



CARTA
DEI
SERVIZI



Rev. 13 del 15 settembre 2022

Fondazione Papa Paolo VI

Ente con personalità giuridica – D.P.R. n. 568 dell'11-6-1980

Istituto di Riabilitazione
Residenza per anziani
Ambulatorio dedicato per l'Autismo

Sede Legale:

Piazza Spirito Santo, n° 5 – 65121 Pescara
Codice Fiscale e Partita IVA: 01127170684

Presidente della Fondazione Papa Paolo VI, Avv. Peppino Polidori, Presidente del Consiglio di Amministrazione Avv. Peppino Polidori, Direttore Generale Dott. Giorgio Ferrara, Responsabile Gestione Qualità Dott. Di Giampaolo Danilo, R.S.P.P David Zurcher, Risk Manager Dott.ssa Carla Iarlori.

Tel.: 085 4212694

Fax: 085 4213969

Sito Internet: www.fondazionepaolosesto.org

E-mail: sede@fondazionepaolosesto.org

Gentile Utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

*Fondazione Papa Paolo VI
Avv. Peppino Polidori*



The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular blue stamp. The stamp contains the text "FONDAZIONE PAPA PAOLO VI" around the top edge, "PESCARA" in the center, and "ONLUS" around the bottom edge.

CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

Frontespizio: **IDENTIFICAZIONE**

Parte Prima: **PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE – PRINCIPI FONDAMENTALI – IMPEGNI A TUTELA DELL'UTENTE**

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE PAPA PAOLO VI
- 1.2 STORIA E STRUTTURA GIURIDICA
- 1.3 LA NOSTRA MISSION
- 1.4 LA NOSTRA VISION
- 1.5 ARTICOLAZIONE NEL TERRITORIO
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. IMPEGNI A TUTELA DELL'UTENTE

Parte Seconda: **INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E SULL'ORGANIZZAZIONE INTERNA**

1. QUADRO GENERALE DEI SERVIZI OFFERTI
2. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI
- 2.1 RIABILITAZIONE INTENSIVA ED ESTENSIVA
- 2.2 CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI
- 2.3 AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI RIABILITAZIONE
- 3.1 QUADRI CLINICI TRATTATI
- 3.2 TIPOLOGIE DEI SERVIZI
- 3.2.1 RIABILITAZIONE INTENSIVA
- 3.2.2 RIABILITAZIONE ESTENSIVA
- 3.3 TERAPIE RIABILITATIVE
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI
5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO
6. ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE
- 6.2 FUNZIONI E RESPONSABILITA'
7. COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
8. INFORMATIVA GDPR 679/2016

Parte Terza: **STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

1. PREMESSA
2. DEFINIZIONI
- 2.1 FATTORI DI QUALITA'
- 2.2 ALBERO DELLA QUALITA'
- 2.3 INDICATORI DI QUALITA'
- 2.4 STANDARD DI QUALITA'
- 2.5 IMPEGNI E PROGRAMMI
3. ALBERI DELLA QUALITA'
- 3.1 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE INTENSIVA
- 3.2 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA IN REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE
- 3.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE, DOMICILIARE, EXTRAMURALE ED ADA
- 3.4 SERVIZIO DI CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI
4. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
5. IMPEGNI E PROGRAMMI

Parte Quarta: **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

1. RECLAMI
2. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Parte Prima: **PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE – PRINCIPI FONDAMENTALI – IMPEGNI A TUTELA DELL'UTENTE**

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE PAPA PAOLO VI

La Fondazione Papa Paolo VI è un Ente no-profit i cui obiettivi prioritari sono:

- il recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, dipendenti da qualsiasi causa,
- il mantenimento ed il miglioramento della salute psicofisica di persone anziane non autosufficienti, che necessitano di cure ed assistenza extraospedaliera

La Fondazione persegue i propri obiettivi attraverso:

- Centri di Riabilitazione intensiva (ad alta intensità assistenziale),
- Centri di Riabilitazione estensiva,
- Case soggiorno per anziani,
- Ambulatori dedicati per l'Autismo.

Caratteristica peculiare dell'attività della Fondazione è la vocazione al servizio, all'attenzione per i bisogni delle persone più deboli e bisognose, al soddisfacimento delle loro esigenze.

I punti qualificanti dell'operato della Fondazione sono/restano i valori cristiani, l'integrazione tra le diversità, la flessibilità e la personalizzazione dei percorsi, la valorizzazione delle attitudini personali, la presa in carico globale della persona.

“Mission” e “mission statement” adottati dalla Fondazione sono coerenti e congruenti con la governance della sanità regionale e nazionale.

1.2 STORIA E STRUTTURA GIURIDICA

La Fondazione “Papa Paolo VI” è un Ente morale nato nel 1977, la cui personalità giuridica è stata riconosciuta con decreto del Presidente della Repubblica n° 568, in data 11 giugno 1980, avente le caratteristiche di ONLUS (Organismo Non Lucrativo di Utilità Sociale), ai sensi del Dec. Lgs. 460/97.

La Regione Abruzzo ne ha autorizzato, in forma predefinitivi, l'attività in regime di Convenzione, fin dal 1987 e, successivamente, in regime di accreditamento predefinitivo, dal 01/01/1998.

Oggi la Fondazione Papa Paolo VI rappresenta una realtà importante nell'ambito delle strutture socio-sanitarie per la Regione Abruzzo e per le Regioni limitrofe. Le attività riabilitative e assistenziali sono attuate con metodologie all'avanguardia nel settore e continuamente aggiornate, e sono affiancate da iniziative di ricerca scientifica e da collaborazioni con Università in ambito nazionale.

1.3 LA NOSTRA MISSION

*“I Centri di Riabilitazione della **Fondazione Papa Paolo VI** hanno come mission l’erogazione di trattamenti e cure finalizzati al recupero parziale o totale delle capacità funzionali, compromesse da eventi morbosi che causano disabilità/handicap.*

Le Residenze Assistenziali per Anziani hanno come mission l’assistenza socio sanitaria a favore di persone anziane (autosufficienti e non)”.

La Missione della Fondazione Papa Paolo VI è tutelare e migliorare la qualità della vita delle persone portatrici di disabilità attraverso servizi di riabilitazione sanitaria e sociale con i quali prendersi cura delle sfere fisiche, emotive e famigliari in spirito di servizio capace di permettere ai fruitori di valorizzare la propria esistenza.

A tal fine la Fondazione vuole essere un luogo dove si mette al centro l’attenzione alla persona attraverso:

1. La riabilitazione quale strumento per migliorare la qualità della vita di ogni individuo;
2. La promozione umana al fine di valorizzare la dignità personale;
3. L’approccio globale alla persona, in grado di tener conto di ogni situazione esistenziale non solo in ottica di handicap;
4. La capacità di operare secondo valori Cristiani, fornendo servizi ispirati all’amore verso il prossimo;
5. L’accoglienza degli utenti, attraverso un sistema di indagini in grado di captare il gradimento degli utenti;
6. L’informazione corretta e puntuale della propria situazione sanitaria e assistenziale, mettendo in condizione il paziente di identificare correttamente chi si prenderà cura di lui e in che modo;
7. La comunicazione, mettendo a disposizione mezzi, strumenti e attività al fine, di dialogare costantemente con tutti gli interlocutori.

1.4 LA NOSTRA VISION

La Fondazione Papa Paolo VI vuole perseguire l’eccellenza mediante un percorso volto al miglioramento continuo dei propri standard di erogazione di servizi socio-sanitari, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale, nella sfida continua volta a garantire elevati livelli assistenziali attraverso:

1. Una gestione corretta, efficace ed efficiente dei processi aziendali;
2. L’utilizzo di risorse professionali adeguate, capaci di aumentare la qualità dei servizi erogati;
3. La soddisfazione dell’utenza in collaborazione con le ASL della Regione Abruzzo per le strutture in via di accreditamento, ponendo la Fondazione come una realtà integrativa al Sistema sanitario Regionale;
4. L’integrazione fra le diversità;
5. La flessibilità e la personalizzazione dei percorsi;
6. La valorizzazione delle attitudini personali;
7. La predisposizione di orari di accesso adeguati alle esigenze dei pazienti;

8. Tempi di attesa certi e trasparenti;
9. Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
10. Un ambiente confortevole e pulito in grado di rispondere al fabbisogno riabilitativo;
11. La professionalità e cortesia da parte di tutti gli operatori;
12. Il Sistema Qualità Aziendale, con il quale monitorare e gestire tutti i processi aziendali seguendo politiche di miglioramento continuo;
13. La corretta gestione del Rischio Clinico.

1.5 ARTICOLAZIONE NEL TERRITORIO

La Fondazione Papa Paolo VI persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale svolgendo in via esclusiva e principale le attività di interesse generale indicate nell'art. 5 del D.Lgs 117/2017. Proprio il compimento di tali attività hanno portato l'Ente ad essere formato da tre macro aree, l'Area riabilitativa ex art. 26, l'Area anziani e l'Ambulatorio dedicato per l'Autismo, dando vita ad 9 Centri di assoluta eccellenza dislocati sul territorio abruzzese:

AREA EX ART. 26

CENTRO PAOLO VI

Responsabile del Centro	Dott.ssa E. Di Tillio
Direttore Sanitario	Dott.ssa I. Di Grottole
Indirizzo	Via Pesaro, 9 – Pescara
Telefono	085.27614
Fax	085.293396
Mail	paolosesto@fondazionepaolosesto.org
Pec	paolosesto@pec.fondazionepaolosesto.org

Situato nel centro della città di Pescara il **Centro di riabilitazione Paolo VI** offre l'opportunità di attuare progetti riabilitativi individuali volti al trattamento di patologie neurologiche, disabilità psichiche e comportamentali dell'età evolutiva all'età adulta. Particolare attenzione è dedicata all'organizzazione di attività volte a favorire l'acquisizione delle autonomie personali e delle abilità sociali .

La posizione centrale facilita lo svolgimento di tale attività.

I trattamenti riabilitativi sono erogati in forma residenziale e semiresidenziale. Un'equipe polispecialistica, attraverso una valutazione multidisciplinare, sviluppa il percorso riabilitativo individuale, plurimo e globale.

Il lavoro svolto presso il **Centro Paolo VI** si caratterizza per la centralità in cui la persona viene posta, la professionalità, l'appropriatezza, la solidarietà e l'azione sociale del territorio.

L'istituto si pone così all'interno della rete che collega la famiglia con tutti gli ambiti sociali e sanitari, (Asl, scuola, enti e associazioni), al fine di contribuire in maniera sinergica alla crescita della persona.

I trattamenti riabilitativi, erogati in forma:

- residenziale;
- semiresidenziale;

consistono in:

- rieducazione neuromotoria;
- fisiokinesiterapia e ginnastica medica;
- terapia cognitivo-comportamentale;
- terapia occupazionale;
- logopedia e comunicazione aumentata e alternativa (CAA);
- attività occupazionali e di socializzazione in piccolo gruppo.

CENTRO ADRIATICO

Responsabile del Centro	Dott.ssa E. Di Tillio
Direttore Sanitario	Dott.ssa O. Santilli
Indirizzo	Lungomare Papa Giovanni XXIII, 55 – Pescara
Telefono	085.60365
Telefono	085.694600
Fax	085.4518880
Mail	adriatico@fondazionepaolosesto.org
Pec	adriatico@pec.fondazionepaolosesto.org

Il Centro Adriatico è un Centro di riabilitazione per l'età evolutiva e adulta. E' situato sul litorale della città di Pescara, ha una superficie di mq 4600 e una vasta area di pertinenza. E' convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale e svolge dal 1992 riabilitazione in forma ambulatoriale, ambulatoriale di gruppo, domiciliare e semiresidenziale, rivolta a pazienti adulti e in età evolutiva.

Presso il Centro Adriatico è presente una equipe polispecialistica che si occupa della riabilitazione nelle patologie dell'età evolutiva finalizzata alla tutela della dignità ed al miglioramento della qualità di vita degli utenti attraverso progetti individualizzati che coinvolgono non solo il bambino ma anche la famiglia, favorendone la partecipazione attiva e la condivisione degli obiettivi. Il Centro lavora in ottemperanza delle ultime linee guida per le attività di riabilitazione emanate dalla Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (SINPIA).

Una equipe medica specialistica composta da fisiatra, neurologo, neuropsichiatra infantile, psicologo, fisioterapista, logopedista, assistente sociale, terapeuta occupazionale, tecnico della riabilitazione psichiatrica, neuropsicomotricista, educatore e oss provvede alla valutazione del bambino e della sua presa in carico.

Il Centro Adriatico, inoltre si occupa della riabilitazione dei pazienti adulti affetti da patologie neurodegenerative, esiti di patologie cerebrovascolari, patologie urologiche, respiratorie, neoplastiche e motorie.

Il Centro è dotato di:

- Piscina riabilitativa;
- Palestre per la riabilitazione neuromotoria e respiratoria;
- Ambulatori di terapia occupazionale e psicomotricità;
- Ambulatori per la fisiochinesiterapia e attività logopedica;
- Ambulatori per i disturbi del comportamento;
- Reparto semiresidenziale per la pluriminorazione.

