



CARTA DEI SERVIZI revisione e approvazione luglio 2019

CENTRO BOGGIANO PICO

Provincia Religiosa San Benedetto di Don Orione

Via Paverano 55

16143 Genova Tel.

010/52291-010/5229500

La carta dei servizi sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio assistenziali e i progetti del nostro Ente con **al centro la persona affetta da disabilità fisica, psichica o sensoriale, correlata o meno con l'età, con i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.**

Rappresenta un impegno contrattuale giuridicamente rilevante che l'Ente assume con l'utente con i suoi familiari, per individuare e garantire gli impegni di servizio assunti dal Gestore e informare sui diritti e doveri dell'utente, all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

In un'ottica di miglioramento continuo recepisce i risultati dei test di qualità percepita dagli utenti e di eventuali reclami o suggerimenti degli stessi e li elabora nella revisione annuale.

CARTA DEI SERVIZI quindi come garanzia del presente e come strumento flessibile per il cambiamento e per la crescita, dove i valori umani, etici, della solidarietà e dell'ascolto trovano concretezza e verifica quotidiana.

Una copia è affissa nella bacheca riservata agli utenti accanto alla reception, nelle tasche accanto alla reception e viene consegnata al primo colloquio con il centro.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi. L'Ufficio Qualità provvede alla revisione annuale della Carta.

Indice:

- 1. Il piccolo Cottolengo Genovese di Don Orione: la mission, i valori ispiratori, i principi fondamentali**
- 2. Il Centro Boggiano Pico**

- 3. Autorizzazione al Funzionamento ed accreditamento istituzionale**

- 4. Modalità di accesso al Servizio**
- 5. Modalità di intervento riabilitativo**
- 6. Altri servizi offerti**
- 7. Standard qualitativi e quantitativi**
- 8. Suggerimenti e Reclami**
- 9. Tutela dell'utente**
- 10. Norme di Sicurezza**

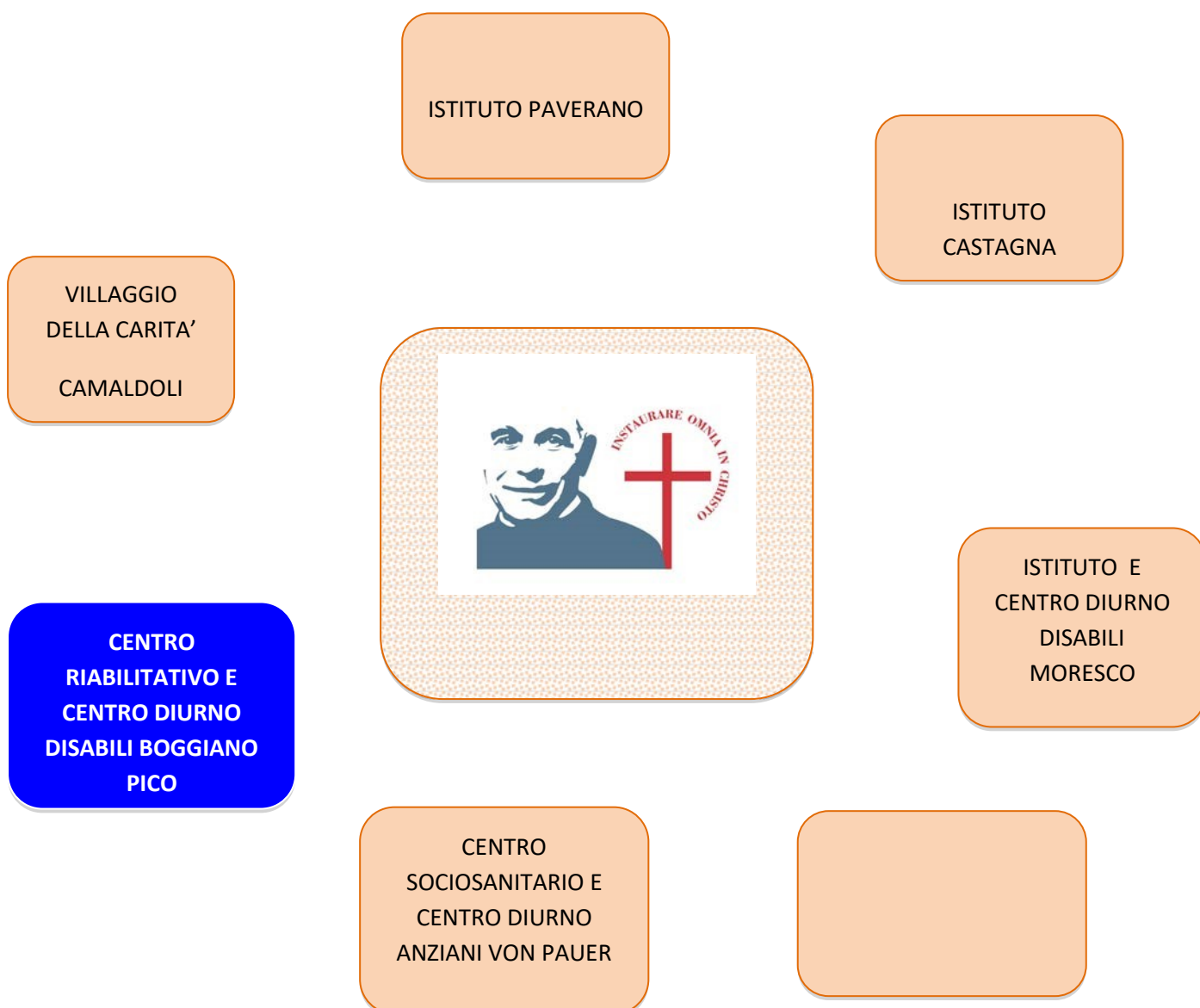
Allegato:

