



CARTA DEI SERVIZI

Centro di Riabilitazione Polivalente Imperia / Ventimiglia

INDICE

- PREMESSA
- PRESENTAZIONE DEL CENTRO
- I PRINCIPI FONDAMENTALI
- OFFERTA RIABILITATIVA
- MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO
- L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE
- PRESIDIO DI RIABILITAZIONE
 - _ SERVIZIO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE
 - _ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE DIURNO
 - _ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE
- ATTIVITA' RIABILITATIVA SVILUPPATA IN FORMA AMBULATORIALE, DIURNA E RESIDENZIALE
 - L'intervento sui Disturbi Pervasivi dello Sviluppo
 - L'intervento sui Disturbi Specifici dell'Apprendimento
- CHE COS' E' IL GRUPPO EDUCATIVO ?
- IL PROGETTO DI GRUPPO
- ATTIVITA' RIABILITATIVA DI GRUPPO
- GIORNATA TIPO
- I SERVIZI TRASVERSALI
- I SERVIZI DI SUPPORTO
- GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

PREMESSA

La legge quadro di riforma dei servizi sociali - legge 8 novembre 2000 n. 328-, all'art. 13 prevede la **carta dei servizi quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio.**

Tale documento deve contenere tutte le informazioni sull'accesso ai servizi, l'organizzazione, le modalità di funzionamento, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Uno strumento come la carta dei servizi è utile e innovativo, in quanto aiuta l'Azienda ad orientare i propri servizi in un'ottica di attenzione alla qualità, non solo attraverso l'informazione e la tutela dell'Utente, ma anche attraverso l'attivazione di un processo di definizione di obiettivi per il continuo miglioramento, esplicitato e partecipato dall'Utenza.

La presente carta dei servizi è stata redatta in conformità alle direttive della Regione Liguria con lo scopo di:

- informare tutti i cittadini sui servizi offerti
- tutelare l'utente rispetto al diritto a ricevere le prestazioni come descritte nella carta
- condividere con l'utenza un percorso di continuo miglioramento dei servizi

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

L'ISAH è una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (Ente di diritto pubblico senza fini di lucro) sorta dalla fusione di due I.P.A.B. (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza): l'ISAH, centro di riabilitazione polivalente di Imperia, e la Casa di Riposo San Giuseppe di Dolcedo ai sensi del D. Leg.vo 207/2001.

Cos'è un presidio di riabilitazione

L'ISAH è un presidio di riabilitazione a ciclo continuativo e diurno e centro ambulatoriale per portatori di handicap psico - fisico e sensoriale, già convenzionato ex art.26 L883/78 dal 1993.

Il centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

I presidi di riabilitazione extraospedaliera a ciclo diurno e/o continuativo dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali erogano prestazioni per il recupero funzionale e sociale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali e miste dipendenti da qualunque causa.

I Centri ambulatoriali di riabilitazione svolgono attività di recupero e rieducazione funzionale con un trattamento globale della condizione di menomazione e/o disabilità che richiede un contestuale apporto multidisciplinare medico, psicologico e pedagogico.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

DIGNITÀ DELLA PERSONA:

Il riconoscimento della centralità della persona disabile è il principio fondamentale su cui si basa l'organizzazione della struttura. È articolata in modo da offrire, oltre alle specifiche prestazioni riabilitative, sanitarie, ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto agli utenti, con una costante attenzione ai loro bisogni personali, al fine di concorrere al miglioramento della qualità della vita.

FILOSOFIA

La missione dell' Isah è quella di offrire competenze e servizi integrati finalizzati al recupero della persona nei suoi aspetti funzionali, fisici, cognitivi e psicologici. Si concretizza attraverso la proposta, nell'ambito di progetti riabilitativi ben collaudati, di programmi su base individuale che siano in grado di rispondere nel modo più efficace possibile ai bisogni del singolo paziente.

INTEGRAZIONE

Oltre alla necessaria cura riservata alla riabilitazione e all'assistenza sanitaria e tutelare, le strutture residenziali e diurne si caratterizzano per una forte integrazione con il territorio e la rete dei servizi. Anche la loro ubicazione in centro città, o nelle immediate vicinanze, offre l'opportunità di integrazione e socializzazione tra gli utenti delle strutture e il tessuto sociale, favorendo così il pieno sviluppo dei contatti con l'ambiente esterno, accanto alla continuità dei rapporti familiari.

RISERVATEZZA

I diritti alla Privacy dell'utenza sono garantiti come previsto dal D.L. 30 giugno 2003 n.196. Ciascuna figura professionale è adeguatamente formata e informata circa l'importanza e l'osservanza del Segreto Professionale, anche in virtù del rispetto della dignità della persona e dei propri vissuti.

