



E. M. CHIESA EX CONV.
SANT'AGATA LA VETERE

Villa Angela

CARTA DEI SERVIZI





E. M. CHIESA EX CONV.
SANT'AGATA LA VETERE

Villa ANGELA

INDICE

Sezione Uno: Presentazione Villa Angela e Cenni storici e Principi fondamentali
pag.3

Sezione Due: Informazioni sulla Struttura e sulle Attività pag. 7

Sezione Tre: Standard di Qualità, Impegni e Programmi pag. 21

Sezione Quattro: Modalità di Tutela e Verifica pag. 24

Riferimenti Legislativi pag. 27



E. M. CHIESA EX CONV.
SANT'AGATA LA VETERE

Villa ANGELA

SEZIONE UNO



PRESENTAZIONE VILLA ANGELA- CENNI STORICI

"Villa Angela", nasce a Zafferana Etnea, in contrada "Sarro" (Catania) il 5 febbraio del 1964 come "Scuola Speciale Parificata" per "Subnormali", quale attività dell'associazione "Clan dei ragazzi" (organizzazione oratoriale della Chiesa S. Agata la Vetere di Catania), sulla spinta e l'incoraggiamento del prof. Majorana e del prof. Arena.

L'idea fu accolta e realizzata dal Sac. Ugo Aresco, presidente dell'Associazione "Clan dei Ragazzi" con sede presso la Chiesa Sant'Agata La Vetere, per la corrispondenza ai valori d'ispirazione cristiana. Villa Angela riproponeva altresì attività storicamente "familiari" alla Ch. S. Agata La Vetere, già promotrice -intorno alla fine dell'800 - di un "Dispensario Policlinico" di cure gratuite nel proprio "Ospedale S. Agata La Vetere" - nei primi decenni del '900 - dell' "Opera Madonna dei Bambini (la cui attività principale era costituita dalla realizzazione e distribuzione di corredi alle puerpere bisognose)" magnificamente rappresentata da un dipinto dello Sciuti ed ancora - nel secondo dopoguerra sino ad oggi - del "Clan dei Ragazzi" attraverso l'impegno sociale dei giovani.

Nel settembre 1965, si trasferisce nell'attuale sede di San Giovanni La Punta. L'8/1/1974 la Chiesa Sant'Agata La Vetere accetta la gestione di Villa Angela, affidatagli dall'Associazione "Clan dei Ragazzi" con delibera n° 2 del 28/12/1973 con decorrenza dal 01/01/1974. In virtù della Legge 833/78 ex art. 26 nel 1979 diventa "Istituto medico-psico-pedagogico", convenzionato con il Ministero della Sanità e con l'Assessorato Regionale alla Sanità per trattamenti riabilitativi di tipo residenziale e semi-residenziale. In data 18/09/1987 Villa Angela fa richiesta di iscrizione del centro di riabilitazione all'albo regionale delle strutture socio-assistenziali ai sensi dell'articolo 6 delle Legge regionale n° 16 del 28/3/1986.

Dal 1994 eroga anche trattamenti riabilitativi ambulatoriali e dal 2011 anche in regime domiciliare.

Oggi, Villa Angela è un Centro di Riabilitazione - accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale ai sensi del decreto n.890/02 e s.m.i, con decreto n.2697 del 30/11/2007 dell'Assessorato alla Salute pubblicato su GURS Regione Sicilia n.59 del 21/12/2007 - Parte prima Supplemento Ordinario n.2 - e con decreto n.1034 del 8/06/2011 pubblicato su GURS n.38 del 9/09/2011 Parte Prima e successiva rettifica su GURS n.41 del 30/09/2011 per le seguenti attività:



- ✓ Trattamenti riabilitativi Ambulatoriali per 38 prestazioni giornaliere;
- ✓ Trattamenti riabilitativi Domiciliare per 19 prestazioni giornaliere;
- ✓ Trattamenti riabilitativi Residenziali a Ciclo continuativo per 67 prestazioni giornaliere;
- ✓ Trattamenti riabilitativi Residenziali a Ciclo diurno per 40 prestazioni giornaliere.

In relazione alle stesse con accordo contrattuale del 24/02/2014 con l'ASP 3 di Catania svolge per conto del SSN le seguenti prestazioni riabilitative:

- ✓ Trattamenti riabilitativi Ambulatoriali per 38 prestazioni giornaliere;
- ✓ Trattamenti riabilitativi Domiciliare per 9 prestazioni giornaliere;
- ✓ Trattamenti riabilitativi Residenziali a ciclo continuativo per 58 prestazioni giornaliere;
- ✓ Trattamenti riabilitativi Residenziali a ciclo diurno per 36 prestazioni giornaliere.

Il centro è convenzionato con l'ASP di Catania per la gestione insieme al consorzio di cooperative sociali Luoghi Comuni (di cui Villa Angela è altresì socio) per la gestione delle dimissioni di pazienti provenienti da Ospedali Psichiatrici Giudiziari.

Il Centro è altresì socio dal 14/09/2016 dell'ICSEM International Center for Studies on Educational Methodologies per lo sviluppo e l'applicazione nel centro del metodo riabilitativo FEUERSTEIN, metodo che il centro sta implementando ed adottando nelle terapie per i propri utenti nel corso degli ultimi tre anni.

Il centro è socio dell'Associazione Mito & Realtà un network nazionale che raggruppa molteplici comunità terapeutiche residenziali al fine di favorire la sviluppo di scambi di esperienze nel settore dei gruppi appartamento attraverso il metodo delle revisioni peer to peer.