Informazioni utili e Regolamento del Centro Boggiano Pico

1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE, LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI, PRINCIPI FONDAMENTALI

LA MISSION

Il Piccolo Cottolengo Don Orione è una costellazione di case e presidi nati all'insegna del servizio dell'uomo e della città di Genova, dall'intraprendenza cristiana dal Fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza, San Luigi Orione.



I VALORI ISPIRATORI

La Carta dei Valori del Piccolo Cottolengo Don Orione si costruisce intorno a due filiere essenziali:

- L'area del carisma specifico
- L'area della professionalità

L'area del carisma specifico

Il Piccolo Cottolengo Don Orione ha come fine specifico l'assistenza e la promozione umana di persone anziane e/o portatrici di handicap autosufficienti e non autosufficienti. La sua storia e soprattutto il carisma di Don Orione guidano ancora il presente e il futuro della sua attività, che è da intendersi come improntata e diretta dalle seguenti prospettive:

1) Il valore sociale della *carità*, inteso come la creazione e la diffusione di una cultura della solidarietà.

2) Il valore ecclesiale della *carità*, che la rende diversa da un semplice raccogliere le sofferenze di oggi. Essa è ben più profonda di questo: nel progetto di Don Orione la carità è il segno vivo di una testimonianza cristiana, talmente forte da attrarre gli uomini all'interno del popolo di Dio: l'Istituto Paverano "*diventerà la 'cittadella spirituale di Genova'*". *Altro che la lanterna che sta sullo scoglio! Il Piccolo Cottolengo sarà un 'faro gigantesco che spanderà la sua luce e il suo calore di carità spirituale anche oltre Genova e oltre l'Italia.'*" (LI 53, 7) "*Tanti non sanno capire l'opera di culto, e allora bisognerà unire l'opera di carità*" (Scritti 100, 195).

3) la riabilitazione della disabilità, in qualsiasi forma essa si presenti, al fine di preservare e potenziare l'autonomia della persona e la sua auto-stima. "*La porta del Piccolo Cottolengo non domanda a chi entra se abbia un nome, ma soltanto se abbia un dolore*" (L II, 323ss).

4) La preferenza per gli ultimi, quelli che gli altri non vogliono. *Il Signore ha voluto dare questo a noi, di confortare i rottami dell'umanità, alleviare le ore di angoscia dei nostri fratelli. Questo mi è caro dirvi.*" (Don Orione Parole, V, 314).

5) La socializzazione dell'anziano e del portatore di handicap: la vita comunitaria improntata alla gratuità e alla fratellanza insieme ad un ambiente sereno e festoso agevolano le relazioni significative e richiamano la voglia di vivere, così decisiva per la stessa salute complessiva degli ospiti.

6) La pastorale cattolica dell'anziano e del portatore di handicap, attuata con la saggezza di chi propone e non impone, ma al contempo sa di portare all'uomo un servizio di altissimo valore, inteso nella direzione della ricerca del significato della vita e della morte, del dolore e della vita comunitaria. L'annuncio cristiano e il carisma orionino sono strumenti formidabili di questo servizio alla persona.

