

CARTA DEI SERVIZI

BUON LAVORO PICCOLI

Centro riabilitazione per l'età evolutiva

SEZIONE 1

Scopo della Struttura è offrire un percorso evolutivo dinamico costantemente teso a migliorare e diversificare l'offerta dei servizi di riabilitazione e trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari per bambini e ragazzi con problemi di sviluppo secondo i requisiti di cui al DCA U00434 del 24.12.2012.

L'immobile è ubicato nel territorio di Minturno, in prossimità della S.S. 630 Formia – Cassino e della variante Appia S.S.7 quater che collega l'area alla Campania. In prossimità dello stabile, tutte entro un raggio di 1,2 Km, sono presenti varie fermate del trasporto pubblico, n. 2 fermate A.T.P. comunale e n. 2 fermate COTRAL extra comunale. Il sito si trova a circa 8,5 Km dal centro del comune di Formia di cui è frazione, a circa 5,5 Km dal comune di Minturno e a 5 Km da Spigno Saturnia. Inoltre l'edificio è posto a circa 30 Km da Cassino.

L'attività riabilitativa erogata dalla BLP è rivolta bambini e ragazzi con problemi di sviluppo neuro psicomotorio, neurosviluppo, neuropsicologico, cognitivi e affettivo, dipendenti da qualunque causa, i quali richiedono interventi diversificati da realizzare sulla base di un'accurata valutazione sanitaria e del contesto socio familiare, con un approccio interdisciplinare e attraverso una progettualità che per ciascuna persona individua tempi, modalità, percorsi e possibili risultati.

La Direzione provvede alla definizione delle politiche complessive dell'azienda ed esplicita alle unità operative il ruolo, gli obiettivi e le funzioni assegnate agli stessi.

La politica aziendale mira ad assicurare l'adozione di modelli organizzativi in linea con le normative vigenti, improntate a criteri di flessibilità organizzativo-gestionale, personalizzazione dell'assistenza, integrazione di competenze diverse.

La BLP ha in corso di implementazione procedure interne ed istruzioni operativa per l'erogazione dei servizi conformi ed in linea con i principi della norma UNI EN ISO 9001:2015

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la struttura operativa la sua Organizzazione, per facilitarne la conoscenza all'Utente e rendere così maggiormente comprensibili e accessibili i servizi offerti.

1.2 Mission

Scopi statutari sono:

- promuovere in tutto il territorio l'assistenza e la riabilitazione di bambini e ragazzi con problemi di sviluppo
- studiare i problemi neuro psicopatologici di bambini e ragazzi con problemi di sviluppo;
- curare e recuperare i bambini e i ragazzi con problemi di sviluppo;

- promuovere e gestire ogni servizio utile ai fini della riabilitazione dei bambini e dei ragazzi con problemi di sviluppo;
- collaborare con altre strutture sanitarie ed Istituzioni che abbiano i requisiti per un'adeguata e idonea riabilitazione dei bambini e ragazzi con problemi di sviluppo;
- assistere i bambini e ragazzi con problemi di sviluppo in via generale o individuale, con mezzi adatti alle esigenze specifiche e dell'ambiente, mediante trattamenti e interventi che seguono l'utente dal luogo di cura a quello della sua normale attività (scuola, lavoro, famiglia).

La BLP riconosce la sua missione nella promozione globale dei bambini e dei ragazzi con problemi di sviluppo e nella sua integrazione, con una filosofia basata sulla centralità dell'utente.

Si ispira a valori di solidarietà sociale, eguaglianza, imparzialità, partecipazione, ed utilizza un modello organizzativo basato su parametri di appropriatezza, efficacia ed efficienza, che caratterizzano tutti i processi di valutazione, cura, assistenza e riabilitazione.

I principi ispiratori sono condivisi da tutto il personale, ed alimentati costantemente attraverso la condivisione degli obiettivi e dei metodi adottati per il loro raggiungimento.

1.3 Politica della Qualità

La BLP si propone:

di fornire risposte riabilitative, socioeducative ed assistenziali a persone con problemi di sviluppo, a ciascuno secondo le proprie necessità individuali, in una logica di presa in carico globale dei bisogni dell'utente;

di porre a fondamento della sua attività il conseguimento della migliore qualità di vita dell'utente perseguendo:

- a) Assistenza e supporto allo sviluppo normale del bambino, interventi sulle distorsioni evolutive:
 - il recupero o l'evocazione di competenze funzionali e di capacità adattive;
 - la prevenzione della regressione funzionale;
 - l'individuazione di formule facilitanti alternative ai fini del raggiungimento della massima autonomia possibile.
- b) Prevenire arresti e/o regressioni dello sviluppo
 - l'informazione, il coinvolgimento e il sostegno della famiglia dell'utente;

- la collaborazione con i servizi territoriali e con altre realtà presenti sul territorio.
- c) L'attività di continua formazione, aggiornamento, crescita culturale e organizzativa di tutto il personale operante nella struttura.