TRASPARENZA

Tutta l'attività delle strutture è improntata alla massima trasparenza, sia in termini di pubblicizzazione e condivisione delle scelte gestionali, sia nei confronti degli utenti e dei loro familiari.

IMPARZIALITÀ

L'erogazione dei servizi di riabilitazione, cura ed assistenza, è garantita secondo criteri di imparzialità e giustizia. In virtù della stessa mission dell' APSP, nonché ai rapporti di collaborazione con le ASL territoriali, l'accesso ai servizi, in particolare quelli a carattere residenziale, è agevolato alle persone in situazione di maggior bisogno.

OFFERTA RIABILITATIVA

Il Centro eroga prestazioni diagnostiche e riabilitative, finalizzate al recupero delle funzioni compromesse (motorie, psichiche, sensoriali) in forma residenziale, diurna, ambulatoriale, domiciliare ed extramurale.

Assicura la personalizzazione dell'intervento per raggiungere il più alto livello possibile di autonomia funzionale del soggetto nel proprio ambiente familiare, scolastico, lavorativo e sociale.

L'intervento è rivolto a soggetti in età evolutiva e giovani adulti, in conformità con le linee Guida nazionali per l'attività di riabilitazione.

L'organizzazione multidisciplinare permette di calibrare per ciascun utente la metodologia d'intervento più appropriata, gli strumenti di lavoro più adeguati e le professionalità competenti coinvolte, al fine della massima individualizzazione del percorso riabilitativo del singolo.

L'attivazione del progetto globale si può realizzare attraverso 3 tipologie di servizi: ambulatoriale, diurno, residenziale.

IL CENTRO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE e DIURNO

**Sede Presidio Diurno (orario 9:00-16:00)
e Ambulatoriale (su appuntamento)**

Sede Amministrativa

IMPERIA - Piazzetta De Negri 4

Tel: 0183-293522 • Fax : 0183-275445

Email: info@centroisah.it

**Sede Presidio Diurno (orario 9:00-16:00)
e Ambulatoriale (su appuntamento)**

VENTIMIGLIA – Via T. Regio n.1

Tel e fax: 0184-357348

Email: info@centroisah.it

IL CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE

Villa Galeazza

Sede Presidio Residenziale

IMPERIA - Via Serrati n. 46

Tel: 0183.299347

Casa Isah

Sede Presidio Residenziale

IMPERIA - Via De Sonnaz 19/1 – 2

Tel: 0183.272792

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il CRP si rivolge a soggetti con problematiche riconducibili alle aree di competenza della Neurologia e Psicopatologia in Eta Evolutiva e Adulta.

Il CRP in particolare tratta le seguenti disabilità e disarmonie evolutive:

- Ritardo mentale
- Ritardo psicomotorio
- Disturbi della comunicazione e dello sviluppo del linguaggio
- Disturbo pervasivo dello sviluppo
- Sindromi ipercinetiche
- Disturbi della sfera emozionale
- Paralisi Cerebrali Infantili
- Disturbi estrinseci associati alla Disabilità intellettiva (Disturbo dell'umore,dell'Ansia,della Condotta,della Personalità,Disturbi psicotici)
- Disturbi Specifici dell'Apprendimento

Offre le seguenti prestazioni:

diagnostiche: visite medico-specialistiche, valutazioni cliniche-funzionali, diagnosi funzionali (DPR del 20-02-1994)

di programmazione: formulazione, attuazione e monitoraggio del progetto riabilitativo individuale in forma ambulatoriale, diurna residenziale.

educative

didattiche: interventi pedagogici-didattici a potenziamento dell'inserimento scolastico; interventi integrati con le istituzioni scolastiche.

Il CRP garantisce l'accesso a prestazioni in:

- servizi ambulatoriali : singoli
in piccolo gruppo
(l'accesso al centro avviene su appuntamento)
- servizi diurni : dal lunedì al venerdì 9.00|16.00
sabato 9.00| 14.00
- servizi residenziali: a ciclo continuativo

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al Centro prevede una visita specialistica iniziale, neuropsichiatrica.

In detta sede :

- 1 viene formulata un'ipotesi diagnostica o convalidata la diagnosi clinica preesistente;
- 2 viene fatta richiesta di aggiornamento clinico-strumentale qualora se ne verificasse la necessità;
- 3 viene formulato un progetto di osservazione/valutazione.