L'area professionale

I valori carismatici e umani da soli non costruiscono organizzazioni di aiuto alla persona efficaci e al passo con i bisogni della stessa. Solo una professionalità ricercata e coltivata completa l'universo valoriale di una istituzione: il valore senza professionalità è vuoto, la professionalità senza valore è cieca.

La professionalità non è qui intesa solo come possesso dei requisiti formativi abilitanti di ciascun attore del Piccolo Cottolengo, con ruolo di volta in volta clinico, riabilitativo o assistenziale. La professionalità è qui intesa come predisposizione di una organizzazione/sistema all'interno del quale è possibile:

- lavorare per progetti individualizzati, facendo prevalere il bisogno della persona e non le logiche routinarie o le singole visioni specialistiche;
- lavorare all'interno di un'equipe multidimensionale, potendo condividere idee e linguaggi, e ricomponendo ogni intervento nell'unità della persona destinataria del prendersi-cura;
- migliorare continuamente il servizio, attraverso programmi periodici di verifica di qualità, il lavoro per progetti e l'aggiornamento delle competenze.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il PCDO genovese intende fare propri e dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

- 1) Principio di uguaglianza: l'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazioni di sorta
- 2) Principio d'imparzialità: le prestazioni offerte sono improntate a criteri di giustizia, trasparenza ed onestà

- 3) Principio di semplificazione: l'ente si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure sanitarie, amministrative e burocratiche che debbano essere espletate all'interno o all'esterno della struttura
- 4) Principio di continuità: l'erogazione del servizio è tale da garantire la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di situazioni che comportino un'irregolarità o un'interruzione del servizio sono previste misure di riorganizzazione interna tali da garantire comunque il minimo disagio per l'utente
- 5) Principio di efficienza: I servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
- 6) Principio di partecipazione: è garantita all'utente la possibilità di esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto (v. Rilevazione periodica della qualità percepita, Procedura reclami/suggerimenti), e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi tramite la condivisione dei progetti assistenziali/ educativi/riabilitativi.
- 7) Tutela della privacy e consenso alle prestazioni: Gli ospiti sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente (Regolamento europeo 2016/679)
- 8) Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari degli utenti.

Nel caso di particolari procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato per iscritto direttamente all'ospite se in grado oppure, in caso contrario, viene coinvolto il familiare di riferimento/ amministratore di sostegno/tutore.

2. II CENTRO BOGGIANO PICO

IL PERCHÉ DEL NOME “BOGGIANO PICO”

Il centro Boggiano Pico nasce nell'ambito del complesso di Paverano, che ha radici molto lontane. Il nucleo originale, rappresentato dalla Chiesa di San Giovanni Battista, fu consacrato nel 1118. La struttura fu, nei secoli, sede di molti ordini religiosi e, nel 1600, un lazzareto.

Nel 1933 il complesso venne rilevato, grazie alla generosità di alcuni benefattori, da Don Luigi Orione, oggi Santo, per farne sede del suo Piccolo Cottolengo genovese.

Il centro riabilitativo Boggiano Pico, sorge allo scopo di soddisfare diversi bisogni ancora inevasi, con particolare riferimento ad alcune specifiche categorie di disabilità cronica o di disabilità temporanea, nell'ambito delle quali è vitale un percorso riabilitativo e/o di mantenimento dei risultati raggiunti.

Antonio Boggiano Pico nacque a Savona nel 1873 (un anno dopo Don Orione) e morì a Genova all'età di 92 anni.

Nella sua residenza di Corso Magenta 4, dove ancor oggi una lapide lo ricorda così: "...Maestro in Sociologia e Diritto, vice presidente del Consiglio d'Europa, illustrò il foro, la scuola, il Parlamento con fulgido ingegno.

Presidente dell'Unione Popolare dei Cattolici d'Italia, molto lottò e soffersse per l'affermazione dei principi sociali e cristiani. Fu guida sicura e confortatrice per quanti ricorsero in lui. Antonio Boggiano Pico fu da sempre vicino a Don Orione, con il quale intratteneva fraterni rapporti che andavano oltre una semplice, seppur meritoria, attività di consulenza.

I suoi interventi a favore della Piccola Opera della Divina Provvidenza furono tanti e di tale importanza da farlo poi definire come "il terzo fondatore", dopo Don Orione e Don Sterpi, suo successore.

Proprio nel 40° anniversario della sua scomparsa il Piccolo Cottolengo ha pensato di onorarne la memoria intitolando a lui, grande amico del Fondatore e dopo di lui dell'Opera, il nuovo Centro di Riabilitazione.

UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA'

Il centro riabilitativo Boggiano Pico è situato nell'area dell'Istituto Paverano, nelle adiacenze dell'istituto stesso. L'ingresso principale è situato in Via Cellini n° 22, raggiungibile attraverso diverse linee di autobus: 381 ed 84 sulla direttrice di Piazza Solari.

Le linee 37, 47, 48, 82, 356 e 383 si trovano sulla direttrice di Corso Sardegna; da qui, imboccata Via Ayroli, si può salire all'Istituto Paverano attraverso l'ascensore del Centro Von Pauer, situato appunto in Via Ayroli.

La Reception del Boggiano Pico, 010/5229500 o 465, provvederà a smistare le chiamate ai vari servizi o operatori. In alternativa la chiamata sarà trasferita al centralino dell'Istituto Paverano, 010/52291.

CONTATTI ED EQUIPE DI COORDINAMENTO

Per informazioni e comunicazioni sul centro è possibile rivolgersi:

- all'ufficio di Reception (010/5229500 o 465) dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00
- all'indirizzo e-mail: info@boggianopico.it

L'èquipe di coordinamento è composta da:

Responsabile Sanitario e Neuropsichiatra infantile, Priolo Tiziana, tizianapriolo@pcdo.it

Responsabile Scientifico, Aldo Moretti

Psicologo, Fonti Emanuele, emanuelefonti@boggianopico.it

Coordinatore dell'Ambulatorio, Chiara Lastrico, chiaralastrico@boggianopico.it

Coordinatore del Centro semiresidenziale, Barbara Ballabene, barbaraballabene@boggianopico.it

Coordinatore del Centro Semiresidenziale, Pino Parisi, centrodiurno@boggianopico.it

E' presente inoltre il sito internet del centro: <https://www.boggianopico.it>

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura del Centro si articola su tre piani, dei quali quello centrale costituisce il punto di ingresso con la sede della Sala di Attesa e Reception.

I trattamenti del Centro Ambulatoriale Riabilitivo si svolgono nel piano 0 e -1, mentre il piano 1 e il tetto a terrazzo ospita i locali del centro semiresidenziale. (utilizzato per attività ludico-sportive a fini riabilitativi).

Inoltre, il centro Boggiano Pico ha delle stanze riservate per i colloqui tra sanitari ed utenza (Piano 0, -1 e Piano 1), una piccola zona gioco esterna fruibile dall'utenza, un campo da gioco sul terrazzo, una sala di attesa per

familiari ed accompagnatori con macchinette per la ristorazione, un piccolo spazio gioco, monitor per proiettare le attività svolte al Centro, un servizio mensa, arredi e confort ambientale adeguati, spazi collettivi per i pazienti presenti in Centro Semiresidenziale ed in CAR, il locale adibito a luogo di culto e la partecipazione di partecipare alla funzione liturgica. Inoltre è presente una segnaletica cromatica e di grosse dimensioni per l'orientamento all'interno del Centro.

3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- Autorizzazione al funzionamento dell'Ambulatorio Boggiano Pico 22/10/2008 con la delibera n°114 secondo la Legge Regionale 20/99.
- Autorizzazione al funzionamento del Centro Diurno Boggiano Pico 22/10/2008 con la delibera n°113 secondo la Legge Regionale 20/99.
- Accredimento rilasciato dalla Regione Liguria con DGR n°669 del 21/5/2009 e rinnovato nel 2015.

4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

CENTRO AMBULATORIALE di RIABILITAZIONE

Dal primo gennaio 2019, è attiva la lista di attesa unica regionale da parte di ALISA per cui la presa in carico di nuovi utenti avviene secondo le modalità richieste dalla Regione Liguria.

In occasione della presa in carico, verrà fissata una prima visita con il Neuropsichiatra infantile del centro, che raccoglierà un'anamnesi aggiornata, visionerà la documentazione clinica in possesso (in particolare il primo progetto riabilitativo effettuato dal Servizio di NPI territoriale) ed effettuerà una prima osservazione. In quella stessa occasione, verrà effettuata l'informazione e la raccolta del consenso dal trattamento dei dati personali e al consenso informato alla cura e deleghe dai familiari dell'utente o di chi ne fa le veci (autorizzazioni all'accompagnamento e manleve per uscita senza accompagnatore). In caso si ritenga necessaria una ulteriore precisazione diagnostica, l'utente potrà essere inviato a consulenti di Centri ospedalieri e ambulatoriali presenti sul territorio. Fissati i trattamenti prescritti in agenda dal Coordinatore e comunicati alla Famiglia da parte del personale di Reception, l'utente inizia il proprio percorso riabilitativo. A questo punto gli operatori della riabilitazione, il NPI e lo Psicologo, avvieranno un periodo di osservazione/valutazione, anche attraverso l'utilizzo