La BLP assicura che le politiche complessive siano coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati.

La BLP basa il proprio sistema di valutazione della qualità sulla centralità dell'utente ed individua come fondamentale chiave di lettura del proprio operato la capacità di favorire cambiamenti, attraverso la valutazione della corrispondenza fra i risultati attesi e risultati ottenuti.

A tal fine intende adottare per la gestione dei propri processi aziendali un Sistema di Gestione per la Qualità redatto secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, sottoponendosi alla certificazione e costante valutazione della qualità di sistema, da parte di Enti di III parte indipendenti ed accreditati per la certificazione secondo tale modello.

Pertanto, la BLP si impegnerà ad individuare costantemente le esigenze ed aspettative della propria utenza ed a realizzare servizi atti a soddisfare nel miglior modo possibile dette esigenze e, inoltre, verificherà che il personale operi costantemente nell'ambito delle indicazioni contenute nella documentazione del SGQ al fine di limitare al massimo le non conformità.

Per catalizzare questo percorso la Direzione si è posta l'obiettivo a medio termine di diffondere la cultura della qualità (mediante un riesame periodico della Politica per la Qualità) a tutti i livelli, impegnandosi ad individuare e potenziare le risorse necessarie ad attuare il SGQ.

La Direzione promuove la Politica della Qualità attraverso:

- il rispetto delle leggi e normative vigenti;
- la parità nell'accesso ai servizi;
- la qualità tecnica degli interventi terapeutici e riabilitativi;
- la qualità organizzativa;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- la valorizzazione professionale e la qualificazione del personale;
- il rispetto dei diritti e il monitoraggio della soddisfazione degli utenti;
- l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati;
- le attività di autocontrollo dei processi;

- la ricerca continua di miglioramento;
- la prevenzione dei disservizi.

A tal fine la Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle disponibilità di bilancio.

1.4 Struttura Organizzativa

La BLP si configura con la struttura di seguito descritta

- Rappresentante legale Dott. Marco Di Nucci

- Sede Legale e Amministrativa: la BLP S.r.l., con sede in Formia (LT) in Piazza Marconi 10 (Partita Iva e Codice Fiscale 02998910596) ha nella sua disponibilità un immobile sito in Comune di Minturno, nella zona industriale di Penitro, Via Ernandes n. snc.

Direzione Sanitaria: Dott. Sandro Bartolomeo, specialista in Neuropsichiatria Infantile e Psichiatria Adulti, iscritto all'Ordine dei Medici di Latina n° 685, già primario del Centro di Psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza di Priverno – Asl di Latina.

Il Direttore Sanitario:

- dirige e coordina tutti i settori operativi del Centro di Riabilitazione dal punto di vista tecnico/organizzativo, igienico e sanitario;
- esercita la supervisione sulle attività assistenziali e sulle attività di servizio che interessano direttamente e/o indirettamente la salute dei pazienti;
- coordina gli psicologi responsabili dei progetti riabilitativi e gli operatori specialisti che collaborano con il Centro;
- svolge le funzioni di Care Manager;
- vigila sulla normativa in materia di protezione sanitaria dei pazienti e del personale;
- cura la tenuta dell'archivio sanitario e vigila sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari;
- rilascia agli aventi diritto copia delle cartelle cliniche e degli altri documenti previsti dalla normativa vigente;
- raccoglie i dati statistici sulla qualità del servizio, anche al fine di migliorare la qualità delle prestazioni e del rapporto con l'utenza;
- è responsabile delle segnalazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente.

Gestione delle risorse umane

La Direzione sanitaria definisce le politiche di gestione delle risorse umane mediante:

- valutazione del fabbisogno di personale in termini quantitativi e qualitativi, per ciascuna professione o qualifica professionale, in rapporto ai volumi ed alle tipologie delle attività e secondo criteri definiti dalla normativa regionale;
- predisposizione di un piano di formazione-aggiornamento del personale con indicazione del responsabile;
- indicazione delle modalità per favorire l'inserimento operativo del personale di nuova acquisizione.

Gestione delle risorse tecnologiche

La Direzione sanitaria adotta un inventario del materiale in dotazione, garantendone l'uso sicuro.

Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali la BLP si ispira sono: centralità della persona con disabilità

Tale principio si estrinseca nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale in una serie di diritti esercitabili dai singoli utenti. In primis la libertà di scelta del luogo di cura, il diritto di informazione circa le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai servizi.

Universalità, eguaglianza ed equità di accesso a prestazioni e servizi

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche.

Il SSN (art.1 L.833/78) è infatti costituito dal complesso delle funzioni, delle strutture, dei servizi e delle attività destinate alla promozione, al mantenimento e al recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione, secondo modalità che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del servizio.

Imparzialità Gli operatori sono tenuti ad avere tutti un comportamento rispondente a criteri di correttezza, obiettività, imparzialità verso gli assistiti.

Diritto alla privacy

La struttura attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato per il trattamento. Viene garantito il diritto alla riservatezza come previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 101/2018.