Inoltre, nel Centro a partire dall'anno 2021 l'offerta dei servizi è stata implementata con l'Ambulatorio dedicato per l'autismo, al fine di erogare prestazioni riabilitative in favore di pazienti affetti dal disturbo dello spettro autistico.

CENTRO MADONNA DEL MONTE

Responsabile del Centro	Dott. A. Basile
Direttore Sanitario	Dott. A. Di Blasio
Indirizzo	C.da Madonna del Monte – Bolognano (PE)
Telefono	085.8880130
Fax	085.8880130
Mail	madonnadelmonte@fondazionepaolosesto.org
Pec	madonnadelmonte@pec.fondazionepaolosesto.org

Il Centro Madonna del Monte è ubicato nel comune di Bolognano (PE), in contrada Santa Maria del Monte. Situato su una collina, offre ai suoi ospiti un paesaggio confortevole e rilassante.

La struttura è accreditata ex. Art. 26 per Alta Intensità, fascia B, per un totale di 50 posti letto ed opera dal 1998.

I 50 posti sono distinti in:

- 34 posti AIA
- 16 posti USAP

La struttura è disposta su quattro piani, di cui tre adibiti a reparto di degenza mentre un piano è adibito ad attività riabilitativa.

È dotata di ampi spazi sia interni che esterni, con possibilità di parcheggiare all'interno.

Il paziente ricoverato presso la nostra struttura ha un servizio h 24 di copertura medica e infermieristica.

Le stanze di degenza sono fornite di confort per i pazienti (ad esempio letti elettrici) e ogni posto letto è dotato di una presa per l'ossigeno e per il vuoto.

Le stanze riabilitative sono ampie, ben illuminate e con un'ottima dotazione di materiale e di apparecchiature elettro-medicali per la riabilitazione.

I pazienti ospitati nella nostra struttura hanno patologie di natura ortopedica, neurologica, cardiovascolare, respiratoria, sono tracheotomizzati, sono in stato vegetativo ed accedono, per usufruire del SSN, tramite valutazione UVM.

Nell'organico del centro sono presenti:

- medici di reparto;
- medici specialisti: fisiatra, ortopedico, neurologo, anestesista, cardiologo, urologo, ecografista, vulnologo;
- infermieri;
- oss;
- assistente sociale;
- psicologa;
- fisioterapisti;

- logopedisti;
- educatori professionali;

Le attività riabilitative proposte sono:

- kinesiterapia
- riabilitazione posturale
- logopedia
- sostegno psicologico
- stimolazione cognitiva
- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione cardio-respiratoria
- svezzamento dalla ventilazione meccanica

Al fine di consentire ai pazienti la possibilità di avere contatti con i familiari è stato attivato sia il servizio relativo alle videochiamate, sia il servizio denominato “L’Angolo degli Abbracci”, con il quale si dà la possibilità incontro protetto tra paziente e familiare, nel rispetto delle normative legate all’emergenza Covid.

Si pone al centro del servizio sempre il paziente; il personale della struttura, pertanto, si contraddistingue, oltre che per le capacità professionali, anche per la disponibilità e la cortesia nei riguardi degli stessi.

È possibile usufruire del servizio a pagamento per il ricovero nella struttura, dove verrà garantita sia l’assistenza h 24, che il trattamento riabilitativo.

CENTRO SANT’AGOSTINO

Responsabile del Centro	Dott. R. Paolucci
Direttore Sanitario	Dott. E. Fratturelli
Indirizzo	Via dei Crociferi, 57 – Chieti
Telefono	0871.331577
Fax	0871.322021
Mail	santagostino@fondazionepaolosesto.org
Pec	santagostino@pec.fondazionepaolosesto.org

Il Centro Sant’Agostino, convenzionato con il SSN, svolge dal 1983 riabilitazione in forma ambulatoriale, semi residenziale e domiciliare. E’ ubicato nel centro storico della città di **Chieti** in un antico convento agostiniano del 1400.

La struttura pone al centro del proprio lavoro l’individuo nella sua completezza, avvalendosi di un’equipe multidisciplinare qualificata. Le diverse figure professionali intervengono nell’iter riabilitativo con un approccio plurimo e globale.

I trattamenti riabilitativi vengono erogati in regime di:

- semiresidenziale;
- ambulatoriale;
- domiciliare;
- ambulatorio dedicato per l’autismo.

Le prestazioni offerte consistono in: riabilitazione neuromotoria, psicomotoria, cognitiva, ortopedica, respiratoria, logopedica anche con apparecchiatura laringostroboscopica ed analisi spettrale della voce per la diagnosi e trattamento delle disfonie; idroterapia, musicoterapia, ginnastica posturale e linfodrenaggio.

In regime semiresidenziale vengono inoltre svolte attività occupazionali, socio-educative, ergoterapiche, finalizzate ad un armonico sviluppo della personalità dei pazienti ed al recupero delle autonomie e delle abilità personali e sociali.

Inoltre, nel Centro, a partire dall'anno 2021 l'offerta di servizi è stata implementata con l'Ambulatorio dedicato per l'autismo, al fine di erogare prestazioni riabilitative in favore dei pazienti affetti dal disturbo dello spettro autistico.

Inoltre, nel Centro a partire dall'anno 2021 l'offerta dei servizi è stata implementata con l'Ambulatorio dedicato per l'autismo, al fine di erogare prestazioni riabilitative in favore di pazienti affetti dal disturbo dello spettro autistico.

CENTRO SAN MASSIMO

Responsabile del Centro	Dott. N. Cancelli
Direttore Sanitario	Dott. A. Di Blasio
Indirizzo	Piazza Duomo, 7 – Penne (PE)
Telefono	085.8279621
Fax	085.8279621
Mail	sanmassimo@fondazionepaolosesto.org
Pec	sanmassimo@pec.fondazionepaolosesto.org

Nel centro storico di Penne, antica capitale dei vestini, domina, sul Colle Sacro, il Centro di Riabilitazione "San Massimo", che prende il nome dall'attiguo Duomo dedicato al Santo Patrono.

Questa antica struttura, risalente al secolo XI e modificata in epoca rinascimentale, nasce come seminario della Diocesi Penne-Pescara per diventare centro riabilitativo negli anni '80. Il Centro, così come il Duomo, ricostruito in parte dopo i terribili bombardamenti della Seconda Guerra Mondiale, è caratterizzato da una muratura in cotto tipica della città di Penne. Sulla sua facciata spicca un magnifico portale in pietra del XVIII secolo, sovrastato da due stemmi della diocesi. L'edificio è anche sede di un importante archivio storico e di un museo.

Gli ambienti in cui vengono svolte le attività riabilitative, disposti su due livelli, sono ampi e luminosi e dotati di strumentazione riabilitativa all'avanguardia.

Il Centro rappresenta il principale punto di riferimento per la riabilitazione nell'area vestina, erogando servizi socio-sanitari e riabilitativi, assistenziali e formativi per età adulta ed evolutiva. Le prestazioni assistenziali, erogate sulla base di linee guida e protocolli terapeutici riabilitativi, sono finalizzate al massimo recupero funzionale dei pazienti, al fine di consentire loro la migliore qualità di vita possibile. Tali trattamenti vengono eseguiti in forma ambulatoriale e domiciliare, sia in convenzione con il SSN sia a pagamento.

Il **Centro San Massimo** si avvale di un'equipe specializzata composta da fisiatra, neurologo, psicologo, fisioterapista, logopedista, assistente sociale e terapisti occupazionali, per il trattamento riabilitativo di pazienti adulti affetti da patologie neurodegenerative, esiti di patologie cerebrovascolari, respiratorie e neoplastiche. I trattamenti erogati prevedono rieducazione neuromotoria, idrokinesiterapia, linfodrenaggio, terapia strumentale (laser-yag, tecar,

magnetoterapia, ultrasuoni), rieducazione posturale, riabilitazione respiratoria, stimolazione cognitiva, terapia occupazionale e logopedia.

Una equipe medica specialistica, composta da neuropsichiatra infantile, psicologo, assistente sociale, logopedisti, terapisti occupazionali e terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, accoglie pazienti in età evolutiva affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, secondo programmi personalizzati che tengano conto della disabilità del bambino nella sua globalità e della sua famiglia, favorendone la partecipazione attiva e la condivisione degli obiettivi, provvedendo alla valutazione del bambino e alla sua presa in carico. L'equipe lavora in ottemperanza delle ultime linee guida per le attività di riabilitazione emanate dalla Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (*SINPIA*). I trattamenti erogati prevedono riabilitazione neuromotoria, neuropsicomotoria, logopedica, terapia occupazionale, neurocognitiva e cognitivo-comportamentale, sia individuale sia in piccolo gruppo.

CENTRO SAN CLEMENTE

Responsabile del Centro	Sig.ra Paola Ferrari
Direttore Sanitario	Dott. A. Di Blasio
Indirizzo	C.da S. Clemente, 23 – Castiglione a Casauria (PE)
Telefono	085.8884262
Fax	085.8884262
Mail	sanclemente@fondazionepaolosesto.org
Pec	sanclemente@pec.fondazionepaolosesto.org

Struttura bella, luminosa, situata a meno di 200 metri dal casello autostradale A14 Pescara-Roma uscita Torre de' Passeri e a meno di 100 metri dalla splendida e celeberrima Abbazia di San Clemente, monumento di interesse storico-artistico nazionale.

La struttura ha una superficie di mq 2100 e un'area di pertinenza di mq 11.300, con un vasto ed accogliente giardino, un ampio parcheggio e un viale alberato che nell'insieme danno l'idea di serenità e di attenzione alla qualità della vita delle persone che frequentano il Centro.

Da oltre 20 anni eroga prestazioni sanitarie riabilitative in forma ambulatoriale e domiciliare in convenzione con il SSN e la Regione Abruzzo;

Le prestazioni sono rivolte a pazienti di tutte le età, in particolare:

ETA' EVOLUTIVA: Bambini/ragazzi da 0 a 17 anni: patologie più frequenti:

- paralisi cerebrale infantile e disturbi del Sistema Nervoso Centrale;
- Disturbi dello spettro autistico e/o disturbo generalizzato dello sviluppo;
- Disabilità intellettiva (ritardo globale dello sviluppo);
- Patologie neuromuscolari progressive e patologie neurologiche degenerative;
- Disturbi sensoriali (sordità);
- Disturbi misti dello sviluppo (disturbo della coordinazione motoria e/o disturbo del linguaggio e/o dell'emotività);
- Disturbi osteo-muscolari severi;
- Scoliosi grave.

ETA' GIOVANILE/ADULTA: patologie più frequenti:

- Malattie demielinizzanti;
- emiplegia ed emiparesi;
- neuropatie;
- distrofie e miopatie;
- morbo di parkinson e parkinsonismi;
- malattie extrapiramidali;
- sindromi linfadematosi postmastectomie.

Ogni paziente, giovane o adulto è al centro di un lavoro d'equipe in cui tutte le professionalità vengono impegnate a promuovere la crescita del paziente attraverso un approccio plurimo e globale, a superare le sue carenze ad esaltare le sue potenzialità, a sostenere la famiglia, a curare i rapporti con altre strutture (in particolare scuola ed insegnanti, case di riposo).

Per ognuno di essi viene formulato un progetto personalizzato con gli obiettivi che si vogliono raggiungere ed un programma con lo specifico piano di lavoro che si intende realizzare.

I trattamenti erogati dal Centro San Clemente sono:

- Riabilitativi;
- Neuromotori;
- Psicomotori;
- Logopedici;
- Cognitivo-comportamentale;
- Lavoro sulle capacità sociali e relazionali;
- Addestramento del caregiver;
- RPG;
- Autonomie;
- Ginnastica posturale;
- Linfodrenaggio;
- Sostegno alla famiglia;
- Rapporti con altre strutture.

TRATTAMENTI NON IN CONVENZIONE :

Tutti i cittadini che non hanno i requisiti per l'autorizzazione alle prestazioni in convenzione, possono richiedere le stesse prestazioni ed altre ancora in regime pagante. Le prestazioni erogate a pagamento sono le medesime di quelle in convenzione più l'integrazione di apparecchi elettromedicali quali:

- magnetoterapia;
- laserterapia;
- ionoforesi;
- tens.

L'offerta dei servizi è stata implementata con l'Ambulatorio dedicato per l'autismo, al fine di erogare prestazioni riabilitative in favore di pazienti affetti dal disturbo dello spettro autistico.

CENTRO SAN VENANZIO

Responsabile del Centro	Sig.ra Paola Ferrari
Direttore Sanitario	Dott. A. Di Blasio
Indirizzo	Via Medaglia d'Oro di Bartolo, 128 – Raiano (AQ)
Telefono	085.8884262
Fax	085.8884262
Mail	sanclemente@fondazionepaolosesto.org
Pec	sanclemente@pec.fondazionepaolosesto.org

Il Centro di riabilitazione "San Venanzio" è operativo dal 01/03/2005. E' situato a Raiano (L'Aquila) a soli 4 km dal casello autostradale dell'A25 uscita Pratola Peligna-Sulmona.

Sorge su un'area di pertinenza di 4600 mq con ampio parcheggio e viali alberati, dove la superficie a disposizione per la riabilitazione è di circa 1200 mq e comprende due ampie palestre, in una sala di rotazione e palestra per trattamenti riabilitativi, due spaziose sale per terapia logopedica e due stanze per fisiokinesi terapia.