di test standardizzati su aspetti cognitivi, funzionali, comunicativo-sociali e degli apprendimenti. Dopo un congruo periodo verrà stilata la diagnosi funzionale e definito il primo progetto riabilitativo individualizzato dall'equipe multidisciplinare con tempo definito della durata variabile da 3 ai 12 mesi (almeno annuale). Verrà fissata una data di condivisione del PRI con la famiglia: nel corso dell'incontro si spiegherà quanto emerso dalle valutazioni, su quali aree si intende concentrare il lavoro riabilitativo, con quali obiettivi e i quali tempi. Se la famiglia concorda con il progetto, lo firmerà e ne riceverà una copia. Il PRI prevede delle verifiche in itinere (almeno semestrali) e allo scadere del progetto l'equipe di coordinamento valuterà l'esito del progetto stesso decidendo se variarlo, rinnovarlo o dimettere l'utente.

L'Equipe multidisciplinare è composta da: Responsabile sanitario e Neuropsichiatra infantile, Consulente Fisiatra, Psicologo, Coordinatore, Neuropsicomotricisti, Fisioterapisti, Logopedisti, Educatori.

CENTRO SEMIRESIDENZIALE A CICLO DIURNO

Il primo contatto con la famiglia e l'utente può avvenire su iniziativa spontanea da parte della famiglia stessa, su segnalazione da parte dei Distretti Sociosanitari o da parte del Centro sulla base della lista di attesa gestita da ASL 3. In caso di disponibilità di posti il centro procede alla comunicazione alla Segreteria Dipartimento Cure Primarie e si rende disponibile alla valutazione dell'idoneità alla presa in carico degli utenti presenti in lista d'attesa.

La valutazione a seguito del primo contatto si articola con la prima visita con la Famiglia e l'Utente stesso da parte del Medico, del Coordinatore e dello Psicologo. In quella stessa occasione, verrà effettuata l'informazione e la raccolta del consenso dal trattamento dei dati personali e al consenso informato alla cura e deleghe dai familiari dell'utente o di chi ne fa le veci (manleve per uscita senza accompagnatore). Inoltre si procederà alla registrazione dell'utente in cartella sociosanitaria informatizzata e alla raccolta di dati anagrafici; seguirà un colloquio per la raccolta dei dati clinici, oltre ad avviare un primo confronto informale sulle aspettative della famiglia stessa. Nel contesto della prima visita verranno decise le ulteriori valutazioni specialistiche del caso, che potranno consistere in colloqui ulteriori con i familiari per precisare aspetti legati alle autonomie e valutazione del comportamento adattivo (es. compilazione Vineland-II), valutazioni dell'orientamento e delle potenzialità al fine dell'inclusione sociale integrazione lavorativa, la somministrazione di test funzionali per chiarire le problematiche cognitive, funzionali, di personalità, etc. Tutto ciò allo scopo di definire il Progetto di Vita progetto riabilitativo.

Al termine di questo primo iter, attraverso l'ausilio di linee guida e protocolli che abbiano ricevuto un riconoscimento e una validazione da parte di società scientifiche e gruppi di lavoro internazionali, viene formulata una diagnosi funzionale in base ai criteri dell'ICD-10, un profilo funzionale attraverso i criteri della scala WAIS-IV, per la parte affettivo-comportamentale il protocollo VAP-H, per la valutazione dei sostegni la SIS-Support Intensity Scale, per i tratti psicopatologici rilevanti lo strumento diagnostico SPAID-G, BasiQ per i domini di QdV. Dalle informazioni raccolte e dalle osservazioni dell'equipe, verrà definito il primo Progetto di Vita (PdV) secondo il costrutto relativo al BasiQ. riabilitativo individualizzato, Verrà discusso e compilato dall'equipe di coordinamento e, successivamente, condiviso con la famiglia e con l'utente.

Il PdV progetto riabilitativo ha una durata annuale prestabilita e variabile da caso a caso e prevede delle verifiche in itinere. Allo scadere del progetto l'equipe di coordinamento valuterà l'esito del progetto stesso decidendo se variarlo, rinnovarlo o dimettere l'utente.

