



AZIENDA SOCIO SANITARIA

“G. Mancinelli”

Montelparo (FM)

CARTA DEI SERVIZI

Note informative per una conoscenza del
presidio riabilitativo e per un facile accesso ai
servizi ed alle prestazioni

INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 3
----------------------	--------

PARTE PRIMA

La storia, la mission, i rapporti con la comunità

<i>Come raggiungere l'Istituto</i>	pag. 4
<i>La storia</i>	pag. 5
<i>La mission dell'Istituto</i>	pag. 6
<i>La rete con il territorio</i>	pag. 7

PARTE SECONDA

Informazioni sulla struttura e sulle attività

<i>Organizzazione della struttura</i>	pag. 9
<i>Gli spazi</i>	pag. 10
<i>Centro ambulatoriale di riabilitazione</i>	pag. 11
<i>Gli ospiti</i>	pag. 12
<i>Modalità di accesso ai servizi</i>	pag. 12
<i>I servizi e le prestazioni offerte</i>	pag. 14
<i>Obiettivi</i>	pag. 16
<i>Le figure professionali da contattare</i>	pag. 17
<i>Riqualificazione e formazione permanente degli operatori</i>	pag. 18
<i>Il concorso alle attività da parte di altre figure</i>	pag. 19
<i>Assistenza sanitaria, psicologica, sociale</i>	pag. 19

PARTE TERZA

Etica, tutela e impegni dell'Ente

<i>Etica organizzativa</i>	pag. 21
<i>Diritti degli utenti, partecipazione e qualità del servizio</i>	pag. 22
<i>I doveri</i>	pag. 23
<i>Partecipazione e qualità del servizio</i>	pag. 24
<i>Validità della Carta</i>	pag. 24

PRESENTAZIONE

Gentile Utente,

questa che presentiamo è la descrizione dell'Azienda Socio Sanitaria "G. Mancinelli", della sua struttura, degli interventi e dell'offerta di tutti i servizi che l'Istituto eroga in ambito assistenziale, riabilitativo e sanitario.

La *Carta dei Servizi* si inserisce nel nuovo quadro normativo sanitario e si configura come tentativo di adeguare alle esigenze del cittadino, il funzionamento delle strutture accreditate nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.).

Questo scritto ha lo scopo di informare i cittadini sui servizi offerti, sulla modalità di accesso alla struttura, sui diritti degli utenti e sui doveri dei nostri dipendenti.

La Carta è una pubblicazione dinamica che dà inizio ad un dialogo istituzione-cittadini, nella prospettiva di rispondere alle esigenze reali del territorio in vista di una crescita e di un miglioramento delle prestazioni e dei servizi erogati.

La Direzione

PARTE PRIMA

LA STORIA, LA MISSION, I RAPPORTI CON LA COMUNITA'

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

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.



LA STORIA

L'Azienda Socio Sanitaria "G. Mancinelli" è un' emanazione dell'Opera Pia Ente di Servizi Sociali ed Assistenziali di Montelparo, un tempo Ospedale Civile del paese.

Nel 1967 venne convertito in Centro Residenziale Riabilitativo-Educativo, orientando la propria attività nell'ambito dell'età evolutiva e dei giovani adulti. Ospiti della struttura sono stati per molti anni minori con ritardo mentale lieve, ragazzi con problemi comportamentali e disagi familiari. Si è operato con gli obiettivi del loro recupero e del conseguente reinserimento sociale.

Da allora l'ex Ospedale ha assunto la denominazione di Istituto Medico-Psico-Pedagogico.

In seguito l'utenza si è gradualmente modificata e differenziata al suo interno. L'Istituto oggi ospita adulti disabili lungo-degenti e ragazzi in età evolutiva con disabilità gravi e gravissime.

Dagli anni ottanta l'Istituto si è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale ai sensi dell'art.26 della Legge 833/78, integrando le precedenti attività di carattere

educativo e psicopedagogico con 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.