Villa Angela aderisce all'INTERNATIONALER FORDERVEREIN BASALE STIMULATION E.V. La società internazionale di stimolazione basale, altra tecnica riabilitativa utilizzata specialmente con gli utenti che presentano un elevato grado di disabilità. Anche tale tecnica riabilitativa viene impiegata presso il nostro centro oramai dal 2014.

Villa Angela inoltre è accreditata presso la Regione Sicilia - Assessorato alla Famiglia e delle Politiche Sociali per la stipula di eventuali convenzioni con i comuni per l'attuazione dell'assistenza domiciliare in favore di Inabili (decreto del 20/01/2015 iscrizione al n.4074 del relativo albo regionale), assistenza domiciliare in favore di anziani (decreto del 20/01/2015 iscrizione al n.4075 del relativo albo regionale) e per l'assistenza domiciliare in favore di minori (decreto del 18/11/2015 iscrizione al n.4246 del relativo albo regionale). In virtù di tali accreditamenti in data 25/06/2015 ha stipulato con il comune di Gravina di Catania capofila del distretto sanitario 19 il "Patto di accreditamento per buono socio-sanitario e per altri servizi socio-assistenziali acquisibili con voucher di servizio" con iscrizione al n.36 del relativo albo. Attraverso tali accreditamenti Villa Angela intende mettere a disposizione un'offerta di servizi più completa ed integrata agli utenti in carico ovvero a quelli prossimi o appena dimessi dai trattamenti riabilitativi.



LA "MISSION"

"Villa Angela" costituisce l'attività sanitaria dell'ente ecclesiastico civilmente riconosciuto Chiesa S. Agata La Vetere. Il centro ispirandosi ai principi della carità evangelica, della solidarietà e dell'amicizia "promuove la presa in carico globale" della persone affette da disabilità psichica e relazionale, attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "progetti di vita individualizzati", finalizzati a garantire il rispetto del diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata e compatibilmente con le condizioni psico-fisiche il più possibile indipendente e rispettoso della loro personalità.

Pertanto Villa Angela si propone di:

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile valorizzandone le differenti abilità compatibilmente con il grado di menomazione di ciascuno;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno;
- favorire lo svilupparsi di un rapporto equilibrato e continuo con il mondo circostante per promuovere il perseguimento del benessere individuale e collettivo;
- costruire con i pazienti in carico, le loro famiglie e gli attori della rete socio-sanitaria del territorio percorsi individualizzati volti a promuovere lo sviluppo integrale della persona e la sua inclusione sociale.

La Mission di Villa Angela, che la caratterizza - oggi come ieri - è l'umanizzazione e la personalizzazione dell'intervento verso la persona disabile, la profonda motivazione sia ad individuare risposte reali e concrete alle problematiche legate alla disabilità quanto a promuovere eventuali nuovi percorsi d'integrazione ed inserimento sociale.

VISION

La Vision che il "Centro di Riabilitazione 'Villa Angela' " intende perseguire si basa sulle seguenti strategie:

- ✓ Qualificare sempre più l'offerta terapeutico-riabilitativa e clinico-assistenziale attraverso il monitoraggio, continuo e costante, dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni -
- ✓ Potenziare l'offerta terapeutico-riabilitativa e clinico-assistenziale in funzione delle "nuove richieste" da parte dell'utenza, compatibilmente con le risorse disponibili (per es., attivazione all'interno dei Servizi Riabilitativi di "moduli specializzati" nel trattamento di particolari patologie e/o di gravi disabilità, ...) -
- ✓ Innovare e differenziare l'offerta in "verticale" attivando livelli di sempre più alta specializzazione all'interno di uno stesso servizio, ed in "orizzontale" attivando nuove tipologie di servizio attraverso eventualmente un sistema di rete territoriale;
- ✓ Incrementare l'integrazione fra le diverse tipologie di Servizio al fine di garantire la continuità del trattamento terapeutico-riabilitativo -
- ✓ Rinforzare ed incrementare la rete territoriale attraverso la realizzazione di una sinergica integrazione delle risorse disponibili sul territorio al fine di garantire al cliente un servizio sempre più completo, personalizzato ed umano -
- ✓ Focalizzare l'attenzione verso una logica di controllo delle risorse al fine di pervenire ad una loro razionalizzazione, accrescendo l'efficienza dei processi aziendali -
- ✓ Affermare la leadership culturale e territoriale attraverso la cooperazione interna ed una "sana" competitività -



PRINCIPI FONDAMENTALI



Ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Eguaglianza:** Nell'erogazione dei servizi sanitari dev'essere garantita l'uguaglianza di tutti i cittadini utenti: nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche o per grado di complessità della patologia riabilitativa. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** Il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi riabilitativi deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** Tale diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino che, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.
- **Partecipazione:** Il C.d.R. "Villa Angela" è tenuto ad attivare una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra Ente erogatore di servizi ed utenza, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la partecipazione dell'utenza e dei loro familiari alle varie fasi di attuazione degli interventi.
- **Efficienza ed Efficacia:** Il C.d.R. "Villa Angela" è tenuto ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego razionale di adeguate risorse umane, materiale e finanziarie; improntata all'efficacia per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e riabilitativi necessari al miglioramento della qualità di vita degli utenti.



E. M. CHIESA EX CONV.
SANT'AGATA LA VETERE

Villa ANGELA

SEZIONE DUE INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SULLE ATTIVITA'



DESTINATARI DEI SERVIZI VILLA ANGELA

I destinatari dei servizi riabilitativi di Villa Angela sono utenti **CON DISABILITA' FISICA PSICHICA E/O SENSORIALE**, e i relativi soggetti che li rappresentano (Caregiver Familiare, TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO).