L'accesso ai servizi del Centro è in convenzione con il SSN per riabilitazione ex art. 26 (in questo caso le prestazioni sono gratuite), oppure in forma privata, su richiesta del medico di medicina generale (in questo caso le prestazioni sono a pagamento), il tutto in forma sia ambulatoriale che domiciliare.

Il Centro di riabilitazione "San Venanzio" eroga trattamenti riabilitativi di logopedia, psicomotricità e neuromotoria per minori con patologie legate all'età evolutiva e trattamenti riabilitativi di fisiokinesi terapia, neuromotoria e logopedia per adulti con patologie neurologiche degenerative, esiti di ictus ed altro ancora secondo convenzione.

Particolarmente richiesti sono i trattamenti di linfodrenaggio legati alle patologie oncologiche femminili.

Tutto il personale in servizio è esperto e altamente qualificato ed in possesso dei titoli di studio richiesti dalla vigente normativa.

Ogni paziente viene seguito secondo i principi di professionalità, umanità, imparzialità e uguaglianza sia nell'accesso che nelle modalità di erogazione del trattamento.

Si accede ai servizi mediante richiesta scritta su modulistica appositamente predisposta allegando l'autorizzazione del Distretto Sanitario di Base competente per territorio e l'impegnativa del medico curante.

AREA ANZIANI

CENTRO SAN CLEMENTE ANZIANI

Referente Amministrativo	Sig.ra D. Paolini
Direttore Sanitario	Dott.ssa M. G. Angrilli
Indirizzo	C.da S. Clemente, 23 – Castiglione a Casauria (PE)
Telefono	085.8885021
Fax	085.8885021
Mail	sanclemente.anziani@fondazionepaolosesto.org
Pec	sanvenanzio.ra@pec.fondazionepaolosesto.org

Il Centro San Clemente fa parte della rete dei Centri riabilitativi ed assistenziali della Fondazione Papa Paolo VI, eretti per volontà del Fondatore Mons. Antonio Iannucci.

Il Centro è stato aperto nel novembre del 1985 recuperando una struttura appartenente ai Padri Barnabiti, e adeguandola strutturalmente per avviare l'attività di Casa di Riposo per Anziani.

La struttura è ubicata nel Comune di Castiglione a Casauria a circa 500 metri dall'uscita autostradale di Torre de' Passeri, e a ridosso della monumentale Abbazia di San Clemente a Casauria.

La struttura offre un'accoglienza di 50 posti letto, distribuiti su 25 camere singole, doppie e triple; è dotata di ampi spazi per la vita comune degli ospiti, sala ricreativa, sala tv, sala mensa.

Ciascuna camera è dotata di bagno attrezzato, arredamento confortevole, letti assistiti con barre di protezione anticaduta.

Essendo presente nella stessa struttura un Centro di Riabilitazione, è possibile da parte degli ospiti, effettuare sedute di fisioterapia sia in regime di convenzione con il SSN, sia a pagamento.

Una volta a settimana viene fornito il servizio di barbiere e parrucchiere in modo da consentire all'ospite di poter continuare ad aver ordine e pulizia.

Il Centro si ispira ai valori impressi dal Fondatore, che sono quelli della vicinanza all'ospite sia nella sfera spirituale che materiale: tutti gli operatori sono formati per assistere le persone nella loro globalità cercando, per quanto possibile, di farle sentire a loro agio creando un ambiente confidenziale e domestico.

All'interno della struttura è presente una congregazione religiosa che aiuta gli ospiti nelle loro necessità fisiche e spirituali, con la recita del Santo Rosario e la celebrazione della Santa Messa sia feriale che festiva.

Negli spazi comuni vengono organizzati eventi ricreativi per impegnare il tempo degli ospiti attraverso la realizzazione di piccoli lavoretti in occasione di particolari ricorrenze, e momenti musicali con il coinvolgimento di tutti gli ospiti per fargli trascorrere un po' di tempo in allegria.

CENTRO SAN VENANZIO ANZIANI

Referente Amministrativo	Sig. C. Ntarelli
Direttore Sanitario	Dott. C. Faraone
Indirizzo	Via Medaglia d'Oro di Bartolo, 128 - Raiano (AQ)
Telefono	0864.72225
Fax	0864.72225
Mail	s.venanzio@fondazionepaolosesto.org
Pec	sanvenanzio.ra@pec.fondazionepaolosesto.org

Il Centro "San Venanzio", operativo dal 2002, è situato nel paese di Raiano (AQ) in V.le Medaglia d'oro G. Di Bartolo n. 12, facilmente raggiungibile a soli 4 KM dal casello autostradale "PRATOLA PELIGNA-SULMONA", offre 1500 mq di superficie, un'area di pertinenza di 4600 mq. con un ampio parcheggio e viali alberati. Grazie alla sua posizione tranquilla, nasce come ideale luogo di riposo e benessere. L'esperienza e la cura dei particolari della Fondazione Papa Paolo VI garantiscono una splendida e suggestiva oasi di pace.

All'esterno è presente un ampio giardino, a disposizione per ospiti e familiari, di circa 800 mq, ricco di piante ricercate da frutto che creano una cornice naturale di impareggiabile bellezza.

All'interno dispone di 43 posti letto divisi in camere singole, doppie, triple e quaduple. All'interno di ogni camera è presente un bagno attrezzato con tutti gli ausili per disabili, TV-sat e un balcone fiorito che offre una suggestiva vista dei monti e panorama circostanti.

Inoltre, sono presenti sala da pranzo/cena, sala "Bar", sala "Cultura" e sala "Ricreativa", tutte con ogni confort in un unico piano dove si ospitano anziani, diversamente abili, autosufficienti e non. E' presente anche una cappella, dove gli ospiti e i loro famigliari possono recarsi per i momenti di preghiera e raccoglimento spirituale.

Gli ospiti ricevono assistenza in tutte le attività di base della vita quotidiana da parte di personale specializzato suddiviso in: operatori sociosanitari, infermieri e medici di struttura.

In particolare, sono presenti nella residenza i medici del SSN e medici specialisti a consulenza (neurologi, cardiologi, oculisti ecc..).

Nel piano inferiore della struttura è presente il servizio riabilitativo, che mette a disposizione degli ospiti la possibilità di usufruire di trattamenti riabilitativi.

La struttura offre anche il servizio diurno dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

1.6 PERSONALE ED ATTREZZATURE

La Fondazione opera complessivamente con:

412 dipendenti;

57 consulenti diretti (database fornitori al 31/12/2021 tra medici, terapisti della riabilitazione, infermieri OSS, assistenti sociali, educatori, personale ausiliario, personale tecnico).

Si avvale inoltre della collaborazione di medici specialisti e della supervisione di esperti nelle diverse patologie ed è convenzionata con Università italiane.

Ciascun Centro di riabilitazione, residenze per anziani e ADA dispone di una vasta gamma di impianti, attrezzature ed ausili, all'avanguardia nel settore della riabilitazione dei servizi socio-sanitari.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

"Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose".

La Fondazione si ispira ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA:

Nell'erogazione dei propri servizi e delle prestazioni la Fondazione si impegna a non compiere alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;

IMPARZIALITA':

I servizi socio-sanitari vengono offerti a tutti i cittadini sulla base dei bisogni effettivi e della gravità patologica di ciascuno;

CONTINUITA':

La Fondazione si impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità adottando tutte le misure necessarie per prevenire e ridurre i disagi degli utenti nell'eventualità di interruzione forzata dei piani riabilitativi;

DIRITTO DI SCELTA:

Viene garantito a tutti gli utenti il diritto di libera scelta del luogo dove beneficiare delle attività riabilitative. Di contro, si rinnova l'impegno al miglioramento continuo dei propri servizi in modo da diventare oggetto preferenziale di scelta;

PARTECIPAZIONE:

La Fondazione promuove e favorisce l'interazione con le famiglie degli utenti, delle scuole, delle associazioni e di tutti gli stakeholders interessati a contribuire al proprio miglioramento;

EFFICACIA:

La Fondazione si impegna ad utilizzare tutte le risorse a disposizione, i mezzi e le competenze per raggiungere gli obiettivi dei piani riabilitativi e assistenziali;

EFFICENZA:

C'è il costante impegno al raggiungimento degli obiettivi in ottica di armonizzazione delle risorse impiegate.

3. IMPEGNI A TUTELA DELL'UTENTE

La *Fondazione Papa Paolo VI* si impegna affinché i servizi vengano erogati al meglio e intende attuare Impegni e Programmi che riguardano anche i seguenti ambiti:

ACCOGLIENZA:

La Fondazione Papa Paolo VI cura l'informazione sui servizi forniti, le modalità di accesso e di funzionamento delle proprie strutture, l'accoglimento di suggerimenti, segnalazioni, reclami, elogi e l'attuazione dei meccanismi di tutela dei diritti degli utenti. Particolare attenzione viene accordata alla progettazione e realizzazione di indagini di gradimento nonché alla promozione della partecipazione dei cittadini, collaborando anche con le Associazioni di volontariato presenti sul territorio.

L'assistito ha il diritto di essere informato sulla possibilità di percorsi/trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

INFORMAZIONE:

A ciascun assistito viene riconosciuto il diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla propria situazione sanitaria e/o socio assistenziale e, in particolare, relative alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla prognosi.

L'utente (o chi per lui, es. familiare o tutore) viene messo in condizione di poter identificare le prestazioni erogate e le persone che lo avranno/hanno in cura; nei Centri di Riabilitazione e comunque quando vengono messe in atto prestazioni di carattere sanitario, ha il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; tali informazioni riguardano anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

COMUNICAZIONE:

La Fondazione supervisiona tutti i processi di "Comunicazione", siano essi "interni" che "esterni"; organizza e mette a disposizione l'insieme di mezzi, strumenti e attività per dialogare con tutti gli interlocutori, provvedendo, in particolare, alla redazione, diffusione ed aggiornamento periodico della Carta dei Servizi aziendale nonché alla redazione degli strumenti informativi per gli utenti/pazienti, nel rispetto della privacy.

UMANIZZAZIONE:

La Fondazione Papa Paolo VI persegue l'umanizzazione dei servizi, mediante la predisposizione e l'attuazione di progetti/azioni secondo una concezione di comfort globale, finalizzati al consolidamento del principio di centralità dell'utenza. Intende porsi nei confronti di ciascun individuo rispettando sempre l'unicità della persona e dei bisogni, seguendo un approccio individualizzato.

Parte Seconda: **INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E SULL'ORGANIZZAZIONE INTERNA**

1. QUADRO GENERALE DEI SERVIZI OFFERTI

La Fondazione Papa Paolo VI eroga le seguenti tipologie di servizi sanitari e socio-sanitari:

- Servizio di Riabilitazione intensiva (ad alta intensità assistenziale).
- Servizio di Riabilitazione estensiva:
 - In regime residenziale
 - In regime semiresidenziale
 - Ambulatoriale
 - Domiciliare
 - Extramurale
- Servizio di Casa Soggiorno per Anziani;
- Ambulatorio dedicato per l'autismo.

Il Servizio di riabilitazione e delle case di riposo per anziani è erogabile a pagamento.

2. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

2.1 RIABILITAZIONE INTENSIVA ED ESTENSIVA

Ai sensi del PSR 2008/2010 (L.R. n. 5/2008), l'autorizzazione all'accesso alle prestazioni riabilitative è di competenza esclusiva dell'Unità di Valutazione Multidimensionale. Qualora il paziente si trovi al proprio domicilio, la richiesta al PUA viene formulata dal medico di Medicina Generale attraverso la compilazione della **Scheda anamnestica per l'accesso al sistema delle cure riabilitative, residenziali e semiresidenziali (Allegato 2)**. La richiesta va presentata dal paziente al PUA del Distretto di residenza per la valutazione da parte dell'UVM.

In caso di paziente ricoverato in Ospedale o in Casa di Cura Privata Accreditata, la richiesta per l'ammissione viene formulata dal Responsabile dell'Unità Operativa attraverso la compilazione della scheda anamnestica per l'accesso al sistema delle cure riabilitative, residenziali e semiresidenziali RSA/RP-Dimissione protetto secondo il modulo ALLEGATO (**Allegato n. 3**)

L'UVM fornisce la risposta entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di presentazione dell'istanza di attivazione delle prestazioni; con l'autorizzazione definisce la tipologia di struttura, il regime, la fascia assistenziale, nonché il tempo di permanenza. L'eventuale diniego di autorizzazione deve essere espressamente motivato.

L'autorizzazione UVM viene quindi immediatamente inoltrata al MMG che ha fatto richiesta tramite l'**Allegato 2**, ai fini della compilazione dell'impegnativa sul ricettario unico del SSN in maniera conforme e congrua alla stessa autorizzazione.

Una volta in possesso sia dell'impegnativa del MMG sia dell'autorizzazione UVM, il paziente (o un suo familiare o il tutore) può chiedere informazioni al Centro di Riabilitazione di interesse (si veda la descrizione specifica del Centro) o all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Fondazione Papa Paolo VI, utilizzando i seguenti numeri di Telefono e fax:

URP	P.zza Spirito Santo n. 5	☎ 085.4212694
	Pescara	📠 085.4213969
Dal lunedì al venerdì	ore 10,00 – 12,00	

Il Direttore Medico del Centro scelto analizzerà poi la domanda e ne verificherà la compatibilità con la capacità di servizio e il tipo di trattamenti erogati dal Centro stesso.