Se il soggetto (bambino o giovane adulto) necessita di un intervento riabilitativo o di ulteriori approfondimenti diagnostici, l'équipe medico- psicopedagogica formula un' ipotesi di progetto individuale che viene discusso e autorizzato in sede di UVDM (Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale) dall Asl Competente e condiviso con la famiglia.

In caso di assenza di posti disponibili, l'utente rimane in lista d'attesa.

La data e le modalità di inserimento vengono concordate con la Direzione Medica e con il responsabile del servizio di riferimento.

Le rette giornaliere o del singolo trattamento ambulatoriale sono definite dal Consiglio di Amministrazione dell'ISAH.

Ad oggi sono applicate le tariffe deliberate dalla Giunta della Regione Liguria per i Presidi di riabilitazione per soggetti disabili e pertanto a carico del SSN.

E' altresì previsto l'inserimento in forma privata.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Tutte le attività del Centro sono coordinate da un' équipe. Essa ha la responsabilità di deliberare sugli aspetti clinici che fondano i servizi diagnostici, riabilitativi, terapeutici, educativi e pedagogici messi in opera.

Inoltre verifica l'adeguatezza dell' applicazione di questi servizi e valuta i risultati conseguiti.

L'équipe è costituita da:

- Direttore Medico
- Neuropsichiatra infantile
- Psichiatra
- Medico di Medicina Generale
- Psicologo
- Pedagogista
- Fisioterapista
- Terapista della neuropsicomotricità in età evolutiva
- Logopedista
- Ippoterapista
- Infermiere professionale
- Educatore professionale sanitario
- Educatore professionale
- Educatore-Animatore
- Operatore Socio Sanitario (OSS)
- Assistente - Accompagnatore disabili (Adest, Ota, Osa)

PRESIDIO DI RIABILITAZIONE

Servizio Ambulatoriale di Riabilitazione

I trattamenti ambulatoriali vengono svolti in sedute individuali o in piccolo gruppo e sono rivolti a soggetti in età evolutiva.

Vengono erogati trattamenti neuropsichiatrici infantili, psicologici, fisioterapici, neuropsicomotori, logopedici, educativi-psico-pedagogici.

L'ambulatorio fornisce, oltre alla visita specialistica, una serie di valutazioni cliniche e funzionali.

La metodologia operativa tende a coadiuvare le altre agenzie (famiglia, servizi territoriali, scuola) nel trattamento e nell'evoluzione del soggetto per una costante verifica dei reciproci interventi.

I programmi ambulatoriali personalizzati prevedono un numero variabile di sedute settimanali (da 1 a 5) di 45 minuti ciascuna.

La frequenza degli incontri è modulata rispetto al progetto riabilitativo proposto che viene condiviso con i genitori, affinché diano il consenso informato e cooperino alla sua realizzazione.

Servizio di Riabilitazione Diurno

Il Centro Diurno Riabilitativo è uno spazio appositamente strutturato e idoneo a favorire un processo di crescita, interazione, scambio finalizzato a stimolare e migliorare le capacità e potenzialità individuali.

Gli interventi in esso strutturati costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educativo-riabilitative nel rispetto degli obiettivi del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

A tal fine si utilizzano strategie che mettono l'utente in una situazione di apprendimento specifico favorendo la crescita sul piano cognitivo, linguistico, comunicativo, psicomotorio, relazionale, creativo e manuale.

Il Servizio Riabilitativo Diurno può ospitare fino a 50 utenti suddivisi in gruppi educativi ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00.

Il percorso Riabilitativo coinvolge i destinatari in una logica organizzata di gruppo rispetto alle potenzialità/capacità del singolo individuate nelle valutazioni preliminari effettuate dall'équipe Medico-Psico-Pedagogica.

Si propone a tutte le famiglie un inserimento graduale: poche ore al giorno durante le prime due settimane, individuando i momenti più idonei e le attività che favoriscono l'osservazione del bambino.

In base all'andamento dell'inserimento, e quindi alle capacità di adattamento dell'utente alla nuova realtà, i tempi potranno essere prolungati.

In un secondo momento è previsto l'inserimento anche durante il pranzo.

Se il bambino è inserito in ambito scolastico l'inserimento verrà privilegiato nella fascia oraria 12,00-16,00.

Servizio di Riabilitazione Residenziale

Il Servizio residenziale nasce dalla filosofia dell A.P.S.P.- ISAH che ritiene fondamentale il passaggio da una concezione di "residenzialità assistita", tipica delle grandi istituzioni, a una concezione di "residenzialità partecipata", avviata con modalità diverse e nel rispetto delle esigenze dei soggetti accolti, nelle strutture di "Villa Galeazza" e di Casa Isah in Via De Sonnaz.