Efficacia ed efficienza

Efficacia, efficienza ed appropriatezza sono i parametri di riferimento nella gestione dei servizi assistenziali e riabilitativi della Struttura, oltre al raggiungimento di sempre migliori risultati mediante i Controlli di Qualità Interni.

Partecipazione

Il paziente e la sua famiglia hanno la facoltà di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, anche con l'eventuale collaborazione delle associazioni a tutela dei diritti del paziente.

Valorizzazione delle risorse umane e professionali degli operatori socio-sanitari

Il principio della dottrina sulle organizzazioni aziendali per cui “il vero patrimonio delle imprese sono gli operatori” assume uno specifico significato per la BLP, nella quale il fattore della professionalità, inteso non solo in senso tecnico, ma anche come capacità di interazione con l'utenza e lavoro in équipe, risulta determinante ai fini della qualità ed efficacia del servizio erogato.

Integrazione tra assistenza, formazione e ricerca

Tale principio organizzativo si realizza nello stretto legame sussistente tra l'attività terapeutico-riabilitativa e le attività di formazione e ricerca, che trovano nell'assistenza al paziente il loro punto di partenza e di ritorno.

Integrazione tra assistenza sanitaria e assistenza sociale

L'integrazione sociosanitaria è realizzata mediante il coordinamento delle prestazioni assicurate all'utenza, intese come tutte le attività atte a soddisfare, tramite percorsi assistenziali integrati, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente interventi clinici e azioni di protezione sociale, in grado di garantire la continuità tra le azioni di cura.

Diritti e Doveri del paziente DIRITTI

Il paziente-utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, della libertà della persona e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sociosanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Il paziente ha diritto di ottenere dal professionista sanitario che lo segue, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

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. Ove l'operatore raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta (come nell'età evolutiva), la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo espresso diniego del paziente adulto.

Il paziente ha altresì 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 alle persone di cui all'articolo precedente.

Il paziente ha diritto alla riservatezza dei dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardino.

Il paziente ha diritto di proporre segnalazioni che debbono essere esaminate e, trascorso un lasso di tempo utile per acquisire gli elementi del caso (entro 30 giorni lavorativi), essere tempestivamente informato sull'esito delle stesse.

Il paziente ha il diritto-dovere di conoscere la presente Carta dei Servizi.

DOVERI

Il paziente-utente, quando accede ad una struttura operativa della BLP, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti-pazienti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione della sede sociosanitaria in cui si trova. L'accesso in una struttura sociosanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale della azienda, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

L'utente, o il suo familiare in caso di minori, all'atto della presa in carico, è tenuto a fornire tutte le informazioni anagrafiche, a consegnare l'autorizzazione al trattamento, a dichiarare di non essere in carico presso altro centro di riabilitazione.

I familiari degli utenti, qualora il progetto riabilitativo preveda la loro partecipazione, sono tenuti a collaborare nelle forme indicate nel progetto.

È dovere di ogni paziente o familiare informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse, così da assicurarle ad altri cittadini in lista d'attesa.

Il paziente, i familiari e gli accompagnatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno e all'esterno delle strutture.

Chiunque si trovi nella struttura della BLP è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. Il paziente che non possa essere presente alla terapia nel giorno ed ora concordati per cause non dipendenti dal Centro, deve darne avviso in tempo utile.

L'utente è tenuto a giustificare le assenze ed a consegnare la certificazione medica quando l'assenza è determinata da motivi di salute.

Il paziente ha il diritto-dovere di chiedere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

I pazienti e loro familiari/tutori sono tenuti anch'essi al rispetto delle norme sulla privacy, nell'interesse proprio e degli altri utenti, come ad esempio il divieto di scattare fotografie o effettuare riprese audio/video all'interno della struttura senza preventiva autorizzazione.

SEZIONE 2

La struttura è priva di barriere architettoniche e risponde ai requisiti tecnologici, organizzativi e di qualità sanciti dalla Regione Lazio.

Come arrivare in struttura

L'immobile è ubicato nella zona industriale di Penitro, alla Via Hernandez, in prossimità della S.S. 630 Formia – Cassino e della variante Appia S.S.7 quater che collega l'area alla Campania.

In prossimità dello stabile, tutte entro un raggio di 1,2 Km, sono presenti varie fermate del trasporto pubblico, n. 2 fermate A.T.P. comunale e n. 2 fermate COTRAL extra comunale. Il sito si trova a circa 8,5 Km dal centro del comune di Formia di cui è frazione, a circa 5,5 Km dal comune di Minturno e a 5 Km da Spigno Saturnia.

Inoltre, l'edificio è posto a circa 30 Km da Cassino .

Orari di apertura: lunedì - venerdì 08.00 - 20.00 - Sabato ore 08:00 – 13:00

Recapiti

Telefono: 0771 64262 - E-mail: info@buonlavoropiccoli.it Pec: blpsrl2018@pec.it

Sito internet: www.buonlavoropiccoli.it – Facebook: Buon Lavoro Piccoli

7. ORGANIGRAMMA

Direttore Sanitario Dott. Sandro Bartolomeo

Medici Referenti del servizio Ambulatoriale Dott. Sandro Bartolomeo.