2.2 CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI

L'accesso alle Case di Soggiorno per Anziani può essere richiesto dall'utente o da un suo familiare e non necessita di alcuna autorizzazione da parte del SSN.

E' generalmente necessario prenotare l'ingresso di un nuovo ospite, entrando in una "lista di attesa" che verrà gradualmente smaltita.

Non appena la lista d'attesa consente l'ingresso di un nuovo ospite, il Centro informa il paziente e concorda la data del colloquio di accettazione.

A seguito dell'esito positivo, del colloquio, il paziente, o un suo familiare prende visione del **Regolamento interno** e lo firma per accettazione, quindi inizia il soggiorno all'interno della struttura.

L'utente può chiedere informazioni alla Casa di Soggiorno per Anziani di interesse (si veda la descrizione specifica della Casa di Soggiorno) o all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Fondazione Papa Paolo VI, utilizzando i seguenti numeri di Telefono e fax:

URP	P.zza Spirito Santo n. 5	☎ 085.4212694
	Pescara	📠 085.4213969
Dal lunedì al venerdì	ore 10,00 – 12,00	

2.3 AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO

I Disturbi dello Spettro Autistico sono caratterizzati da una grave compromissione dello sviluppo la cui specificità comporta la necessità di prevedere risposte articolate e modelli di intervento che devono adattarsi a bisogni che si modificano nel tempo. Gli interventi vanno pianificati a seconda dell'età, della tipologia ed entità dei sintomi e dell'ampio spettro di disabilità che caratterizza i diversi fenotipi clinici.

L'iter per giungere ad un'accurata presa in carico e un adeguato trattamento riabilitativo, deve ovviamente partire da un'approfondita diagnosi clinica e funzionale che deve mettere in evidenza il grado di autismo e il grado di compromissione generale della persona, così come le barriere e i facilitatori che possono aumentare la sua partecipazione sociale. Tale compito spetta primariamente ai Nuclei Territoriali per l'autismo inseriti all'interno delle equipe NPI/CSM territoriali ed eventualmente ad altre strutture territoriali di NPI/CSM a cui la famiglia può rivolgersi. A seguito di questo percorso diagnostico, spetta sempre ai Nuclei per l'autismo il compito di svolgere, in stretta collaborazione con le UVM, le seguenti attività:



1. Effettiva presa in carico del minore e della sua famiglia;

2. Scelta del setting più idoneo definito dall'UVM (l'ambulatorio dedicato, il semiresidenziale, il residenziale e le attività domiciliari) e degli eventuali programmi specifici nel contesto di vita dell'utente a valenza sociale;
3. Scelta intensività;
4. Rivalutazione;
5. Proroga/Cambio Setting/Rimodulazione intervento.

Al Nucleo Territoriale spetta, ovviamente, la stesura del Progetto di Vita della persona che dovrà far intersecare fra loro:

1. L'attività riabilitativa diretta al minore/adulto affetto da tale disturbo;
2. Gli interventi con la famiglia;
3. I percorsi educativi nella scuola;
4. Le attività socio-educative, individuando e/o attivando le risorse del territorio.

Una volta in possesso di tutta la documentazione, il paziente (o un suo familiare o il tutore) può chiedere informazioni al Centro di Riabilitazione di interesse (si veda la descrizione specifica del Centro) o all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Fondazione Papa Paolo VI, utilizzando i seguenti numeri di Telefono e fax:

URP	P.zza Spirito Santo n. 5	 085.4212694
	Pescara	 085.4213969
Dal lunedì al venerdì	ore 10,00 – 12,00	

Oppure ove presente, il paziente (o un suo familiare o tutore) può richiedere informazioni all'URP istituito sul Centro.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI RIABILITAZIONE

3.1 QUADRI CLINICI TRATTATI

Il Servizio di Riabilitazione è rivolto sia a pazienti in età evolutiva che a pazienti in età adulta.

Le principali **patologie dell'età evolutiva** che vengono trattate sono le seguenti:

- Paralisi Cerebrale Infantile (P.C.I.).
- Malformazioni del Sistema Nervoso Centrale (Idrocefalo, ecc...).
- Malattie neuro-muscolari (Distrofie, ecc...).
- Ritardo psicomotorio (Ritardo dell'apprendimento, ritardo del linguaggio, deficit cognitivo-relazionale, ecc...).
- Patologie ortopediche traumatologiche e reumatologiche (Deformità perinatali, lesioni plessiche, artride reumatoide giovanile, dismorfismi del rachide, ecc...).
- Patologie dell'apparato respiratorio (Fibrosi cistica, ecc...);
- Autismo.

Le principali **patologie dell'età adulta** che vengono trattate sono le seguenti:

- Esiti di ictus cerebrali e lesioni emisferiche, morbo di Parkinson e sindromi extrapiramidali in genere.
- Neuropatie e polineuropatie.
- Cerebropatie evolutive su base degenerativa e vascolare.
- Traumi vertebro-midollari cervicali e toraco-lombari.
- Traumi cranici.
- Fratture recenti, protesizzazioni, amputazioni, artrite reumatoide, spondilite anchilosante.
- Linfodema postchirurgico.
- Patologie dell'apparato respiratorio (B.P.C.O., pneumoconiosi, enfisema polmonare, ecc...).
- Patologie dell'apparato cardio-vascolare post-infarto e post-chirurgico.
- Ritardo mentale.
- Gravi disturbi del linguaggio, anche in esito di interventi chirurgici (Afasie, disartrie, laringectomie, ecc...).

3.2 TIPOLOGIE DEI SERVIZI

Nell'ambito degli interventi sanitari di Riabilitazione erogati dalla Fondazione Papa Paolo VI distinguiamo i seguenti livelli assistenziali:

- Riabilitazione **intensiva** (*ad alta intensità assistenziale*), svolta a regime "residenziale" e finalizzata all'inquadramento e al recupero di disabilità importanti che richiedono un elevato impegno valutativo e terapeutico-riabilitativo, in particolare nella fase dell'immediata post acuzie.
- Riabilitazione **estensiva**, volta al massimo recupero funzionale e sociale della disabilità, nel caso di danno stabilizzato. La riabilitazione estensiva può essere erogata in 5 forme:
 - in regime residenziale,
 - in regime semiresidenziale,
 - ambulatoriale,
 - domiciliare.

La Fondazione Papa Paolo VI eroga la riabilitazione **ad alta intensità assistenziale** presso il Centro "Madonna del Monte" di Bolognano ed eroga la riabilitazione **estensiva** attraverso gli altri Centri di Riabilitazione, come illustrato nei paragrafi precedenti.

Vengono di seguito descritte le diverse tipologie dei servizi.

3.2.1 Riabilitazione Intensiva (ad alta intensità assistenziale)

Il servizio viene erogato in regime di *ricovero extra-ospedaliero* e prevede almeno 3 ore giornaliere di terapia specifica. La durata massima del trattamento è generalmente contenuta entro i 120 giorni. E' garantita la presenza costante di un medico nonché l'assistenza infermieristica, nell'arco delle 24 ore.

Il paziente viene preso in carico da una Équipe multidisciplinare che:

- effettua la valutazione globale ,
- elabora il Progetto Riabilitativo Individuale,

- decide il Programma riabilitativo.

Il paziente risiede nella struttura e durante la giornata, segue il proprio programma riabilitativo.

3.2.2 Riabilitazione Estensiva

a) Riabilitazione in regime residenziale

Il Centro Paolo VI in Pescara, dispone di una struttura alberghiera in grado di accogliere a tempo pieno pazienti i quali, per la gravità della patologia e/o per le particolari condizioni familiari, necessitano di interventi riabilitativi e di assistenza nell'intero arco della giornata.

Il paziente risiede nella struttura alberghiera del Centro e, durante la giornata, segue il proprio programma riabilitativo, con le stesse modalità dei pazienti in regime semiresidenziale - vedi punto b).

Alle fine del programma riabilitativo giornaliero, il paziente rientra nella sua struttura alberghiera, dove viene seguito per il resto della giornata dagli educatori e, durante la notte, da personale assistenziale.

b) Riabilitazione in regime semiresidenziale

Il servizio è rivolto a bambini e giovani che necessitano di interventi riabilitativi personalizzati e continuativi ed è caratterizzato da un soggiorno prolungato presso il Centro, sia la mattina che il pomeriggio. I pazienti che ne abbiano necessità possono usufruire di un servizio di trasporto, effettuato con appositi mezzi o, qualora non possibile possono rivolgersi per il servizio ai comuni di residenza. Il soggiorno diurno comprende anche la colazione, il pranzo e alcuni momenti ricreativi. Presso il *Centro "Adriatico"* tale servizio è rivolto ai pazienti pluriminorati psico-sensoriali.

Il paziente accettato nella struttura viene valutato da una équipe multidisciplinare del Centro, che elabora un **progetto riabilitativo individuale**, fissando per il paziente degli obiettivi di medio e lungo termine, in relazione non soltanto alla sua condizione psico-fisica, ma anche alla complessità della sua vita di relazione, e tendente a sviluppare le risorse dell'ambiente familiare, scolastico e sociale in cui il paziente vive.

L'attuazione del *progetto* avverrà attraverso un **programma personalizzato** che comprende, a seconda delle necessità:

- attività riabilitativa,
- attività educativa,
- sostegno psicologico,
- sostegno alle famiglie.

La stessa équipe multidisciplinare seguirà nel tempo l'attuazione del progetto riabilitativo, attraverso verifiche periodiche almeno semestrali.

Per lo svolgimento del programma riabilitativo, il paziente, sulla base del livello di autonomia e delle capacità cognitive e relazionali, viene inserito in apposite **Attività**, dove verrà seguito costantemente da operatori con adeguate competenze.

All'interno di alcuni **Laboratori** specializzati vengono esercitate e sviluppate le capacità produttive e creative del paziente in un contesto di addestramento alla manualità ed alle abilità pre-lavorative.

Nell'arco della giornata, ciascun paziente integra l'attività educativa con le **terapie riabilitative** (logopedia, kinesiterapia, piscina,...), previste dal proprio programma personalizzato.

Infine, per favorire l'integrazione sociale e la trasposizione in un contesto reale degli apprendimenti acquisiti "in laboratorio", il Centro organizza in determinati periodi dell'anno **attività ludico-ricreative**, con valenza terapeutica.

c) Riabilitazione ambulatoriale

Il servizio è rivolto a bambini ed adulti che necessitano di trattamenti mirati e specifici e che possono accedere al servizio in regime ambulatoriale, in ragione del proprio livello di autonomia.

Il paziente viene preso in carico nella struttura da una équipe multidisciplinare la quale, a seguito della valutazione, decide il trattamento riabilitativo del paziente.

Il trattamento specifico, della durata di almeno 45 minuti, viene erogato in regime ambulatoriale, in giorni ed ore concordate con il paziente (o la sua famiglia).

L'équipe multidisciplinare segue nel tempo l'andamento dell'iter riabilitativo, mediante *verifiche* effettuate con periodicità almeno semestrale.

d) Riabilitazione Domiciliare

Il servizio di riabilitazione domiciliare è riservato a pazienti che, a causa della propria patologia, non possono recarsi presso il Centro di riabilitazione.

L'accettazione del paziente, la decisione sul trattamento terapeutico e le verifiche periodiche, sono a cura di una équipe multidisciplinare ed avvengono con le stesse modalità del servizio ambulatoriale.

Le sedute terapeutiche, della durata tipica di almeno 45 minuti, vengono effettuate presso il domicilio del paziente dal fisioterapista, in giorni ed ore concordate.

Le terapie erogate sono analoghe a quelle del servizio ambulatoriale, ma utilizzano strumenti e attrezzature appositamente progettate e trasportabili.

e) Riabilitazione Extramurale

Il servizio di riabilitazione extramurale è del tutto analogo al servizio domiciliare, con l'unica differenza che l'erogazione avviene presso una struttura esterna (ad esempio una scuola o una casa di riposo).

3.3 TERAPIE RIABILITATIVE

Vengono di seguito descritte le terapie riabilitative erogabili dai Centri di Riabilitazione.

La disponibilità di ciascuna terapia presso i vari Centri della Fondazione Papa Paolo VI è indicata nella descrizione dei singoli Centri presente nei paragrafi precedenti.

L'intervento terapeutico su ciascun paziente è in accordo col relativo *progetto riabilitativo individuale* e può comprendere una o più terapie.

a) Riabilitazione Neuromotoria

E' rivolta alle patologie del movimento di origine neurologica. Mira al raggiungimento di livelli ottimali di recupero funzionale e, ove questo non sia possibile per le condizioni intrinseche della patologia, cerca di assicurare al paziente uno stato soddisfacente, sia fisico che della vita di relazione.

Le varie tecniche riabilitative (Bobath, Kabat, Perfetti, Voita, Souchard, Mezieres, terapia fisica, idrokinesiterapia, ecc ...) vengono impiegate singolarmente o integrate le une con le altre, in base al progetto riabilitativo individuale.

b) Riabilitazione Psicomotoria

La terapia psicomotoria è rivolta a soggetti affetti da turbe dell'organizzazione psico-motoria di origine organica o funzionale.