Il modello riabilitativo della "presa in carico globale" dell'utente presuppone il coinvolgimento dei caregiver dell'assistito, siano essi i familiari o la persona giuridica preposta alla tutela.

La partecipazione attiva avviene già nella fase della predisposizione del Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.), che viene proposto ai caregiver richiedendone l'accettazione formale per approvazione; anche la compilazione e sottoscrizione del Consenso Informato contribuiscono a realizzare un coinvolgimento funzionale al trattamento.

Nei confronti dei caregiver, inoltre, vengono attivati interventi professionali dell'assistente sociale, finalizzati all'utilizzo più appropriato delle risorse ambientali e sociali oltre che offerti colloqui di sostegno e counselling psicologico.

Villa Angela individua altresì una pluralità di soggetti definiti **UTENTI SECONDARI**, verso cui comunque le attività svolte devono essere caratterizzate da serietà, competenza e trasparenza e verso cui non possono essere commesse omissioni o diminuzioni di investimento e di approfondimento per il miglioramento continuo della qualità:



L'insieme delle risorse professionali e del volontariato;



Il sistema delle Istituzioni (ASP, Regione, Comuni, Tribunali, Scuole..);



Le organizzazioni sindacali;



Le associazioni di familiari



I fornitori.



E. M. CHIESA EX CONV.
SANT.AGATA LA VETERE

Villa ANGELA

DOVE E COME TROVARE VILLA ANGELA

Localizzazione dell'ente e modalità di primo contatto -

L'Ente Morale Chiesa Ex Conv. S. Agata La Vetere "Villa Angela" è dotato di due sedi:

- **Sede Legale:** Piazza S. Agata La Vetere n° 5 - 95124 Catania. La sede comprende la Chiesa S. Agata La Vetere (prima cattedrale di Catania) ed i locali annessi;
- **Sede operativa:** Via Ravanusa n° 16 - 95037 San Giovanni La Punta (Catania), in cui viene svolta tutta l'attività sanitaria di riabilitazione.

I nostri recapiti telefonici:

- Centralini: 095/7410311 - 095/7512515
- Segreteria Generale cell.: 329/8619925
- Servizio residenziale a ciclo continuativo cell.: 3474516931
- Servizio residenziale a ciclo diurno cell.: 34779183200
- Servizio ambulatoriale cell.: 347/7897421
- Servizio domiciliare cell.: 3456567852
- Servizio infermieristico: 348/9406774
- Il nostro fax è il seguente: 095/7414462.
- L'indirizzo di posta elettronica: villaangela@tao.it.
- L'indirizzo di posta elettronica certificata: villaangela@pec.it
- L'indirizzo di posta elettronica certificata per le questioni sanitarie: villangela.serviziosanitario@pec.it
- Il sito internet dell'ente è il seguente: villaangela.info

I nostri uffici di Servizio Sociale sono aperti al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11.30 alle ore 12.30;

Servizio Sociale Residenziale a Ciclo Continuativo: Lunedì, dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Servizio Sociale Residenziale a Ciclo Diurno: Martedì e Venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Servizio Sociale Ambulatoriale: Lunedì e Mercoledì, dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Servizio Sociale Domiciliare: Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Segreteria Generale: dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il Lunedì e il Giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.



ORGANIGRAMMA E FUNZIONI

1 La Direzione Generale -

"Villa Angela", sede secondaria dell'Ente Morale Chiesa Ex Conventuale S. Agata La Vetere, è gestita dal Rettore pro-tempore della Chiesa, collaborato da due consiglieri. Rettore e consiglieri sono di nomina arcivescovile.

Il Consiglio di Amministrazione, in atto, risulta composto dal Sac. Aresco Ugo - legale rappresentante, dal Sac. Milazzo Gaetano - direttore generale - e dalla D.ssa Miano Vita Maria - co-direttore generale.

Il Presidente e Legale Rappresentante del centro di riabilitazione "Villa Angela", collaborato dai consiglieri del Consiglio di Amministrazione svolge i compiti di direzione e coordinamento della struttura, in stretta collaborazione tra Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Unità operativa "Formazione" e Unità operativa "Qualità".

Il Legale Rappresentante, nonché Presidente del Consiglio di Amministrazione è, in atto, il Sac. Aresco Ugo - in quanto Rettore pro-tempore della Chiesa S. Agata La Vetere di Catania - al quale spetta, pertanto anche la rappresentanza legale dell'Ente verso terzi, i poteri di firma e la responsabilità per il trattamento dei dati sensibili ai sensi del DLGs 196/03.

2. La Direzione Sanitaria -

Il Direttore Sanitario è il Dott. Salerno Antonino, Psichiatra e Psicoterapeuta.

Alla Direzione Sanitaria in collaborazione con l'équipe clinica (composta da medici, psicologi, assistenti sociali) spetta la responsabilità dei trattamenti, dei progetti terapeutico-riabilitativi e dei relativi protocolli, la gestione delle liste di prenotazione/attesa, nonché di ogni atto e controllo sanitario, dei rapporti con il SSN, il Tribunale per i Minorenni e i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli utenti e con i familiari degli stessi.

La Direzione Sanitaria ha anche la responsabilità dell'H.A.C.C.P. (Igiene obbligatoria nelle cucine e nelle mense) ai sensi del D.Lvo n°155/97 e s.m.e.i..

3. La Direzione Amministrativa -

Il Responsabile Amministrativo del Centro è il Dr. Salvatore Barbagallo.

Alla Direzione Amministrativa spetta la tenuta degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali ed assistenziali dell'ente; la gestione dei rapporti economici con le ASP, i Comuni di residenza degli utenti, nonché con i fornitori.

Alla Direzione Amministrativa - tramite l'Ufficio Personale - spetta la gestione del personale in relazione alla distribuzione dei compiti di lavoro e alla gestione dei periodi di ferie.