Dal 1° gennaio 2012, in seguito all'entrata in vigore della Legge Regionale n. 5/08 l'Opera Pia si è trasformata in Azienda di Servizi alla Persona con la denominazione di "Azienda Socio Sanitaria G. Mancinelli"

LA MISSION DELL'ISTITUTO

La ragion d'essere dell'Istituto è determinata dal perseguimento degli scopi statutari dell'Azienda.

Lo statuto della Struttura attua le disposizioni contenute nella L. R. 26 febbraio 2008, n. 5, di riordino delle Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza e nel regolamento di attuazione di essa, approvato con delibera della Giunta regionale del 26 gennaio 2009, n. 101.

Il Consiglio Comunale ha adottato la delibera di indirizzo optando per la trasformazione in Azienda Sanitaria Pubblica di servizi alla persona.

L'Ente eroga servizi socio-sanitari e di assistenza alla persona, nell'ambito del Sistema Integrato dei Servizi Sociali.

Lo scopo principale che l'Ente persegue è la promozione delle iniziative a favore degli aventi diritto ad interventi sociali, nell'ambito della prevenzione, dell'assistenza, della riabilitazione, della promozione ed integrazione sociale.

Nel campo medico-psico-pedagogico gli interventi sono rivolti a favore di persone disabili con fini assistenziali e riabilitativi.

Le finalità fondamentali sono di favorire l'adattamento e il raggiungimento della massima autonomia delle persone ospitate, anche in presenza di gravissime disabilità, di facilitare la partecipazione alla società, contrastando le forme di esclusione sociale e prevenendo le forme di istituzionalizzazione segreganti.

Tra le sue funzioni primarie dell'Ente, la presa in carico multidisciplinare del disabile attraverso la concertazione di interventi programmati ed attivati dalle figure specialistiche presenti all'interno della struttura.

LA RETE CON IL TERRITORIO

L'Azienda "Giovenale Mancinelli" può ospitare oltre 30 disabili. È un Istituto Riabilitativo ai sensi dell'art. 26 della L. 833/78. Sulla base della normativa regionale (L.R. 20/2000) si configura quale Istituto Riabilitativo Sanitario, per la qualità e la differenziazione dei servizi.

È autorizzato per n. 22 posti REE (Riabilitazione Estensiva) e n. 8 posti di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale).

L'Azienda entra in rete con i Comuni, le ASUR, la Regione, nonché con tutto il territorio e le famiglie.

La Regione è il soggetto legiferante (in esecuzione e nel contesto delle leggi quadro statali) che sottende anche all'applicazione delle norme in materia di definizione degli standard, nonché di autorizzazione ed accreditamento della struttura (L.R. 20/2000), avvalendosi del ruolo svolto dal Comune.

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, ha il compito di effettuare il controllo a carattere sanitario.

Le famiglie degli ospiti assumono un ruolo essenziale nella relazione riabilitativa e, per tale motivo, è stato costituito un Comitato di genitori.

Le Istituzioni Scolastiche sono referenti per gli inserimenti degli ospiti in età scolare.

Il rapporto col territorio rimanda, oltre che ai servizi di terapia fisica riabilitativa offerti dall'Istituto, anche alla rete con il tessuto sociale, importante interlocutore per l'integrazione degli ospiti, soprattutto coloro che sono in possesso di un'autonomia personale che li rende in grado di uscire senza accompagnamento, ma anche per tutti gli ospiti che debbono poter fruire di spazi e momenti di rapporto con l'esterno.