Il Programma Riabilitativo a regime residenziale ha quindi elementi di familiarità e socialità, in quanto per ciascun ragazzo è importante e motivante poter discernere il luogo in cui lavora ed impara dall'ambiente in cui vive il resto della giornata.

Il Centro di P.tta De Negri è il fulcro dell'Attività Riabilitativa.

Vengono svolti i trattamenti specifici sia per gli utenti inseriti a ciclo diurno, sia residenziale, sia ambulatoriale.

Pertanto, anche per l'utente Residenziale, il percorso Riabilitativo coinvolge i destinatari in una logica organizzata di gruppo rispetto alle capacità/potenzialità del singolo e alle valutazioni preliminari effettuate dall'équipe Medico-Psico-Pedagogica.

-Ospitalità

Il presidio dispone di due unità residenziali dislocate sul territorio imperiese:

- Unità Villa Galeazza, con capacità ricettiva di 35 posti letto
- Unità Casa Isah, con capacità ricettiva di 11 posti letto.

É prevista la disponibilità di "ricoveri di sollievo", previo accordo con l'ASL competente.

-Camere di degenza

Le diverse sedi residenziali ospitano camere da una, due, tre e quattro letti, arredate con materiali conformi alle vigenti normative, con servizi igienici in collegamento diretto con la stanza. Ogni ospite può portare piccoli oggetti di arredamento per personalizzare il proprio spazio.

-Orario visite e uscite

I familiari hanno, in caso di necessità, libero accesso alla struttura compatibilmente con le esigenze di riabilitazione, cura e assistenza.

COS'E' IL GRUPPO EDUCATIVO ?

Il gruppo è stato individuato come "l'unità funzionale, dotata di autonomia relativa che, attraverso il 'Progetto di Gruppo', ha il compito di realizzare gli obiettivi previsti dai PRI dei singoli utenti, in stretta connessione con gli interventi individuali e in collaborazione e coinvolgimento con le famiglie".

Gli utenti vengono suddivisi in gruppi omogenei in base alle abilità relazionali e interpersonali e rispetto al Progetto d'intervento.

IL PROGETTO DI GRUPPO

L'insieme dei singoli Progetti Personalizzati Individuali degli utenti di un gruppo prendono forma e trovano concreta applicazione nel progetto di gruppo.

Tale progetto rappresenta il documento in cui ogni gruppo si riconosce; esso individua le modalità organizzative, educative e metodologiche; fissa il programma delle attività nelle sue sfaccettature (la frequenza dei laboratori, i momenti di attività individuale, le attività esterne, ecc)

ATTIVITA' RIABILITATIVA SVILUPPATA IN FORMA AMBULATORIALE, DIURNA , RESIDENZIALE

LA FISIOTERAPIA

Attraverso la fisioterapia si attuano interventi di prevenzione cura e riabilitazione nell' ambito delle patologie motorie, ortopediche e neuromotorie di origine congenita o acquisita.

LA NEUROPSICOMOTRICITA'

La terapia neuropsicomotoria è centrata sul corpo in movimento nella sua dimensione affettiva, cognitiva, fisica ed espressiva. In questo modo stimola il soggetto nel rispetto dei suoi vissuti emotivi agendo sulle abilità e non sulla patologia.

Promuove un intervento di tipo globale considerando per ogni fascia di età l'equilibrio complessivo e l'integrazione di tutte le funzioni e le competenze.

IDROCHINESITERAPIA

Attraverso la riabilitazione in acqua il terapeuta utilizza un nuovo elemento in cui cambiano le dinamiche di relazione, percezione e spostamento, permettendo al soggetto di ampliare le esperienze e raggiungere una diversa e migliore conoscenza del corpo proprio, dei suoi movimenti e delle emozioni.

RIABILITAZIONE VISIVA

Intervento specifico pluridisciplinare che coinvolge più figure professionali specializzate per stimolare la percezione e la coordinazione visiva, per recuperare la capacità di esplorazione e funzionalità oculare, per migliorare l'utilizzo del residuo visivo negli ipovedenti.

LA LOGOPEDIA:

La terapia logopedica interviene nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica.

In collaborazione con le altre figure professionali interviene su:

A) Disfagia: qualsiasi disturbo nella progressione del cibo dal cavo orale allo

stomaco, in soggetti con ritardo globale sostenuto da insufficienza mentale.

In merito alla suddetta patologia si utilizzano le seguenti attività logopediche specifiche:

- Addestramento alle tecniche di compenso posturale.
- Addestramento alle manovre volontarie di difesa delle vie aeree.
- Provvedimenti adattivi, che riguardano gli accorgimenti per ridurre le difficoltà dell'atto deglutitorio e la preparazione degli alimenti.