Il terapeuta valuta innanzitutto il "contatto emotivo" del paziente con la realtà esterna e la componente psichica della sua attività motoria, attraverso l'esame del tono muscolare, della mimica facciale e dello sguardo, della postura e dei movimenti, del comportamento nello spazio.

Nel corso della terapia il paziente è "attivo" nell'organizzazione di una attività motoria che nasca dallo sviluppo del rapporto senso-percettivo con se stesso, con gli altri e con l'ambiente, per concludersi in comportamenti adeguati.

c) Riabilitazione Ortopedica

La riabilitazione ortopedica è rivolta alle patologie del movimento che interessano l'apparato osteoarticolare e muscolare e, in particolare, alla rieducazione funzionale post-traumatica e post-operatoria (es.: patologie del ginocchio e dell'anca, piede torto, dismorfismo del rachide, ecc ...).

Il paziente viene riabilitato attraverso sedute di fisioterapia, chinesioterapia e idrochinesioterapia.

Il piano di lavoro così svolto permette di raggiungere in tempi più brevi il recupero funzionale.

d) Riabilitazione motoria in Acqua

La rieducazione in acqua si propone di riabilitare bambini/adulti disabili e persone che hanno avuto lesioni post-traumatiche, inserendo il soggetto in un ambiente acquatico, che permette il maggior rilassamento, la diminuzione del dolore e, data l'assenza di gravità, favorisce la mobilitazione articolare ed il potenziamento muscolare.

Il lavoro viene svolto in collaborazione con gli istruttori di nuoto per un intervento più globale al fine di un recupero ottimale dell'attività motoria.

e) Riabilitazione Cognitiva

E' volta al trattamento dei deficit delle capacità intellettive (memoria, attenzione, capacità di astrazione e di calcolo, funzioni psico-sensoriali, capacità di programmare ed eseguire atti complessi), provenienti da cause organiche o funzionali.

L'intervento prevede una valutazione specifica delle competenze del paziente, mediante tests neuro-psicologici e prove oggettive di profitto, ed il successivo trattamento mediante tecniche cognitivo-comportamentali e l'uso del Personal Computer.

f) Riabilitazione Occupazionale ed Ergoterapia

La terapia occupazionale favorisce la riabilitazione funzionale di soggetti affetti da disabilità fisiche, sensoriali, cognitive e psico-sociali, utilizzando come strumento il lavoro e le normali attività di vita quotidiana.

Il terapeuta occupazionale crea occasioni terapeutiche utilizzando strumenti e situazioni della vita quotidiana del paziente e controlla il grado di raggiungimento di adeguate abilità pre-lavorative, in relazione alle inclinazioni individuali.

Le abilità pre-lavorative vengono ampliate nei diversi **laboratori** messi a disposizione dell'Ente.

Nel trattamento ergoterapico, il lavoro non è più il mezzo della riabilitazione, ma il fine stesso dell'attività del paziente. Gli interventi di ergoterapia partono dalla valutazione personale di:

- capacità fisiche e intellettive,
- interessi e attitudini,
- adattamenti emotivi e sociali,
- abilità professionali,

e dall'analisi reale del potenziale lavoro.

g) Logopedia

Il servizio si rivolge a pazienti (bambini - adulti) affetti da disturbi della comunicazione conseguenti a cause neurologiche o a cause otorinolaringoiatriche, che colpiscono la lingua parlata e quella scritta, la voce, l'articolazione, la comunicazione interattiva, la masticazione e la deglutizione.

Gli interventi sono condotti da figure professionali specializzate, mediche e paramediche, che si avvalgono di metodiche rieducative e strumentali (Laringo-videostroboscopia, Personal Computer, registratore, ecc ...).

h) Riabilitazione respiratoria

Si rivolge a pazienti affetti da affezione respiratorie ed ha lo scopo di migliorare la gestione dei disturbi che alterano la qualità di vita (affanno, necessità di espettorare, paura delle crisi respiratorie, alterazione della funzionalità respiratoria, ecc ...).

Si utilizzano tecniche di toilette bronchiale, tecniche di rilassamento, educazione della tosse, esercizi per la coordinazione respiratoria, per l'elasticità delle articolazioni toraciche, programmi di allenamento allo sforzo.

j) Riabilitazione cardiologica

Si rivolge a paziente affetti da patologie cardio-vascolari acute e croniche (post infarto, post intervento cardio chirurgico, ecc ...).

Gli interventi sono condotti da personale specialistico, che prepara per ciascun paziente un piano individualizzato e si avvale di opportune attrezzature diagnostiche (ECG da sforzo, eco-cardiogramma, ...), di un sistema computerizzato di valutazione e programmazione del piano di lavoro, dotato di dispositivo di sicurezza per il controllo dello sforzo, e di altre attrezzature ginniche (tappeto rotante, cicloergometro, ecc ...).

k) Riabilitazione urologica

Trova indicazioni nel trattamento delle varie forme di incontinenza urinaria (da sforzo, da urgenza, mista, da rigurgito, da vescica neurologica).

Il personale specializzato, puntualizzata la diagnosi anche con l'ausilio dell'esame urodinamico, stabilisce la tecnica riabilitativa più appropriata (comportamentale, biofeedback, elettrostimolazione funzionale) .

l) Linfodrenaggio manuale

E' una speciale tecnica di massaggio del tessuto connettivo, volta a ridurre l'edema linfatico sia primario che secondario, causato da asportazione linfonodale, artropatie, affezioni reumatologiche, cellulite, ecc.....

I principali effetti che il linfodrenaggio esercita sull'organismo sono:

- migliorare la funzione del micro e macro circolo,
- favorire una migliore difesa immunitaria,
- ridurre il dolore (effetto antalgico),
- indurre un migliore equilibrio neuro-vegetativo,
- ridurre gli edemi periferici.

m) Terapia cognitiva comportamentale per l'Autismo

Prevede un programma educativo individualizzato, specifico per ogni soggetto autistico e/o con problemi comportamentali, che prevede anche il training ai genitori, consulenze scolastiche e training professionali.

Scopo della terapia è quello di consentire una vita migliore nella famiglia, nella scuola e nella società, eliminando o riducendo i comportamenti problematici. Attraverso l'utilizzo di specifiche strategie di apprendimento ed una strutturazione facilitata di tempi, luoghi, spazi e attività, si può permettere al soggetto autistico di comprendere il mondo circostante e di aumentare gli apprendimenti attraverso canali alternativi di comunicazione.

n) Sostegno psicologico

Il personale specializzato, attraverso la capacità di condivisione e la competenza tecnica, sostiene il paziente e lo guida nel processo di elaborazione dei propri vissuti emotivi.

Ove possibile, il sostegno si rivolge anche ai familiari e a coloro che, con il paziente, dividono un'esperienza di sofferenza.

o) Stimolazione plurisensoriale

E' utilizzata nei disturbi senso-percettivi e, in particolar modo, nelle pluriminorazioni sensoriali, caratterizzate da un deficit sensoriale completo o parziale abbinato a ritardo intellettivo profondo e grave compromissione motoria.

Adeguate stimolazioni attraverso i canali senso-percettivi residui permettono lo sviluppo di capacità discriminative e conoscitive del proprio corpo, dell'ambiente e della relazione reciproca, consentendo un miglioramento delle abilità e delle autonomie.

p) Interventi Educativi

Gli interventi educativi si realizzano mediante attività individuali e di gruppo nelle principali aree educative (area cognitiva, sensoriale, comportamentale, sociale, ecc...), seguendo, per ciascun paziente, un Piano Educativo Personalizzato.

Lo scopo fondamentale è quello di aiutare il paziente ad acquisire:

- autonomia personale,
- abilità linguistico-comunicative,
- abilità scolastiche,
- autonomia sociale,
- abilità pre-lavorative,
- controllo dei comportamenti "problematici".

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI

La Fondazione Papa Paolo VI dispone di 2 Case di riposo per Anziani, che possono ospitare stabilmente un certo numero di anziani sia autosufficienti che non. Si tratta di strutture che offrono alle persone anziane che, per solitudine o necessità, scelgono la Casa di soggiorno come proprio domicilio, la migliore qualità di vita possibile.

Nella Casa di soggiorno l'ospite può usufruire di assistenza e di servizi personalizzati.

I **servizi socio-sanitari** comprendono:

- prestazioni di tipo alberghiero,
- prestazioni di assistenza nelle attività di base,
- consulenza e controllo dietologico, con possibilità di diete personalizzate,
- attività di animazione e ricreativa.
- Servizio di lavanderia.

L'**assistenza sanitaria** a ciascun ospite è garantita dal SSN attraverso il medico di base e consiste in:

- prestazioni di medicina generale,
- prestazioni specialistiche,
- prestazioni infermieristiche.

A seconda dei bisogni dell'ospite, la Casa di soggiorno assicura che nei casi previsti gli ospiti possano usufruire sia in convenzione che a pagamento:

- applicazioni di terapia fisica,
- trattamento di fisiokinesiterapia,
- terapia occupazionale,
- riabilitazione cognitiva,
- altri servizi riabilitativi erogati dall'Ente.

Inoltre la Residenza per Anziani fornisce, direttamente o tramite professionisti esterni, i seguenti servizi a pagamento:

- lavanderia e stireria dell'abbigliamento personale;
- barbiere/parrucchiere;
- manicure e pedicure;
- visite specialistiche da medici non convenzionati con il S.S.N.;

La Casa di soggiorno è aperta alle visite di parenti ed amici, dispone di ampi spazi di socializzazione e stimola attività ricreative, culturali e religiose.

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO

La Fondazione Papa Paolo VI, a partire dall'anno 2021 ha ampliato la propria offerta di servizi nei Centri Adriatico, Sant'Agostino e San Clemente con l'Ambulatorio dedicato per l'Autismo. L'Ente eroga i propri servizi in conformità con le linee guida e la DGR 360 del 2019.

Infatti, il setting d'elezione dipende da diversi fattori tra cui:

- età distinta in fasce (0-5, 6-11, 12-17 e >18);
- grado di autismo inteso come Livelli del DSM 5 e dei codici ICF-ICF-CY;
- livello cognitivo/livello adattivo;
- presenza di rilevante disturbo del comportamento (qualificatore punteggio 3-4 della categoria D250 dell'ICF).

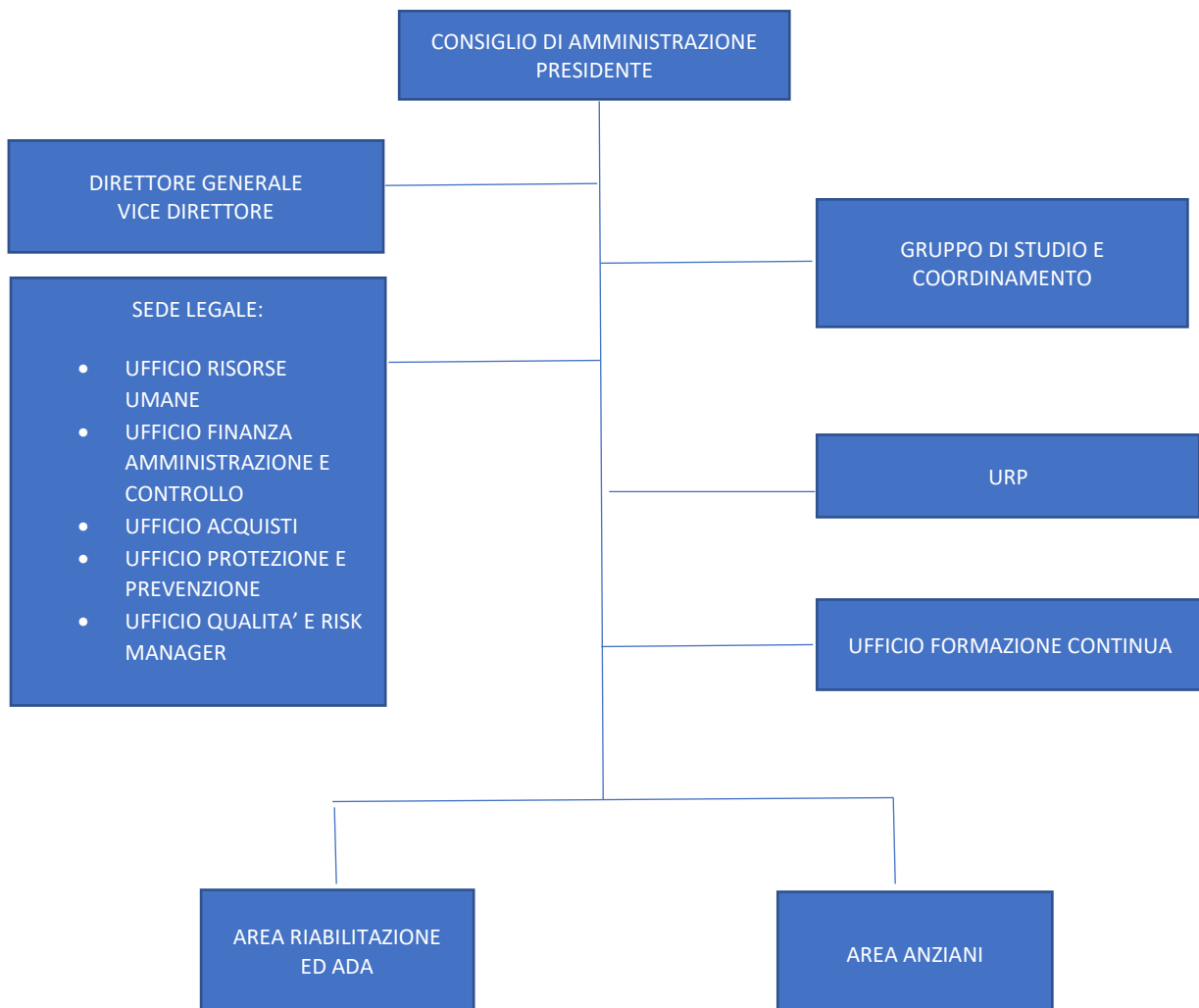
6. ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE

L'organizzazione della Fondazione Papa Paolo VI fa capo al Consiglio di Amministrazione, rappresentato dal suo Presidente.