Servizio di Psicologia e Psicoterapia

Psicologi

Tecnici della riabilitazione

Terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva

Terapisti occupazioni

Logopedisti

Educatori

2.4 La Presa in Carico Socio-Riabilitativa

2.4.1 Destinatari

La BLP fornisce servizi e attività riabilitative rivolgendosi ad un'utenza tra 0 e 18 anni, con diagnosi negli ambiti di patologia previsti dalla Regione Lazio.

La presa in carico degli utenti viene realizzata nel rispetto dei requisiti dettati dalla normativa regionale e stante la potenzialità definita nel decreto di autorizzazione e di accreditamento delle attività.

Sono destinatari del trattamento in regime domiciliare: persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale dipendente da qualsiasi causa, affette da patologie complesse che necessitano di interventi terapeutici non erogabili in regime ambulatoriale.

Il trattamento in regime non residenziale è rivolto a minori che presentano principalmente disturbi dello sviluppo, del linguaggio e dell'apprendimento.

Le persone con disturbo comportamentale sono accolte, nei diversi servizi, quando l'inserimento è compatibile con la gestione e la tutela di tutti i pazienti, ovvero il disturbo è contenibile in relazione alle risorse strutturali e di personale previsti dagli standard regionali.

2.4.2 Autorizzazione al trattamento riabilitativo

In base alle vigenti disposizioni regionali, l'accesso alle prestazioni di assistenza riabilitativa avviene a seguito del rilascio di specifica autorizzazione al trattamento da parte dei Servizi Pubblici Territoriali (ASL o Ospedale), per il regime ambulatoriale e domiciliare, o di

prescrizione del MMG o PLS o Medico specialista di struttura ospedaliera per il regime ambulatoriale. Nell'autorizzazione/prescrizione sono indicati la modalità del trattamento (Estensiva o Mantenimento), il regime (Ambulatoriale o Domiciliare) e la durata del progetto riabilitativo.

Per richiedere la predetta autorizzazione, l'interessato e/o i familiari potranno rivolgersi a:

° Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione dell'Età Evolutiva (TSMREE), per il trattamento riabilitativo di utenti in età pediatrica in regime ambulatoriale e domiciliare (0-18 anni);

2.4.3 Inserimento in lista di attesa

L'assistenza riabilitativa può essere richiesta esclusivamente dal familiare/tutore in possesso della autorizzazione, acquisita come descritto al paragrafo precedente, recandosi personalmente presso il Centro.

Il richiedente viene accolto dal personale amministrativo che provvede a:

- compilare un modulo di richiesta, previo consenso al trattamento dei dati sensibili (GDPR MOD. 9754.51.319034.1097425), secondo quanto previsto dal D.lgs. 101/2018 a tutela della privacy - Regolamento UE n. 2016/679 ;
- raccogliere e trattenere in fotocopia la documentazione presentata dal richiedente;
- fornire tutte le informazioni relative alle procedure che regolano l'inserimento nella lista d'attesa;
- fornire, qualora richieste, delucidazioni riguardo i servizi erogati dalla struttura e le modalità di fruizione degli stessi;
- sottoporre la richiesta al Medico incaricato per la valutazione della idoneità clinica dell'utente all'attività riabilitativa.

A cadenza periodica, il medico designato provvede a:

- esaminare le richieste pervenute e a determinare l'esito della domanda, che può essere: accettazione, chiamata a visita, richiesta di ulteriori chiarimenti clinici, non accoglimento motivato della richiesta. Dell'esito verrà data comunicazione agli interessati tramite mail, servizio postale o altro mezzo;
- compilare o aggiornare una lista d'attesa, eventualmente articolata in sub-liste, secondo criteri clinici di indifferibilità del trattamento e, a parità di questi, criteri cronologici di presentazione della richiesta.

La gestione delle liste di attesa avviene secondo il criterio cronologico, subordinato a segnalazione di urgenza da parte della ASL competente o del presidio ospedaliero.

In linea generale hanno assoluta priorità i bambini entro i tre anni e successivamente tutti quelli in età prescolare.

Criteri di chiamata per l'inserimento nei Servizi

La definizione e la gestione della lista d'attesa richiedono alcune considerazioni preliminari fondamentali, tra cui:

1. l'età anagrafica del minore;
2. la diagnosi indicata nella richiesta di invio da parte della ASL committente;
3. il grado di urgenza;
4. il rischio psicologico, qualora rappresenti la componente prevalente del disturbo presentato (comorbidità);
5. il rischio sociale, segnalato come specifico per ciascun singolo caso.

In determinate situazioni tali fattori possono sommarsi, rendendo l'intervento ulteriormente urgente. In ogni caso, se opportunamente integrati tra loro, essi consentono una valutazione oggettiva delle priorità e una gestione più efficace delle stesse.