B) Comunicazione Aumentativa Alternativa: attraverso l'utilizzo di foto, simboli ed apparecchi informatici, il terapeuta mette in atto un insieme di metodi e strategie che servono per potenziare le capacità residue del soggetto e offre alternative al linguaggio dove esso sia assente.

C) Disturbi dell'apprendimento: il trattamento riabilitativo dei DAS, attuato da professionisti sanitari specializzati, ha lo scopo di:

- Promuovere lo sviluppo di una competenza non comparsa o scarsamente sviluppata.
- Recuperare competenze funzionali andate perdute.
- Reperire formule facilitanti.

L'INTERVENTO SUI DISTURBI PERVASIVI DELLO SVILUPPO

Premessa

I disturbi dello spettro autistico sono caratterizzati da difficoltà nella comunicazione e nell'interazione sociale e dalla presenza di comportamenti stereotipati e routinari.

Spesso a questi sintomi si accompagnano un quadro clinico disarmonico (per gli aspetti motori che cognitivi), una scarsa capacità di autonomia personale e sociale nonché problemi comportamentali .

La diagnosi precoce e l' intervento abilitativo specifico e tempestivo possono modificare gli esiti della patologia migliorando la qualità di vita della persona.

Il nucleo di abilitazione per le patologie dello spettro autistico (Sindrome di Asperger, autismo atipico, autismo infantile,...) si fonda sui presupposti delle più recenti ricerche scientifiche.

L' intervento abilitativo è basato sulla valutazione funzionale del soggetto (punti di forza e punti di debolezza).

Il modello del servizio si caratterizza per la globalità della presa in carico, il monitoraggio degli interventi e la personalizzazione dei progetti riabilitativi e mira a sviluppare le abilità emergenti fino al massimo grado raggiungibile in un'ottica di compartecipazione tra famiglia, scuola e ambiente.

Presa in carico

La presa in carico globale consiste nel fornire servizi e supporto alla persona con autismo ed alla sua famiglia dal momento della diagnosi in modo integrato e continuativo.

Le prestazioni vengono erogate con modalità ambulatoriali, diurne e residenziali .

I trattamenti sono articolati secondo un progetto abilitativo individualizzato, elaborato e verificato dall'équipe ed eventualmente modificato dalla stessa una volta raggiunti gli obiettivi .

Le prestazioni contengono i seguenti interventi:

- *Colloqui psicologici in presenza di alto funzionamento o sostegno psicologico al bambino e alla famiglia*

L'intervento psicologico è rivolto al mondo relazionale reale e rappresentativo del bambino ma anche a fornire un sostegno psicoeducativo allo stesso e alla sua famiglia. E' altresì volto a diminuire possibili aspetti disfunzionali e a sostenere i processi di sviluppo psicoaffettivo del bambino integrandosi in una

serie di interventi multidimensionali.

- *Attività educative per il miglioramento della relazione, dell'attenzione e della comunicazione*

L'attività in piccolo gruppo con l'educatore professionale ha lo scopo di generalizzare le abilità acquisite durante i trattamenti specifici all'interno di attività strutturate e routine di vita quotidiana; favorisce inoltre scambi relazionali con i pari e l'acquisizione di semplici regole comportamentali.

- *Neuropsicomotricità*

L'intervento neuropsicomotorio ha il fine di favorire l'evoluzione cognitiva e/o lo sviluppo della persona mediante la conoscenza di sé, degli altri e dell'ambiente.

- *Logopedia*

L'intervento logopedico promuove la comunicazione attraverso la facilitazione e la stimolazione.

- *Ippoterapia*

Il contatto con il cavallo ha il pregio di stimolare la relazione con l'altro, prediligendo un canale non verbale basato su gesti e carezze. Questa interazione agisce proprio su quell'aspetto comunicativo deficitario nei bambini autistici, ma che viene stimolato in maniera diretta dalla relazione con l'animale.

- *Pet therapy*

Il rapporto che si viene ad instaurare tra il soggetto e l'animale intende sostenere lo sviluppo del versante affettivo-emozionale, ludico e psicomotorio.

Le strategie d'intervento adottate dal Centro di riabilitazione seguono altresì le metodologie riconosciute TEAACH, ABA, TED, CAA.

Condivisione del Progetto con le Famiglie

La famiglia è parte attiva del Progetto abilitativo e della sua attuazione.