L'organizzazione si articola in:

- una struttura centralizzata di coordinamento e di servizio,
- una struttura di Centri operativi decentrati.

L'organigramma generale della Fondazione è di seguito riportato:



La struttura organizzativa dei singoli Centri di Riabilitazione è stata sviluppata secondo il modello delle strutture sanitarie ed è basata su 2 linee di responsabilità:

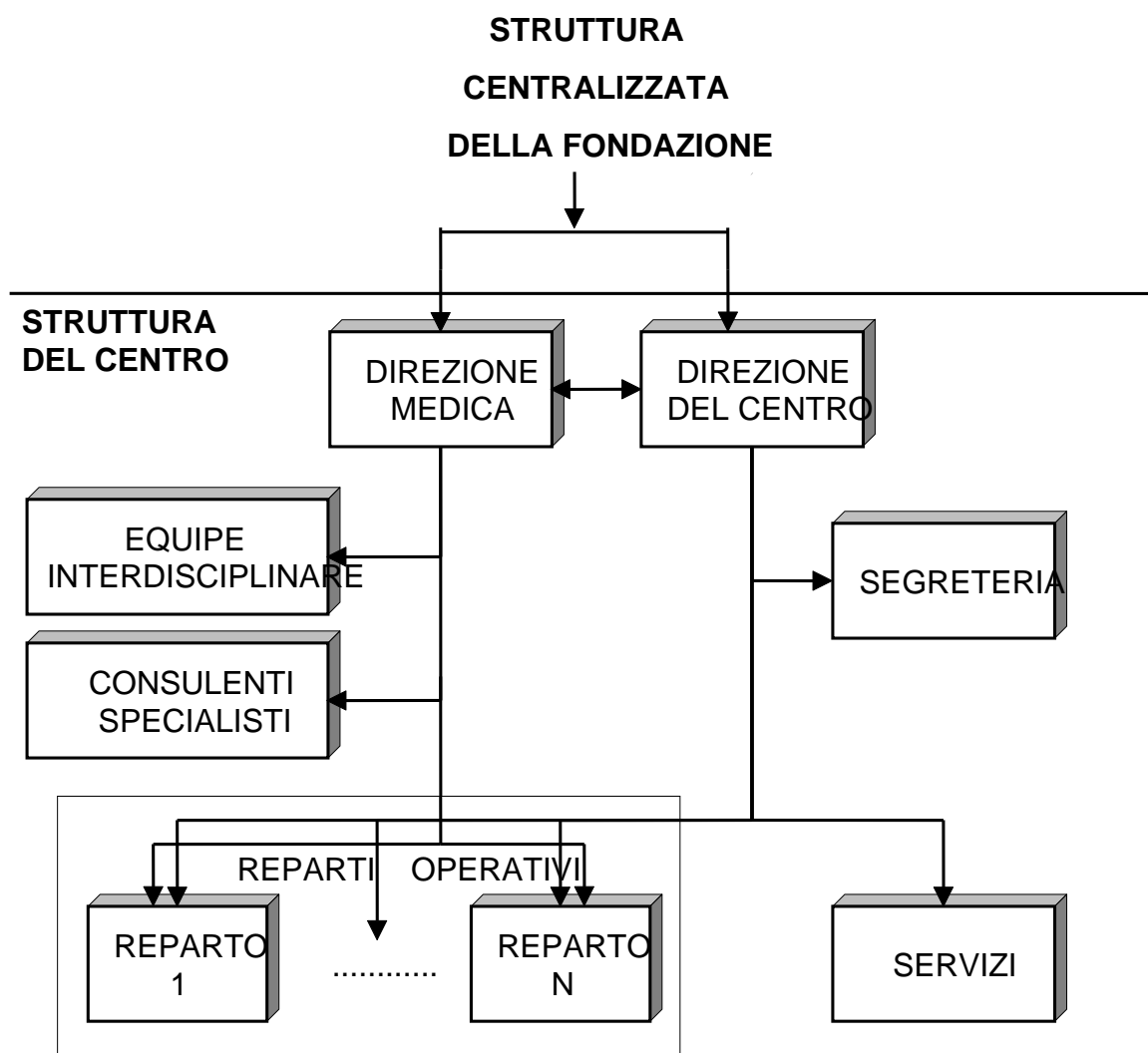
- una responsabilità tecnico-igienico-sanitaria,
- una responsabilità organizzativo-gestionale.

La responsabilità tecnico-igienico-sanitaria fa capo al **Direttore Medico**, che si avvale del supporto di una **Equipe multidisciplinare** e di altri **specialisti**.

La responsabilità organizzativo-gestionale fa capo al **Responsabile del Centro**, che può avvalersi del supporto di uno o più **coordinatori di reparto**.

Lo staff amministrativo ed i servizi interni fanno capo alla Responsabile del Centro.

L'organigramma tipico di un Centro è così rappresentato:



6.2 FUNZIONI E RESPONSABILITA'

a) Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, che si esprime attraverso il suo Presidente:

- gestisce globalmente tutte le attività della Fondazione,
- definisce le strategie e gli orientamenti generali che consentano la sopravvivenza e la crescita della Fondazione,
- assicura le risorse finanziarie,
- recluta, addestra e promuove le risorse umane.

b) Coordinamento generale e Rapporti con le Istituzioni

La funzione Coordinamento generale e Rapporti con le Istituzioni, in accordo con le direttive del Consiglio di Amministrazione:

- assicura che le direttive e gli orientamenti generali siano uniformemente interpretati e coerentemente applicati in tutti i Centri Operativi,
- mantiene i contatti con la Regione, le ASL e gli Enti Istituzionali e segue la negoziazione e la stipula dei relativi Contratti di fornitura,
- collabora con la Presidenza nella pianificazione della Formazione e dell'Aggiornamento professionale del personale,
- promuove e gestisce i progetti innovativi, volti al miglioramento ed al potenziamento dei servizi offerti dalla Fondazione.

c) Gestione Qualità

Il Responsabile della Gestione Qualità:

- supporta il Consiglio di Amministrazione nella definizione degli Obiettivi di Qualità e ne verifica il raggiungimento, attraverso la gestione degli Indicatori;
- verifica la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestisce la documentazione di sistema, garantendone il continuo aggiornamento;
- gestisce i reclami dei clienti e definisce, in collaborazione con i Centri interessati, le azioni correttive, preventive e di miglioramento;
- costituisce l'interfaccia della Fondazione nei confronti dei Clienti e delle Istituzioni per quanto attiene le problematiche di Qualità;
- raccoglie i dati statistici sulla qualità del servizio e promuove azioni di miglioramento.

d) Amministrazione Centrale

- provvede agli adempimenti amministrativi della Fondazione,
- cura gli aspetti finanziari ed i rapporti con le Banche,
- gestisce amministrativamente tutto il personale,
- effettua gli acquisti dei beni di investimento, nonché dei beni di consumo e dei servizi comuni ai diversi Centri Operativi.

e) Ufficio Relazioni con il Pubblico

- provvede a fornire informazioni agli utenti e a tutti i portatori di interesse
- riceve e rielabora i suggerimenti ed i reclami degli utenti
- fornisce informazioni relativamente alle modalità di accesso, ai confort, ai servizi e agli standard

f) Ufficio formazione e sviluppo professionale continuo

- gestisce la formazione e aggiornamento del personale della Fondazione Papa Paolo VI nell'intento di pervenire ad un miglioramento continuo delle prassi lavorative, gestionali ed organizzative,
- stima i bisogni formativi degli operatori coinvolti e traccia le traiettorie che l'azienda intende perseguire per incentivare l'aggiornamento continuo di professioni sanitarie e non.
- Monitora continuamente i percorsi formativi dei singoli professionisti, attraverso la valutazione costante dei dossier formativi.

STRUTTURA DEI CENTRI OPERATIVI

g) Direzione del Centro

Il Responsabile del Centro rappresenta la Fondazione nell'ambito del Centro operativo ed ha le seguenti responsabilità:

- gestisce il Centro per gli aspetti amministrativi, contabili, economici ed organizzativi,
- gestisce il personale del Centro e provvede agli obblighi derivanti dal D.Lgs. n° 81/08 e s.m. e i. sulla salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro,
- pianifica e coordina le attività dei Reparti operativi del Centro, avvalendosi, ove necessario, di uno o più coordinatori di reparto,
- è responsabile delle richieste di approvvigionamento necessarie per il Centro da inviare alla Direzione.

h) Direzione Medica

Il **Direttore Medico**, presente nei Centri di Riabilitazione, opera ai sensi della legge Reg. 46/84 e s.m. e i., che ne definisce i compiti e le responsabilità. In particolare:

- dirige i Reparti operativi del Centro dal punto di vista tecnico, igienico e sanitario,
- esercita la supervisione su tutte le attività che impattano direttamente e/o indirettamente sulla salute degli utenti,
- gestisce le procedure di accesso e di dimissione,
- coordina i consulenti specialisti che collaborano con il Centro,
- controlla e gestisce le cartelle cliniche,
- cura i rapporti tecnici con le ASL.

Il Direttore Medico si avvale di una **Équipe multidisciplinare** per la definizione, il controllo e l'aggiornamento dei *Progetti riabilitativi individuali e/o dei Piani di assistenza individualizzati*, nonché di **specialisti esterni**, per attività diagnostiche e terapeutiche particolari.

L'équipe interdisciplinare è attivata e coordinata dal Direttore Medico, ed è composta, a seconda del tipo di trattamento da effettuare, da alcune delle seguenti figure professionali:

- medico specialista,
- psicologo,
- assistente sociale,
- pedagogista,
- terapeuta,
- altri (eventuali).

i) Segreteria

La Segreteria gestisce, da un punto di vista informativo e documentale, le attività degli utenti all'interno del Centro. In particolare:

- fornisce tutte le informazioni preliminari, necessarie all'orientamento dei pazienti/utenti,
- gestisce la procedura di accesso a tutti i servizi dell'Istituto e le procedure di dimissioni.

h) Reparti operativi

I Reparti operativi pianificano ed erogano i Servizi dell'Istituto, ciascuno nell'ambito della propria missione.

Ciascun Reparto si avvale di un certo numero di figure professionali, in funzione delle prestazioni erogate:

- fisioterapisti,
- logopedisti,
- educatori,
- musicoterapeuta.

Tali figure erogano i servizi ai pazienti, utilizzando, ove possibile, criteri interdisciplinari e la metodologia del lavoro di gruppo.

Ciascun Reparto, inoltre, dispone, a seconda delle necessità, di:

- un **assistente sociale**, che assiste i pazienti e le relative famiglie per esigenze particolari e nei rapporti con scuole, Asl ecc ... ,
- **personale infermieristico**, per l'assistenza sanitaria,
- **operatori socio-assistenziali** per l'assistenza ai pazienti nei bisogni di vita quotidiana,
- **personale ausiliario**, per mantenere puliti i locali e le attrezzature.

i) Servizi interni

All'interno del Centro operano, a seconda della tipologia dei servizi erogati, alcuni dei seguenti "Servizi interni",

- Cucina.
- Trasporti.
- Servizi tecnici.
- Pulizie.

Il servizio di **Cucina**, in appalto con enti esterni specializzati, provvede alla preparazione dei pasti ed all'erogazione del servizio mensa per i pazienti a degenza diurna e a ciclo continuativo.

Il servizio **Trasporti** provvede a trasportare presso il Centro di Riabilitazione ed a riportare nel proprio domicilio i pazienti in regime semiresidenziale che non hanno possibilità di accedere ai servizi con mezzi propri.

Il **servizio di pulizia** dei locali ed i **Servizi Tecnici** (per la manutenzione degli impianti e delle macchine e la conduzione degli impianti tecnologici), sono appaltati a ditte esterne specializzate.

Tutti i servizi fanno capo al Direttore del Centro.

7. COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Direzione incoraggia la collaborazione con le Associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Sono, inoltre, gradite e accettate le visite di gruppi ed associazioni organizzati che, in occasione di feste come il Natale e/o la Pasqua, o ricorrenze tradizionali come il Carnevale, allietano alcuni dei centri con canti o recite.

8. INFORMATIVA GDPR 679/2016

Le informazioni qualificabili come personali, contenute nella “Carta dei servizi” e relative, nello specifico, ai dati identificativi dei Referenti Amministrativi e Direttori Sanitari delle strutture, sono trattate conformemente alla normativa vigente in materia di protezione e libera circolazione dei dati personali, avendo, il Titolare, previamente informato l’Interessato, ai sensi dell’Art 13 del Regolamento Ue 2016/679 (GDPR), sul trattamento dei dati personali ed acquisito il relativo consenso (ex Art.6.1.lett.a del GDPR).