4. Unità Operativa "Formazione" -

Responsabile dell'U.O. "Formazione" è la Dott.ssa Albo Maria, psicologa e psicoterapeuta.

L'unità garantisce la formazione e l'aggiornamento professionale delle Risorse Umane secondo i requisiti di legge, attraverso la predisposizione e l'attuazione del piano formativo annuale, nel quale possono esserci eventi formativi finanziati mediante fondi paritetici interprofessionali e/o attraverso la collaborazione di providers accreditati presso il Ministero della Salute per lo svolgimento dei corsi ECM-



5. Unità Operativa "Qualità" -

Responsabile dell'U. O. "Qualità" è il Dott. Salvatore Barbagallo.

Tale unità ha il compito di implementare il Sistema di Qualità dell'Azienda e di garantirne il mantenimento ed il miglioramento allo scopo precipuo di mantenere l'accreditamento istituzionale con il Servizio Sanitario Regionale (D.A. 890/2002 e successive modificazioni) e al contempo promuovere il miglioramento in un'ottica di efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi resi.

Il centro ha ottenuto nel 2012 e mantiene tutt'oggi la certificazione di qualità secondo lo standard internazionale ISO 9001, rilasciata dal R.I.N.A., ente abilitato che ha riconosciuto l'applicazione del Sistema di Qualità di Villa Angela in conformità a tutti i requisiti previsti, improntato al miglioramento dell'organizzazione aziendale.

6. Sicurezza degli ambienti di lavoro RSPP

Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione è l'ingegnere Alessandro Ali.

Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione assicura il rispetto delle normative vincolanti e delle leggi cogenti in materia di sicurezza ed igiene dei lavoratori e degli ambienti di lavoro; a tal fine:

- predispone e mantiene aggiornata tutta la documentazione sulla Sicurezza (valutazione rischi, piani, ecc.);
- riunisce periodicamente i lavoratori per le attività di informazione e formazione;
- assicurare la disponibilità e l'efficienza di attrezzature e abbigliamento antinfortunistico;
- esegue i controlli sia all'interno che all'esterno della struttura, per assicurare il rispetto delle normative vincolanti e delle leggi cogenti in materia di sicurezza ed igiene dei lavoratori e degli ambienti di lavoro.

7. La nostra Organizzazione -

7.1. La Struttura -

Per lo svolgimento delle attività di riabilitazione il Centro si avvale prevalentemente di un complesso di cui in parte ne è proprietario ed in parte locatario dal Seminario Arcivescovile di Catania (in passato la struttura era sede estiva del Seminario) situata presso il comune di San Giovanni La Punta, nonché di personale specializzato e motivato.

La sede operativa dell'ente si estende su una superficie complessiva di circa 15.000 metri quadri di cui circa 6.200 coperti (suddivisi in due immobili) e la rimanente scoperta.

L'area comprende principalmente:

- Un campo di calcetto in erba sintetica -
- Un campo per pallavolo e basket -
- Un campo di basket -
- Una palestra al coperto per attività di pallavolo e basket
- Due aree parcheggio per la capienza complessiva di circa 70 posti auto -
- Due giardini complessivamente di circa 4.000 metri quadri, di cui uno destinato a piccolo vivaio interno, entrambi al contempo utilizzati per le attività terapeutico-riabilitative (giardinaggio-vivaismo) -
- L'immobile principale - sede dell'attività riabilitativa a ciclo continuativo e diurno, nonché del servizio mensa, lavanderia, infermeria e degli uffici amministrativi - si articola su tre piani (seminterrato, piano terra e primo piano) ed è costruito a forma di rettangolo, con ampio cortile interno.

Il secondo immobile - sede delle attività riabilitative ambulatoriale e domiciliare - si articola su tre



piani (piano terra, primo piano e secondo piano).

All'ingresso e negli spazi esterni dell'immobile principale è dislocata un'adeguata segnaletica per permettere al visitatore di orientarsi relativamente alla localizzazione del servizio e/o della persona con cui intende entrare in contatto.

Infine, all'interno della struttura è presente tutta la segnaletica prevista dalle disposizioni di legge in materia sicurezza e quindi utili all'indicazione delle vie di uscita e d'evacuazione in casi di incendio e/o pericolo.

7.2. Confort presenti nella struttura -

Il centro di riabilitazione Villa Angela si impegna a garantire che il trattamento alberghiero sia sempre conforme alle normative vigenti.

Tutti i gruppi appartamento sono articolati, ciascuno, in più vani, con un massimo di quattro posti letto a vano, con annessi servizi igienici ed un'area soggiorno con televisione, citofono e telefono.

▪ **L'Infermeria** si articola su due piani:

Al piano terra si trovano la medicheria, la stanza medici e un piccolo locale di primo intervento per le urgenze, nonché uno spogliatoio e due servizi igienici di cui uno ad esclusivo utilizzo del personale e l'altro degli utenti -

Al piano superiore, un disimpegno, due camere di degenza (una con due posti letto e l'altra con tre) con annessi servizi, una camera per il personale di turno ed uno spogliatoio.

Il Servizio di Lavanderia è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Il Servizio Mensa è attivo la mattina, per la prima colazione, dalle ore 7.30 alle ore 9.00. Sono previsti più turni:

- Un primo turno alle ore 8.00 per i ragazzi che frequentano la scuola dell'obbligo e/o corsi di orientamento/formazione professionale -
- Un secondo, alle ore 8.30 per tutti gli altri -

Anche il pranzo è articolato in due turni:

- Il I°: dalle ore 12.30 alle ore 13.30 per gli utenti più gravi,
- Il II°: dalle ore 13.30 alle ore 14.30 per i rimanenti.