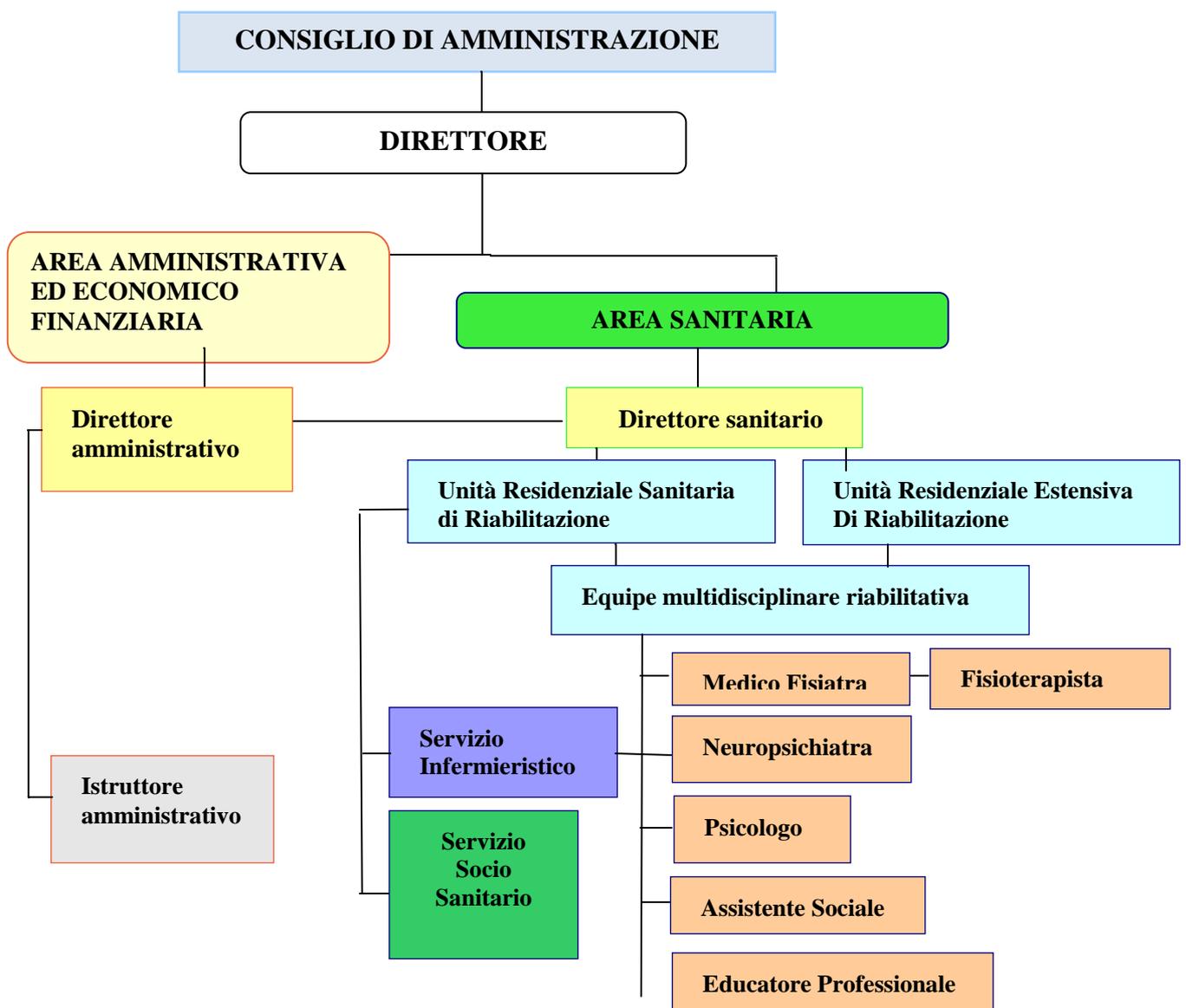
Inoltre il territorio è anche l'interlocutore col quale promuovere una costruttiva politica della disabilità, in collaborazione con tutte le istituzioni, al fine di promuovere l'inclusione e la partecipazione della persona disabile.

PARTE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SULLE ATTIVITÀ

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

L' Istituto è organizzato per nuclei. Il governo funzionale dei nuclei è assicurato dalla figura del Direttore che assicura l'organicità dei Servizi e una loro corretta armonizzazione.



GLI SPAZI

L'Istituto dispone di 3 moduli, organizzati come unità operative, a cui sono assegnati educatori professionali e operatori socio-sanitari. Ogni modulo riporta il nome di un colore e viene differenziato per il carico di assistenza, le attività riabilitative, la diagnosi dei ragazzi ospitati e la progettazione di interventi.

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

Un modulo (*Spazio Rosso*) a carattere estensivo destinato prevalentemente alla riabilitazione in regime di ricovero prolungato. Ospita adulti oligofrenici con disturbi comportamentali, parzialmente autosufficienti, che necessitano di tutela e minima assistenza sanitaria.