Parte Terza: **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

1. PREMESSA

La Fondazione Papa Paolo VI è fortemente impegnata nel misurare, controllare e migliorare la Qualità dei propri Servizi.

A tal fine ha intrapreso un percorso formativo/organizzativo che, partendo dalle direttive e dai suggerimenti del Ministero della Sanità sulla Carta dei Servizi, si è concluso con la definizione e l'attuazione di un Sistema Qualità rispondente alla norma ISO 9001:2015 e con la relativa Certificazione da parte di un Ente terzo accreditato.

In questa sezione vengono definiti gli Standard di Qualità, gli Impegni ed i Programmi: essi rappresentano il "contratto" informale che il Centro stipula con i propri utenti e con le Istituzioni.

2. DEFINIZIONI

2.1 FATTORI DI QUALITA'

I Fattori di qualità di un determinato Servizio sanitario sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio, da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta.

Nel settore sanitario, i Fattori di Qualità sono raggruppabili in 6 classi:

- a) gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza
- b) gli aspetti legati all'informazione sanitaria
- c) gli aspetti legati alle strutture fisiche
- d) gli aspetti legati al tempo,
- e) gli aspetti legati alla semplicità delle procedure,
- f) gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane.

2.2 ALBERO DELLA QUALITA'

L'Albero della Qualità è la rappresentazione strutturata dei Fattori di Qualità, collegati alle fasi dell'esperienza dell'utente.

2.3 INDICATORI DI QUALITA'

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

2.4 STANDARD DI QUALITA'

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

Standard generali, che rappresentano obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici;

Standard specifici, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (o minima) da non superare.

2.5 IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli Impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che l'azienda adotta da subito (o nel breve periodo) al fine di garantire alcuni fattori di Qualità del servizio o il loro miglioramento.

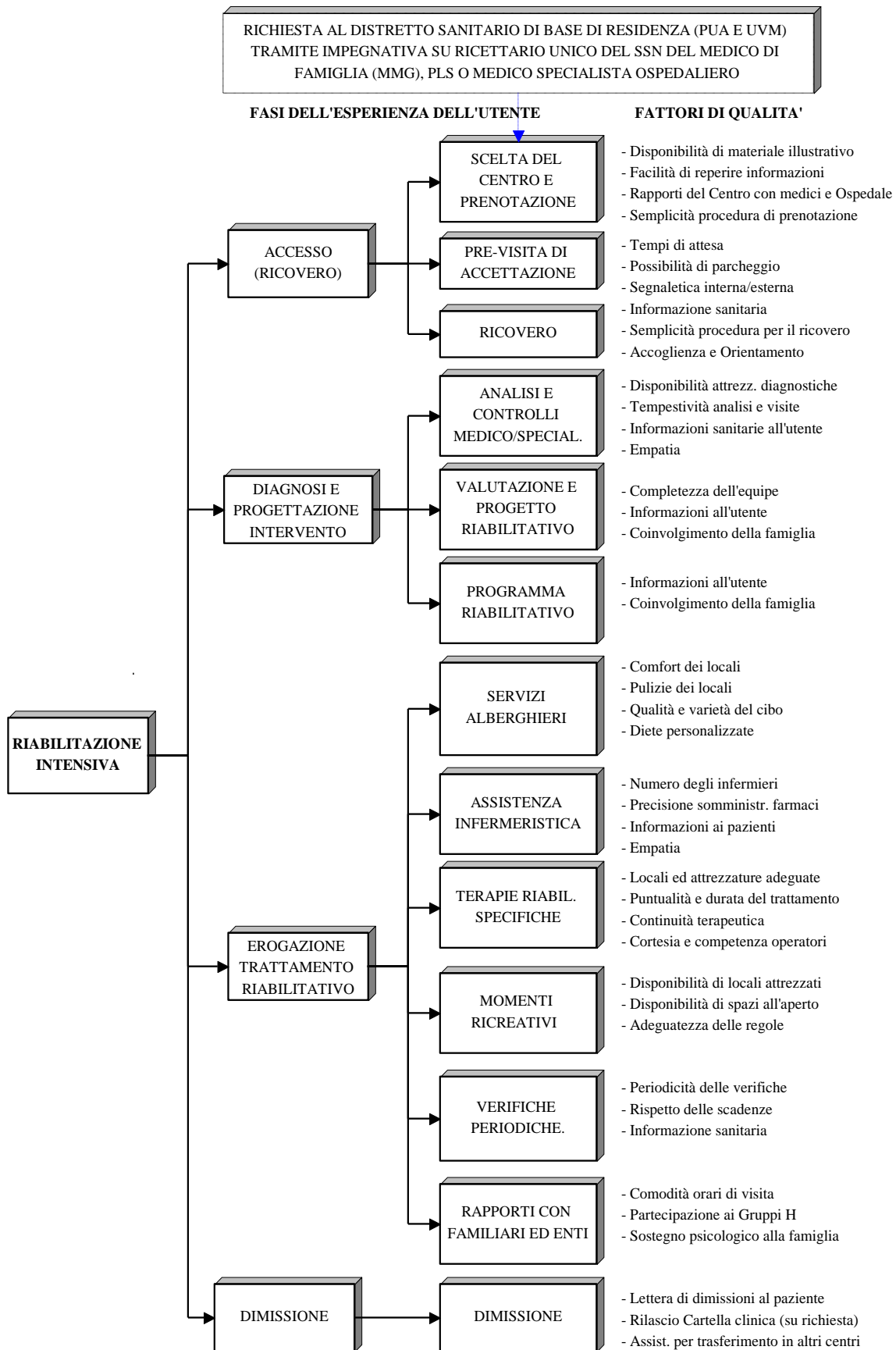
I Programmi rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare da subito, ma che l'azienda intende garantire nel medio periodo.

3. ALBERI DELLA QUALITA'

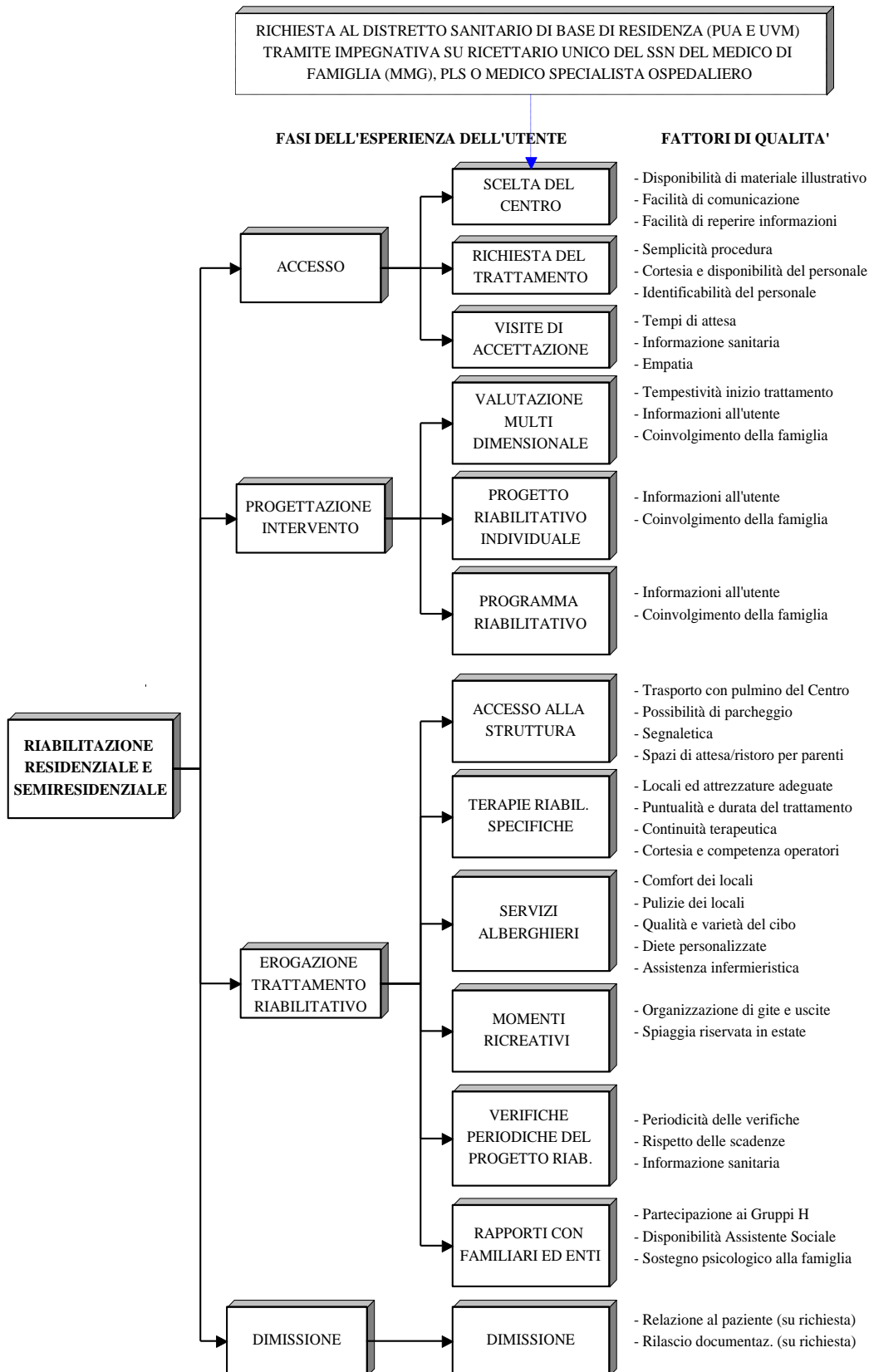
Si riportano gli Alberi della Qualità dei principali servizi erogati dalla Fondazione Papa Paolo VI:

- Servizio di Riabilitazione intensiva (ad alta intensità assistenziale).
- Servizio di Riabilitazione estensiva in regime residenziale e semiresidenziale e ADA.
- Servizio di Riabilitazione estensiva ambulatoriale, domiciliare ed extramurale
- Servizio di Casa soggiorno per anziani.

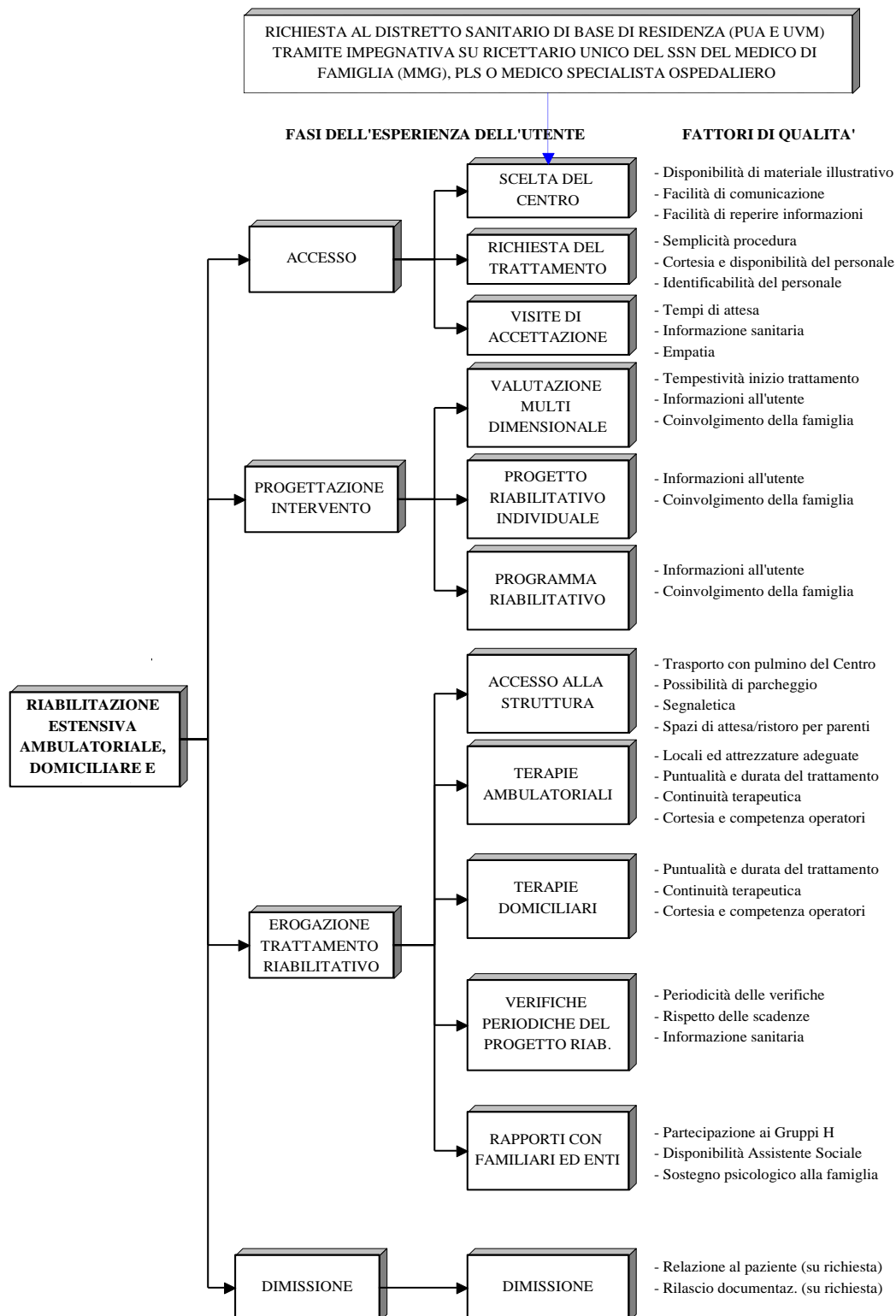
3.1 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE INTENSIVA (AD ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE)