Il Centro svolge una serie di attività tese a creare un'alleanza terapeutica con i genitori con la finalità di :

- Fornire ai genitori aiuto e supporto , in maniera coordinata e continuativa,

prevedendo moduli intensivi per coloro che hanno ricevuto una diagnosi recente.

- Fornire informazioni sul percorso riabilitativo ed educativo, come anche le nozioni necessarie alla gestione quotidiana del proprio figlio mediante colloqui individuali con le famiglie, calendarizzati e/o secondo richiesta.

Coinvolgimento dei familiari in specifici programmi d'intervento.

Collaborazioni esterne

Il Centro si avvale della collaborazione con Istituti Scientifici specialistici quali :

IRCCS Fondazione Stella Maris di Pisa

IPRCS G. Gaslini di Genova

ASL CN 1 Centro Autismo e Sindrome di Asperger

GIORNATA TIPO

UTENTE INSERITO IN DIURNO

UTENTE INSERITO IN RESIDENZIALITÀ

	Ore 7.00 – 7.30 Alzate mattutine e colazione
	Ore 7.30 -8.30 AVQ (attività di vita quotidiana) - Igiene personale – Riordino stanze
ORE 9.00 APERTURA DEL CENTRO DIURNO ACCOGLIENZA UTENTI INSERIMENTO NEL GRUPPO DI RIFERIMENTO	
ORE 9.30 CURA DELL'IGIENE PERSONALE	

ORE 10.00 INIZIO ATTIVITÀ IN PICCOLO GRUPPO ED INDIVIDUALI

ORE 12.30 PRANZO

ORE 13.30 ATTIVITÀ LUDICHE E CURA DELL'IGIENE PERSONALE

ORE 14.00 INIZIO ATTIVITÀ IN PICCOLO GRUPPO ED INDIVIDUALI

ORE 16.00 RIENTRO A CASA

Ore 16.00 Rientro sede residenziale

**Ore 16.30-18.30 AVQ (attività di vita quotidiana)
Igiene personale**

Ore 18.30 – 19.30 Cena

Ore 19.30 – 22.00 Tempo Libero e “messa a letto”

ATTIVITA' RIABILITATIVA DI GRUPPO

Ogni gruppo, in base al proprio Progetto, individua un calendario di attività.

Tale programmazione prevede attività di gruppo, di sottogruppo, individuali o di intergruppo.

Le attività possono essere svolte suddivise nei seguenti ambiti principali:

- Ambito cognitivo: ne fanno parte tutte quelle attività volte al potenziamento delle abilità di memoria e concentrazione. Sono programmati percorsi didattici che vanno dall'acquisizione dei prerequisiti di base fino ad aspetti legati alla lettura-scrittura, anche attraverso l'utilizzo del computer.

- Ambito dell'espressività: si configura come spazio allestito dove sperimentare l'espressione, la comunicazione e la relazione attraverso il segno, l'immagine e la creatività (utilizzo di colori, materiali di riciclo, corporeità).

Ambito della motricità: prevede attività motorie e psicomotorie svolte nelle palestre, negli spazi esterni, in piscina (in appoggio a strutture esterne). Il progetto prevede anche la partecipazione ad attività sportive di squadra (walking, pallanuoto, tennis, bocce...).

Ambito dell'autonomia esterna: vengono proposti percorsi progettuali volti a potenziare e sostenere le abilità pratico-relazionali necessarie per l'integrazione nel tessuto sociale.

Ambito dell'autonomia personale: si occupa di tutti gli aspetti legati alla cura della persona, favorendo l'autonomia nella vita quotidiana (autonomia alimentare, igiene personale, cura del Sè e del proprio abbigliamento).

- Ippoterapia: l'intervento strutturato con la mediazione del cavallo propone una serie di percorsi specifici, individuali e in sotto-gruppo, finalizzati all'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie risorse emotive-relazionali personali all'interno di un progetto più ampio che punta alla stimolazione fisica-neuromotoria e psicologica della persona.

- Acquaticità: attraverso la stimolazione dell'ambiente acquatico si favorisce il benessere psico-fisico del soggetto, la stimolazione sensoriale e la relazione con l'altro.
- Pet- therapy: è una co-terapia che utilizza la relazione tra persone e animali per fare emergere valenze educative-terapeutiche. Le attività vengono svolte da operatori opportunamente formati e con animali che rispondono a determinati requisiti.
- Ortoterapia: è una forma di cura volta al miglioramento fisico e psichico dell'individuo tramite l'interazione con la natura.
- Musicoterapia: l'attività si articola in un percorso di stimolazione sonoro-musicale che accompagna la relazione al fine di dare un tempo ed uno spazio di espressione strutturati. Gli utenti, accompagnati dagli operatori, hanno la possibilità di sperimentarsi in giochi ed attività musicali.
- Progetto musico-teatrale: con il supporto di un consulente esterno, un gruppo di utenti e operatori formano un gruppo di teatro. La rappresentazione preparata dal gruppo viene proposta in contesti esterni, nell'ambito di un progetto di integrazione.