Un modulo (*Spazio Verde*) ospitante ragazzi in età evolutiva e giovani adulti, con diagnosi appartenenti allo spettro autistico, aggravate da tratti psicopatologici, che necessitano di interventi mirati, educativi, riabilitativi e assistenziali.

Ogni modulo è dotato di stanze con bagno e di aree ricreative, in ogni piano vi è la presenza di un bagno assistito.

Gli spazi comuni di cui usufruiscono gli ospiti sono i seguenti:

- ❖ *N. 1 sala mensa;*
- ❖ *Cucina;*

- ❖ *Lavanderia-guardaroba*
- ❖ *Magazzino;*
- ❖ *Infermeria;*
- ❖ *Spazio per la fisioterapia, compresa la palestra*
- ❖ *N. 2 Laboratori carta riciclata;*
- ❖ *Laboratorio musicoterapia;*
- ❖ *Laboratorio stimolazione cognitiva autismo;*
- ❖ *Laboratorio giornale/didattico;*
- ❖ *Laboratorio serra;*
- ❖ *Sala TV/ricreativa;*

Per quanto riguarda i laboratori essi variano a seconda del periodo, in estate si propende maggiormente alle uscite con attività all'esterno, mare, montagna, piscina, ippoterapia, ecc..

Ci sono poi spazi all'esterno dell'edificio quali un ampio cortile per attività ludico-riabilitative ed un campo di calcio.

Una volta al mese viene celebrata nel refettorio la Santa messa.

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

All'interno della Struttura si trova uno spazio dedicato alla riabilitazione fisica e motoria che comprende una sala d'attesa, una palestra, un ambulatorio, n. 2 box per la terapia fisica ed uno per la magnetoterapia.

L'Ambulatorio prende in carico utenti per l'esecuzione di prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale, domiciliare, extramurale e a carattere multidisciplinare.

Inoltre eroga prestazioni di terapia fisica e di riabilitazione neuromotoria.

L'Azienda opera, attraverso il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione, su soggetti affetti da menomazioni temporanee o permanenti che si estrinsecano in disabilità tali da richiedere un trattamento riabilitativo multidisciplinare.

GLI OSPITI

Gli ospiti del Mancinelli sono giovani di sesso maschile in età evolutiva o adulti con disabilità psico-fisiche, con lieve o profondo ritardo intellettivo conseguente a patologie congenite o insorte in fase perinatale o nella primissima infanzia.

A ciò spesso si associano gravi disturbi comportamentali che rendono la permanenza in famiglia particolarmente problematica.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso alle prestazioni del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione a carico del Sistema Sanitario Nazionale è consentito dietro apposita prescrizione, proposta o richiesta compilata su ricettario del SSN dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Base o dallo Specialista. Nel caso in cui sia il Medico di Medicina Generale od il Pediatra di Base a prescrivere l'accesso, essi possono avvalersi degli Specialisti dell'ASL ovvero degli Specialisti operanti presso l'Istituto al fine di garantire l'apporto e l'utilizzazione appropriati dei servizi erogati dall'Istituto, nell'ambito di progetti e programmi riabilitativi individuali e nel rispetto dei definiti percorsi assistenziali.

Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate sia in sede, presso l'accettazione, sia telefonicamente, al numero telefonico 0734 780108, nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 13.00

L'accesso a regime residenziale avviene a seguito della richiesta da parte dei Servizi Specialistici del SSN: Servizi di Riabilitazione, Servizio UMEA, UMEE delle ASL di residenza del paziente.

Tali organismi, qualora venga ritenuto opportuno, avviano la pratica relativa all'inserimento dell'assistito presso il Centro, inviando una richiesta di ammissione all'Istituto con una relazione clinica e sociale relativa al paziente.

In caso di ammissione verranno successivamente fornite apposite certificazioni e la documentazione diagnostica e medica necessaria.