Nell'ambito del PdV viene fissato un programma riabilitativo, con la tipologia di interventi previsti e la loro cadenza settimanale. Il numero di accessi settimanali potrà variare da caso a caso e prevedere, oltre ad attività individuali e di gruppo in laboratori interni, anche attività esterne alla struttura, nell'ambito del territorio cittadino.

L'Equipe multidisciplinare è composta da: Responsabile Sanitario e Neuropsichiatra infantile, Medico, Consulente Fisiatra, Psicologo, Coordinatore, Responsabile inclusione sociale, Educatori, Infermiere ed Operatori sociosanitari, Assistente sociale, Fisioterapista.

5. MODALITA' DI INTERVENTO RIABILITATIVO

CENTRO AMBULATORIALE di RIABILITAZIONE

- **FINALITA'**: l'intervento riabilitativo ha come scopo quello di lavorare sulle competenze globali dello sviluppo del minore (evocazione di competenze non ancora acquisite, recupero funzionale di una competenza, prevenzione dei danni secondari, soluzioni facilitanti alternative e compensative) ai fini di un'integrazione in ambito sociale, familiare e scolastico.

- **TIPOLOGIA DI UTENTI:** prevalentemente in età evolutiva con disabilità permanenti o temporanee (prevalentemente Disturbi specifici dello sviluppo del linguaggio, Disturbi specifici di apprendimento, Disturbi specifici della coordinazione motoria, Disturbo dello spettro autistico, Disabilità intellettiva, Ritardo psicomotorio globale, Paralisi Cerebrali Infantili,).
- **PRESTAZIONI EROGATE:** terapia logopedica, neuropsicomotricità dell'età evolutiva, terapia fisioterapica, intervento neuropsicologico, intervento psicoeducativo nell'ambito delle autonomie personali e sociali ed occupazionale.

La terapia è effettuata dai Tecnici della riabilitazione (logopedisti, neuropsicomotricisti, fisioterapisti, educatori).

Vengono inoltre effettuati:

- Visite specialistiche da parte del Neuropsichiatra Infantile e del Consulente Fisiatra quando richiesto
- Valutazione psicologica da parte dello Psicologo (mediante test e colloqui clinici)
- Attività di consulenza e prescrizione di presidi sanitari forniti da ASL 3
- Attività di consulenza per l'integrazione scolastica e colloqui periodici con gli insegnanti allo scopo di integrare il percorso riabilitativo individualizzato con l'attività scolastica
- Colloqui di sostegno con la famiglia programmati nell'ambito del percorso riabilitativo o su richiesta dei familiari stessi
- Attività di rete con il Servizio di Neuropsichiatria territoriale ASL3, il pediatra/medico di base, gli Specialisti ospedalieri o ambulatoriali di enti pubblici, Specialisti privati, Servizi sociali.
- Attività di ricerca mediante la collaborazione del Centro con Enti pubblici e privati

CENTRO SEMIRESIDENZIALE A CICLO DIURNO

FINALITA': l'intervento riabilitativo ha lo scopo di lavorare sull'acquisizione, il potenziamento e il mantenimento della abilità dell'utente ai fini dell'integrazione sociale

TIPOLOGIA DI UTENTI: prevalentemente adulti con disabilità permanenti (prevalentemente Disabilità intellettiva e Disturbo dello Spettro dell'Autismo)

PRESTAZIONI EROGATE: attività educative di riabilitazione quali attività di rinforzo e potenziamento delle autonomie personali e sociali, intervento di stimolazione cognitiva, intervento di potenziamento delle abilità in area neuropsicologica, attività espressive di diverso genere (laboratori espressivi attraverso attività narrative, grafico-pittoriche, laboratorio teatrale), fisioterapia.

La terapia è effettuata da Educatori ed Operatori socio-sanitari, fisioterapista.

Vengono inoltre effettuati:

- Visite specialistiche da parte del Neuropsichiatra Infantile, del Medico internista e del Consulente Fisiatra quando richiesto.
- Gestione della terapia farmacologica assunta dall'utente durante la frequenza al centro.
- Monitoraggio degli aspetti clinici di tipo internistico per gli utenti con plurihandicap e con epilessia farmaco-resistente (monitoraggio delle crisi farmaco-resistenti, monitoraggio della disfagia, monitoraggio dei parametri fisici)
- Attività di consulenza e prescrizione di presidi sanitari forniti da ASL 3
- Valutazione psicologica da parte dello Psicologo (mediante test e colloqui clinici)
- Colloqui di sostegno con la famiglia e l'utente programmati nell'ambito del percorso riabilitativo o su richiesta dei familiari o dell'utente.
- Attività di consulenza nell'ambito dell'inclusione sociale.
- Attività di rete con gli Specialisti del distretto sociosanitario ASL3, il Medico di base, Specialisti ospedalieri o ambulatoriali di enti pubblici, Specialisti privati, Servizi sociali.