A tal proposito, al fine di favorire scelte sempre più mirate, sarebbe auspicabile che la ASL, al momento dell'emissione dell'impegnativa, indicasse anche il numero di cicli terapeutici già effettuati, spesso presso altre strutture. Ciò permetterebbe di evitare il fenomeno della cosiddetta "ridondanza della richiesta", talvolta messo in atto da alcune famiglie quando un intervento viene interrotto da una struttura.

Per quanto riguarda il nostro Centro, viene attribuita assoluta priorità all'età del bambino in relazione alla tipologia del disturbo. In particolare, i disturbi dello spettro autistico richiedono un intervento il più possibile precoce, al fine di prevenire la strutturazione di schemi cognitivi, comunicativi e comportamentali che risultano difficilmente modificabili se non trattati nei primissimi anni di vita.

Per il Servizio Domiciliare: fermo restando il criterio cronologico, lo scorrimento della lista di attesa è condizionato alle possibilità offerte dalla struttura in termini di posti, orari e tecnici della riabilitazione disponibili e con competenze adeguate.

Richiedono inoltre particolare attenzione e, pertanto, una presa in carico prioritaria, quei disturbi che, nelle diverse fasi evolutive del bambino e/o dell'adolescente, incidono

significativamente sul rischio psicopatologico, quali, a titolo esemplificativo: alcuni disturbi specifici dell'apprendimento, l'ADHD spesso non adeguatamente diagnosticato, i gravi disturbi del comportamento e i disturbi depressivi mascherati, che possono predisporre, in età successiva, a disturbi del comportamento alimentare, al ritiro dalle relazioni interpersonali e alla chiusura sociale.

Per i minori di età inferiore ai tre anni, il Centro si impegna a non superare, ove possibile, i 30 giorni di attesa per la presa in carico. Per tutte le altre fasce di età, i tempi di attesa partono indicativamente da sei mesi e possono variare in relazione alla richiesta di intensità del trattamento.

Un'ulteriore considerazione riguarda la durata del trattamento, che non può essere definita secondo criteri automatici e uniformi per tutti i pazienti. In accordo con la ASL, il trattamento viene sospeso e/o concluso al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano riabilitativo. Tale conclusione è preceduta da un'adeguata informazione alla famiglia, già prevista nel progetto precedente, con indicazioni utili a proseguire il supporto al bambino.

Particolare attenzione viene infine dedicata al confronto e al supporto con la scuola, attraverso la partecipazione agli incontri del Gruppo di Lavoro Operativo (GLO) previsti per ciascun minore, impegno che, in alcuni casi, viene mantenuto anche successivamente alla dimissione dal Centro.

Quando si verifica la disponibilità alla presa in carico riabilitativa, il candidato della lista di attesa viene contattato dal personale amministrativo per fissare la prima visita di accoglienza, nel corso della quale il medico: apre la cartella clinica riabilitativa del nuovo utente, con i relativi dati anagrafici e l'anamnesi familiare e sociale; e fornisce tutte le informazioni di propria competenza e acquisisce la dichiarazione di consenso al trattamento (consenso informato), chiede al paziente, al genitore del minore, familiare o tutore eventuali ulteriori accertamenti clinici o documenti necessari; e predispone un percorso valutativo (visite mediche, colloqui clinici, somministrazione di test specifici, ecc.) che prelude alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale realizzabile in regime ambulatoriale o domiciliare.

2.4.4 Equipe riabilitativa

Ai sensi della D.G.R. 583/2002 l'equipe riabilitativa è costituita dagli operatori sanitari che operano nel servizio di riabilitazione, coordinati dal medico responsabile della struttura. Ha il compito di: - elaborare il progetto riabilitativo individuale; - definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine; - programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati; - verificare periodicamente la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti. L'Equipe è composta da diverse professionalità, ognuna delle quali assume un ruolo importante nell'organizzazione del percorso integrato socio-sanitario. Queste professionalità sono: medico responsabile del progetto (Neuropsichiatra infantile) che assume la funzione di Case Manager, psicologo,

psicoterapeuta, professionisti sanitari della riabilitazione (Terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti occupazionali, Educatori professionali), Assistente sociale, Consulenti eventualmente necessari (medici specialisti, altre professioni ...).

2.4.5 Progetto Riabilitativo Individuale

Il progetto individualizzato tiene conto dei bisogni e delle esigenze del paziente, delle sue disabilità e abilità residue e recuperabili; definisce quali sono gli obiettivi da raggiungere, le azioni e condizioni necessarie al suo raggiungimento e pertanto costituisce il riferimento obbligato per ogni intervento attuato dal gruppo di lavoro.