La procedura di inserimento di un nuovo ospite prevede una visita dell'assistito da parte dell'Equipe Multidisciplinare dell'Istituto per la valutazione dell'idoneità all'inserimento ed il contatto tra l'Equipe stessa e il Servizio proponente il ricovero. Qualora l'équipe medico-socio-sanitaria valuti positivamente la compatibilità tra il paziente e la specificità riabilitativa dell'Istituto il paziente sarà inserito in una lista d'attesa. I tempi per l'inserimento non sono valutabili, essendo determinati da eventuali dimissioni o decessi e dal conseguente scorrimento della lista d'attesa.

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 semiresidenziali 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 - 235, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai cittadini presso la Direzione amministrativa e sanitaria.

I SERVIZI E LE PRESTAZIONI OFFERTE

L'Istituto Mancinelli opera una presa in carico globale del paziente dall'assistenza alla riabilitazione medico-psico-pedagogica.

L'équipe multidisciplinare, composta da un Neuropsichiatra, un Fisiatra, una psicologa, un assistente sociale, una fisioterapista, due educatori professionali, si occupa di tutti gli aspetti del paziente con una presa in carico globale dell'assistito e della sua famiglia.

L'équipe multidisciplinare all'ingresso dell'ospite redige un progetto terapeutico individualizzato con obiettivi a breve, medio e lungo termine. Inoltre vengono costantemente monitorate le condizioni cliniche, i comportamenti attivati al fine di perseguire il benessere dell'ospite, l'andamento del programma riabilitativo, dei laboratori e delle attività svolte.

Vengono programmati incontri di sostegno e parent training con i genitori degli ospiti. In relazione al tempo la giornata è scandita da ritmi precisi, in cui si alternano i momenti ordinari dell'igiene personale, della vestizione e dei pasti, che hanno una propria valenza riabilitativa e per l'autonomia, con quelli delle attività riabilitative educative specifiche.

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 l'uscita verso il territorio.

Fra le attività riabilitative segnaliamo:

- *riabilitazione occupazionale*
- *riabilitazione neuromotoria*
- *recupero e rieducazione funzionale motoria*
- *riabilitazione posturale*
- *terapia fisica e massoterapia*
- *ginnastica respiratoria*
- *idrokinestoterapia (periodo estivo)*
- *addestramento utilizzo degli ausili*
- *riabilitazione cognitiva*
- *riabilitazione all'autonomia*
- *riabilitazione psico-comportamentale*
- *psicoterapia*

- *laboratorio musicale*
- *laboratori didattici*
- *laboratori di comunicazione*
- *ippoterapia*
- *escursioni al mare o in montagna*

Il Centro di Riabilitazione eroga 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*

in aggiunta alle precedenti, in regime ambulatoriale:

- *terapia fisica strumentale*
- *assistenza e consulenza neuropsichiatrica*
- *consulenza psicopedagogica*
- *Psicoterapia*

Inoltre eroga agli utenti ed ai loro familiari servizi di:

- *parent training e supporto psicologico*
- *psicoterapia familiare e individuale*
- *orientamento sociale*

OBIETTIVI

L'Ente, attraverso le prestazioni sanitarie erogate, persegue i seguenti obiettivi:

- La promozione di una stimolante vita di comunità rivolta a soddisfare le esigenze di relazione degli utenti.
- Miglioramento della qualità di vita dell'ospite e della sua famiglia.

- L'acquisizione, il potenziamento o il mantenimento delle capacità cognitive, di relazione e di autonomia personale.
- La cura e la riduzione dei disturbi del comportamento (che spaziano dalla marcata insicurezza ed ansia, alle manifestazioni di etero ed auto-lesionismo).
- Il recupero di abilità e capacità motorie perdute o non comparse nello sviluppo.
- Il coinvolgimento della famiglia nell'opera di riabilitazione e reinserimento dell'ospite, finalizzato all'utilizzo più appropriato delle risorse personali, ambientali e sociali.
- L'attuazione di programmi riabilitativi personalizzati al fine di andare incontro alle esigenze individuali di ogni ospite.
- La progettualità, la multi professionalità e l'interdisciplinarietà in tutte le fasi e in tutti gli aspetti del lavoro riabilitativo.