6. ALTRI SERVIZI OFFERTI

- Servizio religioso:

Al piano terra del centro Boggiano Pico è presente una piccola Cappella con la presenza del Santissimo Sacramento, aperta durante gli orari di funzionamento del centro, presso la quale si celebrerà periodicamente la S. Messa; l'avviso con la data e l'orario delle Funzioni previste sarà affisso con anticipo presso i locali della sala d'attesa, di fronte alla reception.

- Servizio di ristorazione

Per gli utenti del Centro semiresidenziale è previsto il servizio di ristorazione presso i locali della MENSA AZIENDALE dell'Istituto Paverano, situata a circa 150 metri dal centro Boggiano Pico, in piccoli gruppi ed in presenza dell'Educatore.

Nel caso eccezionale in cui uno o più utenti siano impossibilitati a raggiungere un locale pubblico di ristorazione o la mensa aziendale, il servizio mensa dell'Istituto Paverano si impegna a consegnare pasti adeguati presso la sala comune del Centro Semiresidenziale.

Nella sala d'attesa del Centro Boggiano Pico sono presenti distributori automatici di bibite, snack e merendine, mentre all'interno dell'Istituto Paverano è presente un bar interno aperto al pubblico, dotato di un'ampia sala con tavolini e di uno spazio esterno attrezzato. Il bar funziona anche da tavola calda ed è possibile acquistarvi alcuni generi di consumo. E' aperto dalle 7 alle 17,15 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 12 e dalle 14,30 alle 17,30 del sabato e della domenica.

- Telefoni

All'interno del Centro Boggiano Pico è ammesso l'uso dei telefoni cellulari, con modalità che non arrechino disturbo alle attività della struttura

- Accesso in auto e posteggio

Gli utenti in carico alla struttura possono avere accesso all'Istituto Paverano – ingresso di Via Cellini – tramite apposito *pass*, rilasciato dal personale di reception, valido per i giorni di trattamento e per la durata del percorso riabilitativo. Ai piani -2 e -3 del silos sottostante il Boggiano Pico, è possibile posteggiare negli orari di trattamento/visita dell'utente, esibendo il suddetto *pass*.

7. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Indicatori di qualità:

- Numero di cadute con prognosi superiore a 4 giorni/numero totale di utenti presi in carico
- Numero di eventi avversi riscontrati
- Adozione di procedure riguardanti la prevenzione e la gestione dell'auto ed eteroaggressività con valutazione del numero di comportamenti problema auto ed eteroaggressivi

- Numero di utenti che frequentano il centro Semiresidenziale eleggibili per progetti di Vita indipendente validati da ASL/numero totale di utenti presi in carico
- Numero degli utenti che sono passati da interventi individuali ad interventi di gruppo nel CAR/ numero complessivo di utenti
- Numero dei nuovi casi/ numero totale degli utenti presi in carico
- Numero di relazioni funzionali redatte secondo il format condiviso con la struttura di NPIA (fine ciclo/annuale)/numero totale degli utenti presi in carico
- Numero di Progetti di vita nel Centro semiresidenziale/numero di utenti presi in carico
- Numero degli operatori che hanno effettuato corsi/giornate di formazione specifiche per le attività/numero degli operatori.

L'èquipe di coordinamento effettuerà un report e potrà condividere con gli operatori del centro e con la Direzione del PCDO i risultati per eventuali azioni di miglioramento di qualità del Servizio.

Formazione continua del personale: ogni anno viene elaborato un piano di formazione aziendale per aree, sulla base di bisogni di formazione rilevati con strumenti appositi, con l'obiettivo reale di sviluppo e valorizzazione del personale e del miglioramento organizzativo. Oltre alla formazione obbligatoria per legge la tipologia dell'intervento formativo comprende:

1. aggiornamento interno all'Istituto Paverano in sessioni collettive, rivolte alle varie figure professionali
2. aggiornamento interno del personale del Boggiano Pico su procedure particolarmente critiche riguardanti l'assistenza
3. aggiornamento interno del personale del Boggiano Pico su aspetti clinici specifici inerenti la riabilitazione in età evolutiva ed adulta
4. Corsi di formazione per animatori, educatori, coordinatori, operatori di assistenza
5. Corsi di formazione per il personale tecnico-amministrativo

Viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni per effettuare l'aggiornamento obbligatorio previsto dalla legge.