Prevede momenti di verifica tra gli operatori attraverso riunioni periodiche, in cui vengono discussi i singoli casi e confrontate le diverse impressioni cliniche e le esperienze che ciascuno fa con il singolo utente. Contempla inoltre una stretta collaborazione con i responsabili dei servizi territoriali, per favorire una migliore integrazione nel tessuto sociale dell'utente disabile, e con le famiglie, per sostenerle ed aiutarle a creare intorno all'utente un clima di sostegno positivo.

Il progetto elaborato dall'equipe viene condiviso con l'utente e/o con i suoi familiari nel momento dell'iniziale presa in carico, nel corso di eventuali modifiche, del rinnovo e/o conclusione del progetto, il quale ha una durata variabile, definita dall'equipe in conformità alle disposizioni normative che regolamentano il settore ed a quanto autorizzato dalla ASL competente.

2.4.6 Dimissione dell'utente

La dimissione è prevista al verificarsi delle condizioni di seguito descritte.

- a) Su richiesta del paziente o della famiglia (dimissione volontaria).
- b) In seguito a valutazione tecnica operata dall'Unità Clinica di Valutazione (UCV) della ASL o dall'equipe del Centro, per i seguenti motivi:
 - conclusione del progetto riabilitativo con raggiungimento degli obiettivi prefissati o con valutazione negativa in merito ad ulteriori possibilità di intervento;
 - mutare delle condizioni cliniche e funzionali che hanno determinato l'inserimento;
 - assenza prolungata per ricoveri/malattie o eccessivo numero di assenze ingiustificate;
 - necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento (ambulatoriale, domiciliare, semiresidenziale o invio a strutture residenziali), in riferimento al percorso riabilitativo fatto ed anche in relazione all'età dell'utente;

- insorgenza o persistenza di gravi problemi comportamentali non più contenibili, che mettono a rischio l'incolumità fisica degli altri pazienti e invalida la possibilità di un intervento educativo efficace, compromettendo l'integrità psicologica e la tranquillità del gruppo.

2.4.7 Organizzazione e Orari

L'orario di apertura del centro è generalmente dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

In alcuni casi il centro potrà essere aperto anche il sabato dalle 08:00 alle ore 13:00

Gli interventi riabilitativi ambulatoriali definiti dal Progetto Riabilitativo Individuale vengono attuati negli orari di apertura del Centro di Riabilitazione, compatibilmente con gli orari di disponibilità del personale addetto e sono riservati all'età evolutiva.

Gli interventi domiciliari vengono effettuati in giorni e orari concordati con l'utente e/o con i suoi familiari.

2. 4. 8 Prestazioni erogate per l'età evolutiva

La presa in carico del bambino è un percorso dinamico, che segue il tipico mutare della diagnosi e della valutazione funzionale in età evolutiva; è un processo aperto che si completa nel tempo e che vede coinvolti medici, psicologi, professionisti della riabilitazione oltre alle famiglie, le scuole e i servizi territoriali.

L'attività riabilitativa, erogata in favore dei minori in età scolare, è concentrata nella fascia oraria pomeridiana al fine di preservare la frequenza scolastica ed è organizzata, secondo quanto previsto dal programma personalizzato, in interventi e terapie individuali e/o di gruppo, che prevedono:

Riabilitazione neuromotoria, Riabilitazione psicomotoria

Riabilitazione logopedica; Riabilitazione cognitivo-neuropsicologica

Terapia psicologica, Intervento educativo, Counseling e sostegno genitoriale

Servizio di collegamento con la scuola attraverso riunioni periodiche e straordinarie, laddove necessario, per integrare l'attività riabilitativa con quella scolastica. Raccordo e integrazione con i Servizi Territoriali.

2.5 Altri servizi

Servizio informazione e valutazione ausili, rivolto agli utenti, che fornisce indicazioni e consulenze individuali sulla scelta degli ausili più idonei. Il servizio inoltre fornisce all'utente e alla sua famiglia tutte le informazioni necessarie per l'espletamento delle procedure richieste, ai

fini dell'autorizzazione alla fornitura dell'ausilio. L'equipe si occupa di addestrare l'utente all'uso corretto degli ausili prescritti.

La BLP provvede ad aggiornare gli operatori con corsi di formazione specifici e con consulenti esterni, esperti nelle varie discipline,

SEZIONE 3

3.1 Percorsi assistenziali

Le attività di riabilitazione promosse dalla BLP si realizzano in diverse tipologie di intervento:

- riabilitazione estensiva, intesa quale attività assistenziale complessa per: e pazienti che hanno superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero funzionale; e pazienti in età evolutiva;

- riabilitazione di mantenimento, intesa quale attività assistenziale basata su una forte integrazione sociosanitaria

- per pazienti con esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenere il deterioramento.

Le attività di riabilitazione estensiva e di mantenimento vengono attuate attraverso la presa in carico globale dell'utente, mediante la predisposizione del Progetto Riabilitativo Individualizzato erogabile nei regimi:

ambulatoriale (individuale o di piccolo gruppo) e domiciliare.

Il trattamento ambulatoriale è rivolto a minori, in prevalenza con disturbi dello sviluppo, del linguaggio e dell'apprendimento; quelli domiciliari ai minori con disabilità motorie e del linguaggio.