La cena si articola in un unico turno intorno alle ore 19.30.

7.3 Gli Spazi Attrezzati -

Dislocati per tutto il complesso edilizio, disponiamo di:

- diversi laboratori per le attività espressive -
- diverse sale/palestre di kinesiologia, di psicomotricità e logopedia -
- piscina terapeutica coperta e di molteplici spazi attrezzati per attività psico-educative di gruppo nonché per la psicoterapia infantile individuale e/o di gruppo.

Disponiamo, altresì, di una grande Sala Conferenze dal molteplici uso:

- riunioni, incontri di aggiornamento e/o di formazione, corsi per il personale; -
- incontri assembleari, tavole rotonde, convegni e dibattiti -



- nonché come salone cinema e teatro per i ragazzi al fine di promuoverne anche lo sviluppo delle arti espressive ove è possibile. -

La **Cappella** è il luogo delle celebrazioni liturgiche. Ogni domenica viene celebrata la S. Messa per gli utenti dell'ente che non avendo una famiglia rimangono in istituto. La cappella viene utilizzata per lo svolgimento di incontri di preghiera o di funzioni religiose aperti anche a persone esterne all'ente.

8. I Nostri Servizi -

Il nostro Centro è Accreditato con il S.S.N., convenzionato tramite l'Azienda ASP n.3 Catania con tutto il territorio nazionale ed eroga prestazioni sanitarie di tipo riabilitativo diversificate per tipologia di trattamento, fascia d'età e patologia.

In particolare i servizi riabilitativi erogati dalla nostra struttura sono i seguenti:

- a) Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Continuativo
- b) Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Diurno
- c) Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale
- d) Servizio di Riabilitazione Domiciliare

I nostri Servizi comprendono interventi diagnostici, terapeutici, riabilitativi rivolti a portatori di patologie di natura fisica, psichica e/o sensoriale.

La nostra organizzazione, per le consulenze specialistiche delle diverse branche di medicina (es. odontoiatria, oculistica, cardiologia, etc....) si avvale di collaboratori esterni al Centro e/o usufruisce delle prestazioni delle strutture pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale.

I servizi erogati sono articolati e predisposti secondo dei protocolli d'intervento specifici di ogni tipologia di Servizio Riabilitativo cui il paziente afferisce, elencati nella sezione ad essi dedicata. Nella nostra organizzazione operano Medici, Infermieri, Psicologi, Assistenti Sociali, Logopedisti, Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, Psicomotricisti, Fisioterapisti, Educatori, Assistenti ed Operatori Socio-Sanitari, oltre l'organico amministrativo, tecnico e dei servizi logistici che fa da supporto alle attività sanitarie di riabilitazione.

L'Organizzazione dei Servizi Riabilitativi fa capo all'èquipe tecnico-sanitaria, così composta:

- Direttore Sanitario: Dr. Antonino Salerno, Psichiatra/Psicoterapeuta -
- Medici:
 - Dr. Giuseppe Catalfo, Psichiatria/Psicoterapeuta;
 - Dr.ssa Maria Rosa Sciuto, Neuropsichiatra Infantile;
 - Dr.ssa Giuseppina Basso, Neuropsichiatra Infantile;
 - Dr.ssa Giusy Buccheri, Otorinolaringoiatra;
 - Dr.ssa Laura Coco, Fisiatra;
- Psicologi/Psicoterapeuti: Dr.ssa Maria Albo, Dr. Simone Bruschetta, Dr. Alfonso Sottile;
- Psicologi: Dr.ssa Giovanna Poeta;
- Assistenti Sociali: Dr.ssa Patrizia Le Favi, Dr.ssa Maria Paola Romano, Dr.ssa Angela Porto e Dr.ssa Gabriella Sciuto.



ATTIVITA' DI ASSISTENZA E RIABILITAZIONE

1. Obiettivi Generali -

Obiettivo fondamentale è quello di migliorare la qualità della vita dell'utenza attraverso i nostri servizi consapevoli dell'importanza che assume la variabile "benessere soggettivo" nell'implementare la disponibilità e le capacità adattive della "Persona" in ogni ambito di vita.

Il nostro impegno è costantemente rivolto alla ricerca ed alla progettazione di interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni sanitarie erogate e ad individuare percorsi terapeutico-riabilitativi sempre più adeguati alle esigenze attuali e future dei nostri utenti, valutando il raggiungimento degli obiettivi terapeutico-riabilitativi attraverso opportune scale di valutazione.

2. I Servizi di Riabilitazione -

2.1.- Accesso ai Servizi di Riabilitazione -

Il protocollo d'accesso, in accordo con la legislazione vigente prevede l'inquadramento diagnostico del richiedente al fine di valutare l'idoneità dei nostri servizi alla presa in carico dello stesso ed alla conseguente formulazione della richiesta di autorizzazione all'erogazione del trattamento terapeutico-riabilitativo, valutato come il più congruo al caso, da inoltrare agli organi preposti del SSN.

L'ASP di Catania, attraverso l'Unità Operativa Complessa Handicap, ha attivato, limitatamente ai servizi di riabilitazione a ciclo continuativo e diurno, il servizio di prenotazione a lista unica centralizzata. Le richieste di prenotazione andranno pertanto rivolte ai competenti uffici dell'U.O.C.H., che le smisteranno presso i vari centri di riabilitazione, pertinenti per territorio all'ASP 3-Catania, in base alla disponibilità di posti liberi. Rimane comunque salvaguardato il diritto di libera scelta della struttura ove curarsi da parte del paziente e quindi la possibilità di potersi rivolgere direttamente al nostro Centro di Riabilitazione, che indirizzerà lo stesso paziente alle sedi opportune, dove inoltrare la richiesta di ricovero.