LE FIGURE PROFESSIONALI DA CONTATTARE

Per appuntamenti e contatti telefonare al n. 0734-780108 digitando l'interno desiderato negli orari precisati nella seguente tabella:

RUOLO	PROFESSIONISTA	GIORNO	ORARIO
Direttore Interno 222	Dott. Emanuele Sassù	Dal lunedì al venerdì	h. 8:00 – 13:00
Direttore Sanitario Interno 235	Dott. Alberto Baratto	Dal lunedì al venerdì	h. 9:00 – 13:00
Psicologo Interno 224	Dott.ssa Federica Straccia	Dal lunedì al giovedì	h. 9:00 – 13:00
Assistente sociale Interno 227	Dott.ssa Maria Cocci	Lunedì- Mercoledì Venerdì	h. 9:00 – 13:00

Neuropsichiatria Interno 215	Dott. Fabio Terribili	Dal lunedì al venerdì	h. 10:00 – 13:00
Medico Fisiatra Interno 225	Dott.ssa Battisti Laura	I° e IV° martedì del mese	h. 9:00 – 14:00
Fisioterapista Interno 225	Dott.ssa Lorena Camela	Dal lunedì al venerdì	h 8:00 – 13:00 h 14:00 – 17:00
Educatore Professionale Interno 224-227	Dott. Ssa Laura Screpanti Dott.ssa Ramona Beato	Dal lunedì al venerdì	h 9:00 – 14:00

RIQUALIFICAZIONE E FORMAZIONE PERMANENTE DEGLI OPERATORI

Il settore della disabilità è fra quelli che nel corso degli ultimi decenni ha conosciuto un repentino sviluppo di conoscenze, teorie, prassi, approcci, volti al miglioramento della qualità della vita del disabile ed alla sua piena integrazione nella società.

Per questo occorre che le persone impegnate, quali operatori del settore, attuino una costante riqualificazione professionale aggiornando le proprie conoscenze, nella consapevolezza di dover acquisire abilità sempre maggiori.

È anche essenziale che la riqualificazione e formazione permanente non siano autoreferenziali né puramente teoriche, ma che implicino un confronto aperto con altre esperienze significative ed innovative, in modo da fruire di stimoli che è spesso arduo generare da soli.

Tutto ciò avviene sulla base di un piano di formazione programmato di riqualificazione e costante aggiornamento. Nell'ambito di questo programma si tengono gruppi di lavoro ed équipe formative guidate dallo psicologo.

IL CONCORSO ALLE ATTIVITA' DA PARTE DI ALTRE FIGURE

La struttura si può avvalere anche del concorso di altre figure quali volontari (compresi quelli che svolgono l'anno di servizio civile ai sensi della L. 64/2000), associazioni e tirocinanti.

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.

I volontari in servizio civile vengono richiesti all'Ufficio Nazionale di Servizio Civile dall'Ambito Sociale XXIII di Comunanza, con il quale l'Istituto è accreditato.

L'Ente ha convenzioni con le università dell'Aquila, di Urbino, di Macerata per poter accettare tirocinanti di corsi di laurea socio sanitaria

ASSISTENZA SANITARIA, PSICOLOGICA E SOCIALE

Gli ospiti sono tutelati sotto il profilo dell'assistenza sanitaria, essendo presente un infermiere durante tutto il giorno, che si occupa della somministrazione dei farmaci, effettua le medicazioni, segnala al Direttore Sanitario e al Medico Curante le problematiche di ciascun paziente. Responsabile del settore è quindi il direttore sanitario, che ha, tra l'altro, competenza sulle terapie farmacologiche degli ospiti, oltre che sulle strutture sotto il profilo igienico-sanitario; collabora col fisiatra per la definizione delle terapie di riabilitazione fisica.

Una Psicologa/Psicoterapeuta garantisce l'assistenza psicologica, e redige, in collaborazione con le altre figure professionali, i Piani Educativi Terapeutici Individualizzati degli ospiti.

Inoltre fornisce assistenza agli operatori operando attraverso équipe formative, di valutazione e programmazione.