I trattamenti terapeutici previsti sono: riabilitazione neuromotoria, fisiochinesiterapia, riabilitazione psicomotoria e logopedica, riabilitazione —cognitivo- neuropsicologica, terapia occupazionale, intervento educativo.

Inoltre, laddove necessari, i pazienti ed i familiari possono usufruire di interventi di psicologia clinica.

In particolare, l'Ambulatorio per l'età evolutiva risponde alle numerose esigenze che emergono dal territorio e costituisce un importante nucleo di riabilitazione neuro cognitiva, psicomotoria e psicologica.

Vengono trattate i seguenti disturbi:

Disturbi del neurosviluppo (disturbi dello spettro autistico, disturbi misti e generalizzati dello sviluppo) - Ritardo nello sviluppo neuromotorio e disprassia evolutiva – Ritardo mentale nelle diverse gravità – Disturbo specifico del linguaggio – Patologie di natura neurologica (es. paralisi cerebrale infantile, etc) - Disturbi di apprendimento – Sindromi ipercinetiche – Disturbi dello sviluppo emotivo

Il percorso riabilitativo si definisce e si attua in stretta collaborazione con le strutture territoriali e/o ospedaliere invianti; la famiglia e la scuola partecipano ed integrano con le loro specifiche competenze il piano di lavoro elaborato.

L'organizzazione del servizio ambulatoriale rivolto ai minori in età scolare mira, per quanto possibile, a preservare la frequenza scolastica dei piccoli pazienti.

L'equipe adotta una modalità operativa per cui l'intervento non è focalizzato esclusivamente sul disturbo specifico, ma su di un “obiettivo globale” che mira a promuovere lo sviluppo armonico del bambino in quanto persona, considerata nella sua unicità.

SEZIONE 4

4,1 Qualità e Tutela

La Direzione sanitaria è responsabile della creazione delle condizioni organizzative che facilitino e consentano la promozione e il supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, secondo le indicazioni contenute nella normativa nazionale e regionale.

Ogni struttura organizzativa predispone una raccolta di regolamenti interni e linee guida, aggiornati per lo svolgimento delle procedure tecniche più rilevanti.

La BLP nel garantire il rispetto degli standard di qualità, utilizza, per la verifica degli stessi i seguenti strumenti:

- Somministrazione di Questionari di gradimento agli Utenti al fine di rilevare il grado di soddisfazione circa il servizio offerto; i dati raccolti vengono esaminati allo scopo di apportare eventuali correttivi necessari.
- Verifica delle competenze e programmazione della formazione del personale sanitario coinvolto

- Rilievo e gestione delle segnalazioni, che possono essere inviate al seguente indirizzo email: info@buonlavoropiccoli.it
- Infine, nell'ottica di un'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, si impegna a mantenere attivi i percorsi di miglioramento continuo dei servizi offerti con l'obiettivo di sottoporre la propria Organizzazione alla verifica tramite audit da parte di organismi di certificazione accreditati.

4.1.1 Gestione del reclamo

La BLP intende tutelare i diritti dell'utente attraverso l'adozione di idonea procedura per la gestione dei reclami, a qualsiasi titolo inoltrati. A tal proposito, la struttura assicura:

- acquisizione e valutazione di tutti i reclami
- medesima considerazione ed equità di trattamento
- riservatezza di quanto denunciato
- risposta esaustiva in tempi brevi (termine 30 gg).

I reclami possono essere presentati presso la segreteria amministrativa del Centro di Riabilitazione, o inoltrati via e-mail all'indirizzo blpsrl2018@pec.it, in maniera chiara e leggibile, fornendo tutti i dettagli per una accurata valutazione di quanto accaduto.

La Direzione Sanitaria avvia una istruttoria interna finalizzata ad accertare l'accaduto; quindi, sulla base delle risultanze fornisce la risposta al reclamo. È impegno della BLP tradurre i reclami in azioni correttive e di miglioramento continuo.

4.1.3 Privacy e diritto alla riservatezza

La riservatezza dei dati di ognuno è tutelata dall'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 101/2018. Tali disposizioni normative garantiscono che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

La BLP nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa e garantisce che tale trattamento sia improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del paziente, mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

La persona interessata, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 7 del Reg.to UE 2016/679 (documento di informativa) presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità obbligatorie connesse al servizio di cura, assistenza e riabilitazione.

Qualora il trattamento dati sia necessario per la cura e riabilitazione dell'interessato e questo ultimo non possa prestare il proprio consenso per impossibilità fisica, per incapacità di agire o per incapacità di intendere o di volere, il consenso è manifestato da chi esercita legalmente la potestà, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato.

4.1.4 Consenso informato

Il Progetto Riabilitativo individuale (PRI) può essere attivato solo se il paziente/familiare/tutore esprime il proprio consenso al riguardo, dopo essere stato adeguatamente informato dal medico responsabile del progetto sulle modalità di svolgimento del programma terapeutico e sugli interventi previsti. Pertanto, è compito e responsabilità specifica del medico rendere comprensibili le informazioni, in modo che siano utili al paziente/familiare/tutore per esprimere la propria decisione in maniera autonoma.