Viceversa, limitatamente ai servizi di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare, la richiesta di prenotazione può essere presentata da parte dell'utente o direttamente presso la sede del centro di riabilitazione o telefonicamente (solo per il Servizio Domiciliare).

Il CdR Villa Angela rende disponibile all'utenza apposito Regolamento per il dettaglio relativo all'organizzazione e gestione delle liste di prenotazione e di attesa.

Hanno diritto ad accedere al centro di riabilitazione tutte le persone che hanno bisogno di trattamenti riabilitativi complessi per i quali si rende necessario predisporre progetti riabilitativi globali individualizzati.

Per accedere alle prestazioni del centro è necessario avere il riconoscimento dello stato di disabilità previsto dalla legge 104/92 o avere inoltrato l'istanza. Non è necessario il riconoscimento di invalidità civile.



2.1a. Accesso ai Servizi di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Continuato ed a Ciclo Diurno

Prima Visita: In caso di disponibilità di posti liberi, la Direzione Sanitaria chiede all'U.O.C.H. il nominativo dell'utente, inserito nella Lista Unica provinciale. Dopo l'invio da parte dell'ASP della scheda di segnalazione, l'ufficio di Servizio Sociale del Centro, provvederà a fissare un appuntamento.

In sede di prima visita, l'utente incontra - in un primo momento - l'equipe collegialmente (As. Sociale, Psicologo, Neuropsichiatra e/o Psichiatra) e - in un secondo momento - i singoli specialisti individualmente.

▪ Si concorda in quella sede il **Periodo di Osservazione** nel corso del quale l'iniziale valutazione diagnostica sarà approfondita attraverso l'osservazione individuale e di gruppo e l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Visita Medica Specialistica: psichiatrica e/o neuropsichiatrica Infantile -
- Visita Medica Generale -
- Eventuali Consulenze di Medicina Specialistica: Foniatria e/o Fisiatria -
- Visita e Colloquio Psicologico Clinico con eventuale somministrazione di Test Psicologici e/o Neuropsicologici -
- Inchiesta Sociale -
- Osservazione e Valutazione Psicomotoria -
- Osservazione e Valutazione Fisio-Kinesiteapica -
- Osservazione e Valutazione Logopedia -
- Osservazione e Valutazione Psicoeducativa -
- Valutazione d'équipe per la formulazione della Diagnosi Clinico-Funzionale e del Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale -

Successivamente all'approfondimento diagnostico e all'accertamento della nostra idoneità alla presa in carico del paziente, se ne dà comunicazione allo stesso e/o alla famiglia, si formula la bozza del Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato e si attiva la procedura prevista per il Consenso Informato -

Di seguito, attraverso il nostro Servizio Sociale, si avvia l'iter burocratico-amministrativo relativo alla richiesta di autorizzazione al trattamento riabilitativo, da inoltrare presso gli organi competenti del SSN, come da normativa vigente -

Nel momento in cui l'ASP autorizza il trattamento, si procede alla presa in carico del paziente.

2.1b. Accesso al Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale: la nostra prassi -

A seguito richiesta di trattamento l'ufficio di Servizio Sociale provvederà a registrare l'istanza, a compilare la scheda di primo contatto e ad inserirlo in lista di prenotazione secondo i criteri sottoindicati, qualora non fosse possibile l'immediato percorso di riabilitazione.

In sede di prima visita, l'utente incontra - in un primo momento - l'equipe collegialmente (As. Sociale, Psicologo, Medico specialista) e - in un secondo momento - i singoli specialisti individualmente (se necessario).

Dopo l'effettuazione della prima visita il paziente viene inserito in lista d'attesa. Il Centro deve iniziare le procedure di ricovero entro un mese dall'inserimento dell'utente in lista d'attesa.



Gli strumenti utilizzati per la valutazione diagnostica sono:

- Visita Medica Specialistica: Neuropsichiatrica Infantile e/o Foniatria e/o Fisiatria -
- Visita e Colloquio Psicologico Clinico ed eventuale somministrazione di Test Psicologici E Neuropsicologici -
- Inchiesta Sociale -
- Valutazione d'équipe per la formulazione della Diagnosi Clinico-Funzionale e del Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale -
- Osservazione e Valutazione Psicomotoria (dopo la presa in carico)-
- Osservazione e Valutazione Fisio-kinesiteapica (dopo la presa in carico)-
- Osservazione e Valutazione Logopedia (dopo la presa in carico)-

Di seguito all'approfondimento diagnostico e verificata l'idoneità della nostra struttura alla presa in carico del paziente, se ne da comunicazione allo stesso e/o alla famiglia, l'équipe di riferimento elabora il progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato e si avvia la procedura prevista per il consenso informato -

Successivamente, attraverso il nostro Servizio Sociale, si avvia l'iter burocratico-amministrativo relativo alla richiesta di autorizzazione al trattamento riabilitativo, da inoltrare presso gli organi competenti del SSN, come da normativa vigente.

Nel momento in cui l'ASP autorizza il trattamento, si procede alla presa in carico del paziente.

2.1c. Accesso al Servizio di Riabilitazione Domiciliare: la nostra prassi -

A seguito richiesta di trattamento, l'ufficio di Servizio Sociale provvederà a registrare l'istanza, a compilare la scheda di primo contatto e ad inserirlo in lista di prenotazione secondo i criteri sottoindicati, qualora non fosse possibile l'immediato percorso di riabilitazione.

In sede di prima visita, l'équipe (As. Sociale, Psicologo, medico Specialista) si reca collegialmente presso il domicilio dell'utente per effettuare la valutazione diagnostica multidisciplinare.