Gestione del Rischio clinico: è vigente un sistema di segnalazione di eventi avversi nell'ambito della "Procedura di gestione rischio clinico", presente all'interno del Manuale Qualità, che coinvolge tutti gli operatori del settore socio-sanitario, al fine di ridurre gli incidenti e gli errori correlati al processo assistenziale. Questo sistema si avvale di una scheda di segnalazione che può essere inviata con modalità informatica o con consegna a mano, anche in modo anonimo, e che esita in un'attenta analisi dell'evento avverso potenziale od occorso.

Manuale di Qualità: il Manuale di Qualità per l'Accreditamento istituzionale è il contenitore di tutte le procedure che regolano l'attività sanitaria e socio-sanitaria, uniformando i comportamenti di tutti gli operatori in base allo standard riportato nelle procedure. La revisione sistematica delle procedure garantisce il loro costante aggiornamento e perfezionamento, mutuato dall'esperienza quotidiana e dall'evoluzione della conoscenza.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza: la valutazione della soddisfazione percepita dall'utente viene effettuata periodicamente attraverso questionario dedicato.

8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le segnalazioni (suggerimenti o reclami) possono essere effettuate mediante compilazione di un apposito modulo disponibile in reception. Il modulo, una volta riempito, verrà consegnato dal reclamante nella cassetta vicino la reception. Qualora il reclamante preferisse restare anonimo, la segnalazione verrà comunque accettata e procedurata, ma non esiterà in una risposta scritta.

Il Responsabile Tutela Utente invierà la documentazione al Responsabile del settore interessato che, in contatto con il Direttore Religioso, provvederà ad elaborare una risposta scritta nei termini massimi di giorni 30 dalla presentazione del reclamo. Questa risposta verrà quindi consegnata dall'Ufficio Accoglienza direttamente al reclamante o spedita all'indirizzo che questi avrà provveduto a comunicare.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta o intenda meglio precisare quanto esposto, ha facoltà di inoltrare una nuova istanza scritta con le stesse modalità di cui sopra. E' facoltà del Direttore Religioso intervenire in qualsiasi momento della procedura e, informate le figure coinvolte nell'iter della pratica, avocare a sé la gestione del caso e la relativa risposta. E' facoltà del Responsabile Qualità avviare una procedura di *audit* in relazione all'oggetto del reclamo.

Nel caso di “apprezzamento” chi ne venga formalmente o informalmente in possesso dovrà trasmetterne copia alla Segreteria, che a sua volta, prima di procedere all’archiviazione, dovrà inoltrare il documento al Responsabile Tutela Utente, alla Direzione Religiosa, al Responsabile Qualità, al Dirigente del settore ed al Reparto/Ufficio interessato per la conseguente diffusione e condivisione.

Il RTU procede all’elaborazione di un report complessivo sulle segnalazioni negative e positive, la loro quantità e il loro oggetto prevalente.

La Direzione si avvale delle segnalazioni da parte dell’utente (apprezzamenti o reclami), delle segnalazioni di non conformità, oltre che delle rilevazioni del grado di soddisfazione percepita dagli utenti e degli *audit* nel Centro Boggiano Pico, per effettuare un attento riesame con cui programmare un impegno di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

9..TUTELA DELL’UTENTE

Sulla base delle segnalazioni pervenute, previo accertamento della fondatezza, l’Istituto prevede, al fine di garantire la tutela dell’utente, il ristoro in forma specifica, vale a dire il conseguimento delle prestazioni in modo conforme ai parametri quantitativi e qualitativi secondo quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

A tal fine il Responsabile del settore oggetto della segnalazione accertata garantisce in relazione all’evento un intervento risolutivo nel più breve tempo possibile, attraverso il coinvolgimento delle figure professionali interessate.

L’utente verrà informato sullo stato di avanzamento della segnalazione presa in carico.

10.NORME DI SICUREZZA

L’Istituto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94 (modificato dal testo unico sulla sicurezza – Decreto Lgs.81/08) riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti presenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza unico per l’intero complesso, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dell’Istituto.

A tutti i lavoratori è assicurata la formazione e/o le informazioni generali sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.