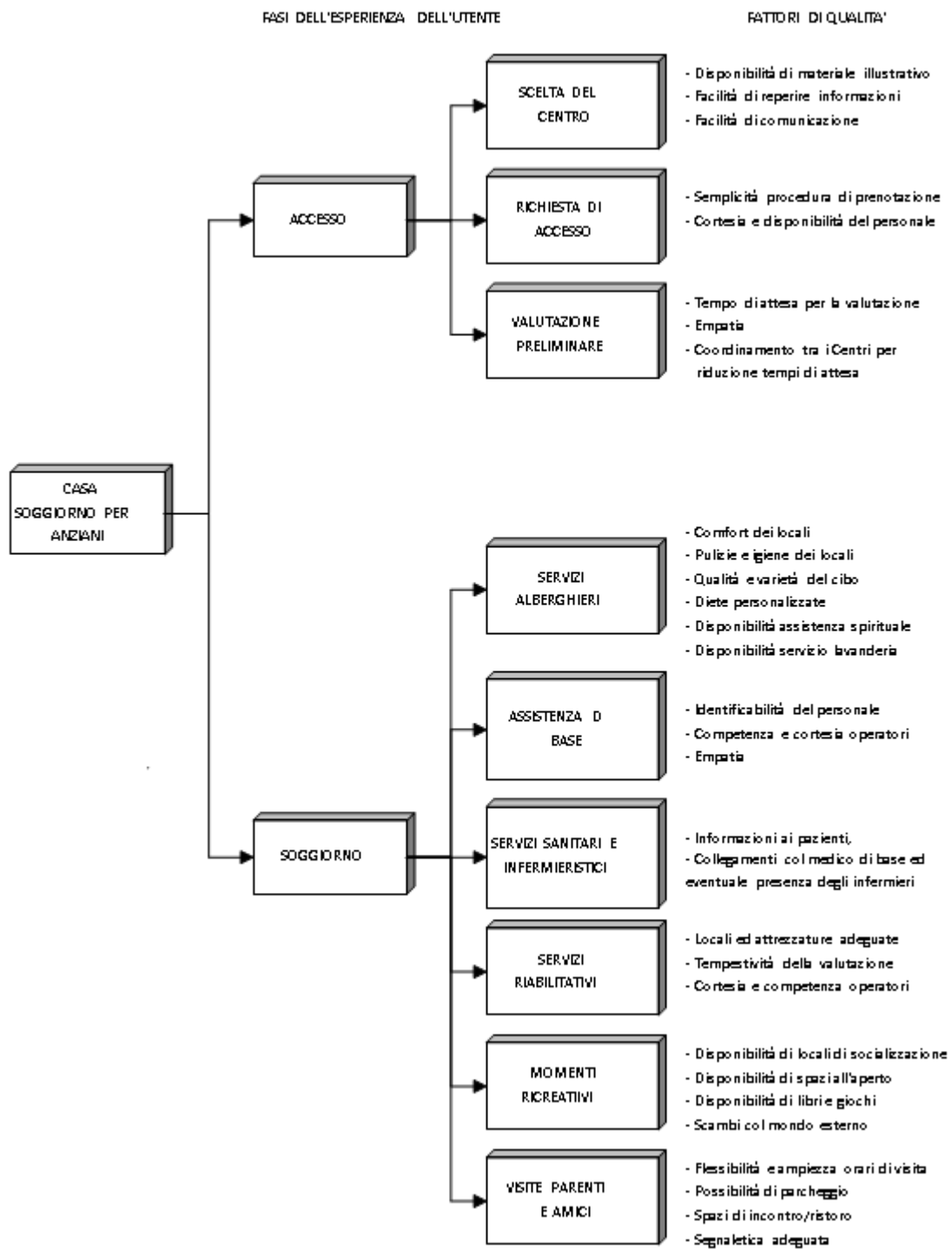
3.2 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA IN REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE



3.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE, DOMICILIARE, EXTRAMURALE ED AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO



3.4 SERVIZIO DI CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI



4. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione Papa Paolo VI si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sui principali servizi erogati ai propri clienti:

INDICATORI	STANDARD
<p>a) Tempo medio di attesa dei Servizi di Riabilitazione</p> <p>Rappresenta la tempestività media con la quale il Centro di Riabilitazione valuta e accetta i nuovi pazienti. E' definito come media degli intervalli temporali, espressi in giorni, tra la data di presentazione della richiesta di trattamento e la data di inizio del trattamento, per tutti i nuovi pazienti nell'arco di un anno.</p> <ul style="list-style-type: none">• Riabilitazione intensiva (ad alta intensità assistenziale)• Riabilitazione semiresidenziale,• Riabilitazione residenziale• Riabilitazione ambulatoriale, domiciliare, extramurale ed ADA.	<ul style="list-style-type: none">• 3 giorni• 7 giorni• 15 giorni• 15 giorni
<p>b) Tempo massimo di attesa dei Servizi di Riabilitazione.</p> <ul style="list-style-type: none">• Riabilitazione intensiva (ad alta intensità assistenziale)• Riabilitazione semiresidenziale,• Riabilitazione residenziale• Riabilitazione ambulatoriale, domiciliare ed extramurale,	<ul style="list-style-type: none">• 7 giorni• 14 giorni• 30 giorni• 30 giorni
<p>c) Frequenza minima delle Verifiche periodiche per gli utenti del Servizio di Riabilitazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Riabilitazione intensiva (ad alta intensità assistenziale)• Riabilitazione estensiva	<ul style="list-style-type: none">• almeno una verifica ogni 2 settimane• almeno una verifica ogni 6 mesi

INDICATORI	STANDARD
<p>d) Tempo medio di attesa per l'accesso nelle Residenze per anziani</p> <p>E' definito come media degli intervalli temporali, espressi in giorni, tra la data della valutazione preliminare della richiesta di accesso e la data della Visita di accettazione, per tutti i nuovi ospiti delle Residenze, nell'arco di un anno. <i>(E' assicurata l'accoglienza in un Centro della Fondazione, ma non necessariamente nel Centro preferito dall'utente).</i></p>	<p>10 giorni</p>

Nota: I tempi minimi di attesa per i servizi di riabilitazione, riportati nella precedente tabella, devono ritenersi applicabili ai pazienti "molto gravi". Per gli altri pazienti, i tempi di attesa dipenderanno dalle loro condizioni ("grave"; "medio grave") e dal trattamento richiesto.

5. IMPEGNI E PROGRAMMI

La Fondazione Papa Paolo VI si impegna a realizzare nel medio periodo i seguenti **obiettivi di miglioramento**:

- Rendere disponibile **materiale illustrativo** aggiornato sui propri Centri e sui propri Servizi.
- Arricchire ed aggiornare il proprio **sito web** (www.fondazionepaolosesto.org) per farne uno strumento di comunicazione con gli utenti.
- Aggiornare il questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti al fine di ottenere maggiori informazioni utili al miglioramento dei servizi offerti.
- Migliorare la **professionalità** degli operatori dei centri di Riabilitazione e delle Residenze per anziani, mediante appositi corsi di aggiornamento professionale.
- Migliorare la **formazione manageriale** dei Direttori dei Centri e dei coordinatori, mediante appositi corsi di management.
- Acquistare nuove **macchine a tecnologia avanzata** per i trattamenti riabilitativi di patologie gravi, con priorità alle terapie cardio-respiratorie.
- Mantenere la certificazione ISO 9001: 2008 e passare alla ISO 9001:2015 del **Sistema Qualità** della Fondazione Papa Paolo VI, ai fini del controllo degli obiettivi di qualità e del miglioramento continuo.

Parte Quarta: **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

1. RECLAMI

La Fondazione Papa Paolo VI assicura la tutela dell'utente rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei Servizi, garantendo la possibilità di sporgere reclami ed impegnandosi ad analizzarli ed a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

Gli utenti, inoltre, qualora insoddisfatti, hanno la possibilità di rivolgersi al Tribunale dei Diritti del Malato.

Le sezioni territoriali d'Abruzzo del Tribunale dei Diritti del Malato a cui potersi rivolgere sono di seguito riportate:

- Avezzano (L'Aquila) c/o: Ospedale Civile; telefono:0863 499 355
- Chieti Scalo (Chieti) c/o:Ospedale SS. Annunziata; telefono: 0871 358 583 - 0871 561 222
- Guardiagrele (Chieti) c/o: Ospedale Civile; telefono: 0871 8991 (centralino Ospedale)
- Lanciano (Chieti) c/o: Ospedale Civile; telefono: 0872 7061
- Ortona (Chieti) c/o: Ospedale Civile G. Bernabeo; telefono:085 917 2273
- Pescara c/o:Ospedale Spirito Santo; telefono:085 425 2697
- Sulmona (L'Aquila) c/o: Ospedale Civile; telefono:0864 45 442 - 0864 499 368
- Teramo c/o: Ospedale Civile Mazzini; telefono: 0861 429 498 - 0861 429 470

1.1 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

a) Compilazione e consegna del Reclamo

L'utente che intende formalizzare una segnalazione o un reclamo, può farlo attraverso il modulo "Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami" come definito dalla PRO-12 del SGQ della Fondazione.

Presso tutti i Centri della Fondazione, la scheda è disponibile nell'atrio di ingresso, in apposito contenitore, e può essere prelevata direttamente dall'Utente/ familiare o richiesta al personale del Centro.

Presso il Centro di Riabilitazione intensiva di Bolognano e presso le Residenze per anziani, la scheda viene consegnata ad ogni nuovo ospite al momento del suo ingresso nella struttura e può comunque essere richiesta al personale o prelevata dagli appositi contenitori.

L'Utente compila personalmente la Scheda, precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma ed il proprio indirizzo. A tutte le schede firmate e con indirizzo il Centro garantisce una risposta scritta entro 60 giorni.

La scheda compilata può essere imbucata nell'apposita cassetta "Reclami", presente nei diversi Centri, può essere consegnata a mano presso la segreteria del Centro o può esser fatta recapitare all'URP.

L'utente può anche presentare verbalmente la propria segnalazione, in quel caso l'operatore che la raccoglie provvederà a trascriverla sull'apposita Scheda, insieme alle generalità dell'Utente.

b) Analisi e gestione dei Reclami

Tutte le Schede compilate vengono raccolte dalla Segreteria di ciascun Centro, che le trasmette al Responsabile del Centro.

Eventuali reclami scritti pervenuti su supporto diverso dalla apposita Scheda (es. lettere di protesta, e-mail), vengono in ogni caso corredati della relativa Scheda, compilata a cura del Responsabile del Centro.

Il Responsabile del Centro analizza individualmente ciascuna segnalazione e ne valuta la congruità, coinvolgendo se necessario l'URP, quindi ricerca le cause, determina il trattamento da attuare e definisce, se necessario, le azioni correttive opportune per eliminare le suddette cause.

c) Report ed Elaborazioni statistiche

I reclami dei clienti costituiscono una preziosa fonte di informazioni per il miglioramento della qualità dei servizi.

A tal fine, i Responsabili di tutti i Centri della Fondazione inviano copia di tutte le segnalazioni al Responsabile Sistema Gestione Qualità (RGQ).

L'RGQ con periodicità semestrale, effettua una analisi statistica delle segnalazioni dell'anno ed emette un Report sul numero e sulla tipologia dei Reclami, sulle relative cause e sulle azioni intraprese.

I risultati dell'analisi potranno essere resi disponibili, su richiesta, per le associazioni di tutela degli utenti.

2. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Fondazione Papa Paolo VI intende "misurare" la qualità dei propri Servizi, al fine di migliorarla nel tempo, pertanto ha predisposto dei questionari per la valutazione della soddisfazione dell'utente.

Semestralmente vengono analizzati con opportuni report i questionari compilati per valutare accuratamente i punti di forza ed i punti di debolezza dei servizi erogati così come percepiti dagli utenti.

La Fondazione Papa Paolo VI, non essendo un presidio particolarmente grande, per la pianificazione volta a valutare le aspettative e qualità percepita dagli utenti, non ha ritenuto necessario coinvolgere le associazioni di tutela dei pazienti. I risultati dell'analisi, però, potranno essere resi disponibili a tali associazioni qualora richiesti.

3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

In considerazione dei risultati ottenuti negli ultimi anni trascorsi, la Fondazione Papa Paolo VI intende mantenere e migliorare il proprio Sistema di gestione per la Qualità, rispondente alla normativa ISO 9001:2015, per continuare a tenere sotto controllo gli Standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento espressi in questa Carta dei Servizi.

Sia gli Audit che il Riesame verranno effettuati con periodicità annuale e ne sarà data evidenza mediante appositi Rapporti.