Dopo l'effettuazione della prima visita il paziente viene inserito in lista d'attesa. Il Centro deve iniziare le procedure di ricovero entro un mese dall'inserimento dell'utente in lista d'attesa.

Gli strumenti utilizzati per la valutazione diagnostica sono:

- Visita Medica Specialistica
- Visita e Colloquio Psicologico Clinico ed eventuale somministrazione di Test Psicologici e Neuropsicologici -
- Inchiesta Sociale -
- Valutazione d'équipe per la formulazione della Diagnosi Clinico-Funzionale e del Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale -

Successivamente all'approfondimento diagnostico e all'accertamento della nostra idoneità alla presa in carico del paziente, se ne da comunicazione allo stesso e/o alla famiglia, si formula la bozza del progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato e si attiva la procedura prevista per il consenso informato -

Di seguito, attraverso il nostro Servizio Sociale, si avvia l'iter burocratico-amministrativo relativo alla richiesta di autorizzazione al trattamento riabilitativo, da inoltrare presso gli organi competenti del SSN, come da normativa vigente.

Nel momento in cui l'ASP autorizza il trattamento, si procede alla presa in carico del paziente.



2.2. Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Continuativo -

Tale servizio è rivolto a bambini, adolescenti e giovani adulti, con "Disabilità intellettiva", "Disturbi da Alterato Sviluppo Psicologico" e "Disturbi Comportamentali ed Emozionali".

L'inquadramento diagnostico e la valutazione delle disabilità, a cura dell'equipe clinica del Centro, è realizzata secondo la classificazione elaborata dall'O.M.S. (ICD-10 e dell'ICF).

Per il servizio in questione valgono, ai fini della lista d'attesa, i criteri e i determinanti già espressi.

La struttura, infatti, è accreditata per ospitare fino ad un massimo di 67 utenti, per i quali gli interventi generali previsti dal protocollo sono:

- Assistenza tutelare legata alla vita quotidiana, con il soddisfacimento dei bisogni di alimentazione, cura ed igiene della persona -
- Trattamento riabilitativo specifico, consistente sia in prestazioni finalizzate al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria, sia in trattamenti finalizzati al recupero sul piano psicologico e relazionale, nonché al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana; nell'ambito dei trattamenti riabilitativi vanno considerate anche le specifiche esigenze clinico-diagnostiche dei singoli pazienti -
- Attività occupazionali, didattiche e di formazione professionale, di socializzazione, finalizzate al recupero delle autonomie secondarie e della vita di relazione -
- Interventi scolastico-educativi per il mantenimento degli apprendimenti scolastici e per la soddisfazione del diritto allo studio attraverso la frequenza della Scuola Pubblica del territorio -
- Inserimento individualizzato della persona all'interno di un gruppo di riferimento il cui numero varia in relazione alle disabilità presentate dagli stessi;
- Interventi di natura sanitaria (medica e psicologica), riabilitativa ed assistenziale realizzati da personale qualificato e specializzato in accordo con gli obiettivi individuati dal Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale stilato periodicamente dall'équipe tecnico-sanitaria del Centro;
- Interventi riabilitativi-educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle autonomie primarie e secondarie nonché delle abilità di socializzazione, con attività di tutoring e di supervisione estese nell'arco delle 24 ore, al fine di garantire all'utenza residenziale un contesto di vita facilitante la partecipazione e l'aggregazione sociale -
- Assistenza Medica Specialistica: Neuro-psichiatrica infantile, Psichiatrica, Fisiatrice e Foniatrice;
- Assistenza Infermieristica;
- Lavoro Clinico-Sociale con la famiglia d'origine ed i Carer;
- Intervento di rete con le Agenzie del territorio di appartenenza.

Gli specifici interventi di natura sanitaria (medica e/o psicologica), riabilitativa ed assistenziale previsti dal protocollo sono i seguenti:

- Visite e Controlli Periodici di Medicina Generale e Specialistica -
- Visite, Colloqui, e somministrazione di Tests Psicologici -
- Sostegno Psicologico Individuale -
- Psicoterapia Individuale e/o di Gruppo -
- Trattamenti Riabilitativi di kinesiterapia (KT) -
- Trattamenti Riabilitativi di Psicomotricità (PM): Rieducazione PM - individuale e/o di gruppo ad Orientamento Funzionale, Terapia PM - individuale e/o di gruppo - ad Orientamento Relazionale -
- Trattamenti Riabilitativi di Logopedia (LT) -
- Trattamenti Riabilitativi di Ergoterapia: Laboratori espressivi, pratico-terapeutici, addestramento al lavoro -



- **Trattamenti Riabilitativi di Orientamento Psicopedagogico (intervento psico-educativo, intervento pedagogico e di supporto, intervento didattico individuale e di gruppo, orientamento ed addestramento professionale con eventuale tirocinio lavorativo esterno monitorato) -**

I Trattamenti Terapeutico-Riabilitativi sono integrati da attività ludico-ricreativo-sportive (calcio, partecipazione a feste e meetings) svolte anche all'esterno presso e/o con altre Associazioni e/o Enti atte a favorire una partecipazione sempre maggiore dei pazienti nell'ambito sociale del territorio.

Il Servizio di Riabilitazione Residenziale a ciclo continuativo è attivo 365 giorni all'anno.

I rientri in famiglia degli utenti variano in funzione del singolo progetto terapeutico-riabilitativo e/o delle situazioni familiari.

Pertanto, ci sono utenti che rientrano in famiglia settimanalmente, altri a settimane alterne, altri mensilmente, altri soltanto in occasione delle festività.