I SERVIZI TRASVERSALI

L'assistenza medica

Ogni singolo utente mantiene il medico di medicina generale del SSN.

Per ogni soggetto in carico vengono predisposti e periodicamente aggiornati il Progetto Riabilitativo e la cartella clinica personale.

Il Direttore Medico è responsabile dell'assistenza sanitaria del Presidio, dell'organizzazione dell'attività riabilitativa e della vita comunitaria, dell'applicazione delle norme igienico – sanitarie e della vigilanza sulle stesse. L'assistenza medica specialistica è garantita dalle figure professionali operanti in struttura (medico di medicina generale, medico neuropsichiatra infantile, medico psichiatra).

L'assistenza infermieristica

L'assistenza dell'infermiere è garantita all'utente durante tutto l'arco della giornata secondo le indicazioni del Direttore Medico. L'infermiere del Centro partecipa all'identificazione dei bisogni di salute e di assistenza infermieristica della persona inserita in struttura, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche e agisce in collaborazione con gli altri operatori sanitari e assistenziali del centro.

Il servizio di psicologia

L'intervento psicologico si avvale dell'uso di strumenti conoscitivi per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione-riabilitazione e sostegno in ambito psicologico individuale e di gruppo.

Lo Psicologo in struttura svolge le seguenti attività:

- Valutazioni psicodiagnostiche.
- Supervisione degli interventi riabilitativi e dell'attività clinica.
- Coordinamento settimanale con gli operatori dei servizi.
- Partecipazione settimanale all'équipe medico-psico-pedagogica.
- Collaborazione alla stesura della Diagnosi Funzionale e al Progetto Riabilitativo individuale.
- Sostegno psicologico individuale e di gruppo rivolto agli utenti e alle famiglie.

Il servizio pedagogico-didattico

Gli interventi pedagogici didattici sono volti a:

- potenziare l'apprendimento scolastico degli utenti attraverso percorsi personalizzati sull'area cognitiva/ educativa e didattica.
- organizzare un percorso adeguato rispetto alle caratteristiche dell'utente in collaborazione con le istituzioni scolastiche del territorio.

Vengono programmati colloqui di presentazione degli utenti con gli insegnanti e i dirigenti scolastici affinché sia noto il quadro clinico, le conseguenze funzionali, il progetto riabilitativo in corso, la previsione di adattabilità del bambino/ragazzo all'ambiente scolastico, eventuali accorgimenti e dotazioni tecniche della scuola per l'accoglienza.

L'equipe del Centro, secondo l'art 3, comma 2, del DPR 24 febbraio 1994, redige la DF che in base all'ICF include anche il Profilo Dinamico Funzionale.

L'Equipe stessa si occupa, altresì, congiuntamente ai dirigenti scolastici, agli insegnanti e alla famiglia della stesura del PEI (Progetto Educativo Individualizzato).

Il servizio consulenza ausili

Il servizio fornisce informazioni e consulenza sulla scelta degli ausili, tecnici ed informatici più idonei ad ogni singolo caso.

Viene fornita consulenza su

- ausili informatici e software didattico – riabilitativi
- ausili per la comunicazione
- ausili per la mobilità e la postura
- norme per il finanziamento
- pratiche di prescrizione e nomenclatore tariffario.

Il servizio è rivolto alle persone disabili, alle loro famiglie e a chiunque sia impegnato, a livelli diversi, nella ricerca di soluzioni tecnologiche per la riabilitazione e l'autonomia.

Formazione e aggiornamento

È prevista una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le normative vigenti, anche attraverso l'organizzazione di eventi congressuali e seminariali.

E' attuata direttamente dal Centro o in collaborazione con istituzioni scientifiche esterne e centri specializzati. Annualmente viene stilato il Piano Annuale della

Formazione.

L'ISAH attua convenzioni con Università ed Enti di formazione per l'attivazione di tirocini formativi.

I SERVIZI DI SUPPORTO

Il servizio trasporto

Diversi mezzi giornalmente realizzano il collegamento tra le diverse unità operative sul territorio cittadino (U.O residenziale, U.O diurno).