L'Assistente sociale è preposta alla collaborazione della definizione e tenuta delle cartelle socio-sanitarie degli ospiti, alla cura delle pratiche di competenza sociale loro relative, collabora all'individuazione dei Piani Educativi Individuali e dei Piani Terapeutici. Collabora con le altre figure specialistiche nella cura dei rapporti con le famiglie degli ospiti; collabora nella definizione degli standard di qualità; intrattiene ogni utile rapporto con le realtà del territorio, istituzionali e non, al fine di incrementare le relazioni per promuovere una più efficace politica della disabilità e della diversità.

L'Educatore professionale redige, in collaborazione con le altre figure professionali, i Piani Educativi Individualizzati degli ospiti. Inoltre definisce realizza ed organizza le attività assistenziali e riabilitative e accompagna gli utenti in attività quotidiane attraverso la creazione di una relazione educativa personalizzata. Valuta l'intervento educativo, insieme ai membri dell'équipe riabilitativa, effettuando il monitoraggio dell'andamento dei programmi terapeutici e la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati su ogni singolo caso.

PARTE TERZA

ETICA, TUTELA E IMPEGNI DELL'ENTE

ETICA ORGANIZZATIVA

L'attività dell'Istituto "G. Mancinelli" 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.

In particolare l'Istituto si ispira ai principi di:

- Eguaglianza degli utenti/ospiti nell'accesso ai servizi e nelle prestazioni ed assistenza offerta;
- Imparzialità del personale nei confronti dell'utenza;
- Perseguimento della continuità nel servizio anche di fronte ad eventi con caratteristiche di emergenza;
- Diritto di scelta degli utenti rispetto alle prestazioni ritenute più idonee ed agli Enti eroganti, anche al di fuori della circoscrizione territoriale;
- Partecipazione dell'utenza nei processi organizzativi del servizio, in particolare per il raggiungimento di livelli qualitativi sempre più elevati
- Efficienza ed efficacia dei servizi erogati;
- Rispetto del cittadino utente e tutela della sua privacy.

DIRITTI DEGLI UTENTI, PARTECIPAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO

La persona assistita ha diritto:

- Di essere assistita e curata con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia.
- Ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- La stessa ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente o chi ne esercita potestà tutoria ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alla persona di cui al punto precedente.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

- Il paziente, i familiari o coloro che ne esercitano la potestà tutoria hanno diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

I DOVERI

La partecipazione e l'adempimento di alcuni doveri sono la base per poter usufruire pienamente dei propri diritti. Il cittadino o chi esercita la patria potestà ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli operatori che operano con l'assistito. È inoltre invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti. È tenuto altresì a rispettare alcune regole interne:

- Non è consentito l'ingresso al reparto da parte di persone che non siano addette agli aspetti riabilitativi e alla cura degli ospiti, ma è consentito ai familiari solamente nei casi di effettiva urgenza e necessità.
- I familiari sono tenuti ad occuparsi del vestiario dell'ospite e ad interessarsi del suo stato di salute e del suo benessere psico-fisico.
- Le telefonate possono essere fatte dalle ore 13.30 alle ore 15.00 e dalle 19.30 alle 21.00.
- L'orario dei pasti è per il pranzo 12.30 e per la cena 19.00. I genitori sono tenuti a rispettare tali orari se gradiscono che il figlio mangi presso la struttura. In accordo con la Direzione possono essere ospiti della struttura e usufruire del pasto insieme al loro figlio.

PARTECIPAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per favorire la partecipazione dell'utenza alla definizione della attività dell'Istituto ed ai processi di controllo della qualità, la Direzione sanitaria organizza periodici incontri con i familiari degli ospiti.

L'Istituto “G. Mancinelli” garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Azienda assicura la registrazione, tramite registro protocollo, dei reclami pervenuti e, qualora imputabili alla sua organizzazione, garantisce risposte adeguate nel tempo massimo di 15 giorni dalla data di ricevimento.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO

La presente Carta dei servizi viene emanata nel rispetto dello Statuto adottato dall'Ente. Ultima revisione del 01/06/2012.



Azienda Socio Sanitaria “G. Mancinelli”

Via Santa Maria Novella

63853 Montelparo (FM)

Tel: 0734.780108

Fax: 0734/781288

scuola.mancinelli@libero.it

www.istitutomancinelli.com