Con l'Acquisizione del Consenso Informato, mediante firma dell'apposito modulo di informazione e consenso all'atto medico, il paziente/familiare/tutore esprime l'assenso (completo o parziale) / dissenso o revoca, a quanto proposto dal Medico, a conclusione dell'intero percorso di consenso informato.

Questo processo rappresenta il momento chiave che permette sia di instaurare un clima di fiducia tra medico/equipe sanitaria e paziente, sia di iniziare un efficace coinvolgimento della persona nel suo proprio percorso terapeutico, cioè di avviare la "relazione di cura" in cui il Paziente è soggetto attivo.

4.1.5 Adozione del Modello Organizzativo 231/01

Obiettivi perseguiti con l'adozione del Modello Organizzativo

Nell'intento di assicurare, a tutela della propria posizione e immagine, condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, BLP SRL ha tratto, nella predisposizione del Modello 231, tutte le opportune indicazioni contenute nelle Linee Guida Confindustria, approvate il 7 marzo 2002 ed aggiornate nel mese di giugno 2021.

Tale iniziativa è stata assunta nella convinzione che l'adozione di tale "Modello" - al di là delle previsioni del Decreto, che indicano il Modello stesso come elemento facoltativo e non obbligatorio - possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in Azienda, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di compimento dei reati contemplati nel Decreto e, allo stesso tempo, ottimizzare il funzionamento dei processi aziendali.

Finalità del Modello e del Codice Etico

L'adozione del Modello Organizzativo e del Codice Etico non vuole essere, per BLP SRL, un semplice adempimento formale al Decreto 231/01, ma ha l'ambizione di ottemperare alle relative prescrizioni ed enunciare gli alti principi e valori che la Società intende affermare e perseguire in tutti i rapporti nei quali si sostanzia la propria attività.

Entrambi gli strumenti perseguono, nella loro concreta attuazione, un obiettivo comune: salvaguardare il rispetto della legalità nell'operato aziendale, anche a prescindere da possibili situazioni di responsabilità contestate ai suoi esponenti.

In particolare, attraverso l'individuazione di regole di comportamento che abbiano valore etico, BLP SRL migliora la sua organizzazione, così da assicurare lo svolgimento della sua missione aziendale e favorire la creazione ed il mantenimento di un clima di fiducia con i suoi stakeholders, interni ed esterni.

Con l'adozione del Modello si risponde, invece, a specifiche prescrizioni contenute nel Decreto, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reato che, commessi a vantaggio o nell'interesse dell'azienda, possono comportare la responsabilità amministrativa a carico dell'ente.

Ogni destinatario di tali atti è consapevole che in nessun caso l'intenzione di agire nell'interesse o a vantaggio di BLP SRL giustifica il compimento di atti e comportamenti in contrasto con le prescrizioni del Modello e del Codice Etico, ai quali deve riconoscersi valore prioritario ed assoluto.

Per BLP SRL l'obiettivo finale dell'adozione di un Modello pienamente conforme alle prescrizioni del Decreto 231/2001 è creare le condizioni effettive per il rispetto costante e permanente della legalità in Azienda, a tutti i livelli (dirigenziale, amministrativo, gestionale ed operativo) ed in tutte le possibili estrinsecazioni del rischio di fatti illeciti.

Al fine di creare le condizioni ottimali al perseguimento di tali obiettivi, la Società ha deciso di integrare le procedure aziendali, laddove esistenti, con alcuni protocolli specifici e proceduralizzare tutte le attività a rischio reato.

Le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo mail odv@buonlavoropiccoli.it

4.1.6 Richiesta documentazione sanitaria

Presso la segreteria amministrativa del Centro di riabilitazione, è disponibile la modulistica per la richiesta di relazioni e/o certificazioni in genere o di copia della cartella clinica riabilitativa. Quest'ultima può essere rilasciata dopo la dimissione, nel termine di 7 giorni dalla richiesta ed è previsto un contributo a copertura delle spese materiali e di segreteria.

Riferimenti normativi

"Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association.

"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo nel maggio 1979.

"Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980.

Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea" 1961.

Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966.

Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

La presente Carta dei Servizi è conforme allo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici e sanitari" di cui al D.P.C.M. del 19 maggio 1995 ed al DCA regione Lazio n. 31 del 6 ottobre 2014.

La presente Carta dei Servizi è un documento di informazione a disposizione di chiunque desideri conoscere la realtà del Centro di riabilitazione BLP, con le specificità, i servizi offerti e le prestazioni erogate. È un documento soggetto a revisione ed aggiornamenti continui, per garantirne la costante fruibilità da parte dell'Utenza. Si ringraziano le persone che vorranno far pervenire il loro prezioso contributo per migliorare la qualità del nostro operare.