Tale servizio si completa con il trasporto degli utenti inseriti in forma sia residenziale che semiresidenziale per raggiungere la sede degli istituti scolastici e i luoghi di attività esterne (piscina, ippoterapia, ortoterapia).

Ristorazione e servizi generali

La preparazione e la somministrazione dei pasti è interna alla struttura. Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di diete bilanciate secondo le indicazioni mediche.

Sono attuati i protocolli operativi di cui al D.LGS. N. 155/97 (sistema HACCP).

É garantito il servizio di lavanderia per gli ospiti inseriti in forma residenziale e di ricovero di sollievo.

É garantito giornalmente un servizio di sanificazione ambienti.

IMPEGNI PER LA QUALITA'

Standard di qualità

Il sistema di gestione della qualità dell'APSP - ISAH è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema “sulla carta” e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001 : 2008).

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali l'utente attribuisce valore. Si misura in funzione delle sue capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Ufficio Relazione con il Pubblico – URP

Tel.: 0183.293.522 Fax: 0183.275.445 – email info@centroisah.it

Fornisce informazioni sulla struttura organizzativa dell'ISAH e sulla tipologia dei servizi offerti, cura la rilevazione della qualità percepita dagli utenti, accoglie le segnalazione, i reclami e le osservazioni del pubblico.

Il servizio si pone come sede di ascolto delle proposte, delle esigenze e delle valutazioni dell'utente, per favorire un continuo scambio tra la struttura e i fruitori dei servizi per migliorare la qualità e la modalità di offerta degli stessi.

Sono a disposizione dell'utente e dei loro familiari questionari di valutazione della qualità delle prestazioni fruite.

Segnalazioni e suggerimenti

E' prevista la possibilità di sporgere segnalazioni scritte, verbali o telefoniche all'URP o alla Direzione Generale o Medica o al Responsabile di Servizio nonché a qualsiasi operatore che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Gestione Qualità che dovrà rispondere entro un periodo di 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione in oggetto.

E' altresì prevista una modulistica per suggerimenti e/o proposte finalizzate al miglioramento del servizio.

INDICATORI DI QUALITA'

Dati del 2016 , Obiettivi 2017

L'Isah verifica annualmente tutti i processi significativi per il conseguimento della qualità riabilitativa ed assistenziale; si è scelto di monitorare tutti gli indicatori irrinunciabili per un buon esito delle procedure organizzative.

La tabella seguente riassume gli indicatori scelti e lo standard da conseguire in tutte le strutture della CRP Isah.

PROCESSO	INDICATORE	DATO 2016	OBIETTIVO 2017
Accoglienza e inserimento : Deve essere formulato un progetto riabilitativo individualizzato	Ospiti diurni e residenziali, entro 45 giorni dall'ingresso. Utenti ambulatoriali entro 10 sedute ambulatoriali	100%	100%
Servizi di assistenza alla persona	Cadute ospiti	13	< 13
	Insorgenza piaghe da decubito - LDD	1	<1
	Bagno completo assistiti: 3/4 bagni completi alla settimana.	100%	100%
Servizi sanitari	Visite specialistiche neuropsichiatriche	N°75	> 75
	Trattamenti specifici erogati	N° 100860	>100800
	Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 30 gg	100%	100%
	Controllo scadenza medicinali ogni 30 gg	100%	100%
Servizi di ristorazione	Preparazione di diete personalizzate, in caso di intolleranze, allergie alimentari e/o deglutizione-disfagia, con prescrizione medica.	100%	100%

Servizi di socializzazione e di animazione	Festeggiamento dei compleanni degli ospiti residenziali	100%	100%
	Coinvolgimento familiari ospiti		
	Condivisione PRI	100%	100%
	Porte aperte nelle strutture residenziali	30%	>30%
	Festa Ippoterapia	45%	>45 %
	Spettacolo musico-teatrale	30%	>30%
	Torneo di bocce	75%	>75%
	Festa dello Sport	50%	>50%
	Torneo di Calciobalilla	35%	>35%
Miglioramento continuo dei servizi offerti	Valutazione soddisfazione dei servizi offerti tramite customer satisfaction		
	Questionari Ambulatoriale Imperia	93,51%	94%
	Questionari Ambulatoriale Ventimiglia	93,10%	93,50%
	Questionari Semiresidenziale Imperia	87,42%	88%
	Questionari Semiresidenziale Ventimiglia	90,15%	90,50%
	Questionari Residenziale Imperia	84,25%	85%
	N° di Reclami	N °7	<10
	N° Non Conformità	N °58	<60
Gestione Eventi Avversi	Quasi Evento N° 6	< 6	
	Evento Avverso N° 0	= 0	