Il personale in servizio corrisponde agli standard previsti dal Decreto Assessorato alla Sanità Regione Sicilia 15/02/1992 su GURS n.19 del 11/04/1992.

2.3. Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Diurno -

Tale servizio è rivolto a bambini, adolescenti e giovani adulti con "Disabilità intellettiva", "Disturbi da Alterato Sviluppo Psicologico" e "Disturbi Comportamentali Ed Emozionali".

L'inquadramento diagnostico e la valutazione delle disabilità, a cura dell'equipe clinica del Centro, è realizzata secondo la classificazione elaborata dall'O.M.S. (ICD-10 e dell'ICF).

Anche per il servizio in questione valgono, ai fini della lista d'attesa, i criteri e i determinanti di già espressi.

La struttura, infatti, è accreditata per ospitare fino ad un massimo di 40 utenti, per i quali gli interventi generali previsti dal protocollo sono:

- **Assistenza Tutelare legata alla vita quotidiana, con il soddisfacimento dei bisogni di alimentazione, cura ed igiene della persona -**
 - **Trattamento Riabilitativo specifico, consistente sia in prestazioni finalizzate al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria, sia in trattamenti finalizzati al recupero sul piano psicologico e relazionale, nonché al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana; nell'ambito dei trattamenti riabilitativi vanno considerate anche le specifiche esigenze clinico-diagnostiche dei singoli pazienti -**
 - **Attività Occupazionali, Didattiche e di Formazione Professionale, di Socializzazione, finalizzate al recupero delle autonomie secondarie e della vita di relazione -**
 - **Interventi Scolastico-Educativi per il mantenimento degli Apprendimenti Scolastici e per la soddisfazione del Diritto allo Studio attraverso la frequenza della Scuola Pubblica del territorio -**
 - **Inserimento Individualizzato della persona all'interno di un gruppo di riferimento il cui numero varia in relazione alle disabilità presentate dagli stessi -**
 - **Interventi di natura sanitaria (medica e psicologica), riabilitativa ed assistenziale realizzati da personale qualificato e specializzato in accordo con gli obiettivi individuati dal Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale stilato periodicamente dall'equipe tecnico-sanitaria del Centro -**
 - **Interventi Riabilitativi-Educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle autonomie primarie e secondarie nonché delle abilità di socializzazione, con attività di tutoring e di supervisione,**



al fine di garantire all'utenza residenziale un contesto di vita facilitante la partecipazione e l'aggregazione sociale -

- Assistenza Medica Specialistica: Neuro-Psichiatrica infantile, Psichiatrica, Fisiatrice e Foniatrice
- Assistenza Infermieristica -
- Lavoro Clinico-Sociale con la famiglia d'origine ed i Carer -
- Intervento di rete con le agenzie del territorio di appartenenza -

- Gli specifici interventi di natura sanitaria (medica e/o psicologica) riabilitativa ed assistenziale previsti dal protocollo sono i seguenti:
 - Visite e controlli periodici di Medicina Generale e Specialistica -
 - Visite, Colloqui, e Somministrazione di Test Psicologici -
 - Sostegno Psicologico Individuale -
 - Psicoterapia Individuale e/o di Gruppo -
 - Trattamenti Riabilitativi di kinesiologia (KT) -
 - Trattamenti Riabilitativi di Psicomotricità (PM)/Psicomotricità in Acqua: Rieducazione PM - individuale e/o di gruppo ad orientamento funzionale, Terapia PM - individuale e/o di gruppo - ad orientamento relazionale -
 - Trattamenti Riabilitativi di Logopedia (LT) -
 - Trattamenti Riabilitativi di Ergoterapia: Laboratori espressivi, pratico-terapeutici, addestramento al lavoro -
 - Trattamenti Riabilitativi di Orientamento Psicopedagogico (intervento psico-educativo, intervento pedagogico e di supporto, intervento didattico individuale e di gruppo, orientamento ed addestramento professionale con eventuale tirocinio lavorativo esterno monitorato) -

I trattamenti terapeutico- riabilitativi sono integrati da attività ludico-ricreativo-sportive (calcio, partecipazione a feste e meetings) svolte anche all'esterno con altre Associazioni e/o Enti atte a favorire una partecipazione sempre maggiore dei pazienti nell'ambito sociale del territorio.

Il Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Diurno è attivo dalle h. 9,00 alle h. 15,00 e/o 17,30.

Il servizio è prolungato sino alle ore 17,30 per gli utenti che nelle ore antimeridiane frequentano la scuola dell'obbligo o Corsi di Orientamento e/o Formazione Professionale, affinché possano usufruire delle terapie riabilitative e del servizio di doposcuola.

Il servizio è sospeso in tutte le festività e nei giorni di domenica.

Il personale in servizio corrisponde agli standard previsti dal Decreto Assessorato alla Sanità Regione Sicilia 15/02/1992 su GURS n.19 del 11/04/1992.

Le attività riabilitative sono integrate da un servizio di trasporto svolto in convenzione con i comuni di residenza degli utenti volto a favorire la mobilità degli stessi dalla propria residenza al centro e viceversa.

2.4. Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale -

Tale servizio è rivolto ad utenti di qualunque sesso ed età, caratterizzati da patologie che necessitano di interventi fisiokinesiterapici, psicomotori e logopedici.

La struttura è accreditata per 38 prestazioni giornaliere della durata di 45 minuti.

L'attuale legislazione non permette che l'utente in trattamento ambulatoriale possa usufruire



più di un'unità terapeutica quotidiana, pertanto il numero massimo delle unità terapeutiche autorizzate - per ciascun utente - non può superare le sei unità settimanali.

L'inquadramento diagnostico e la valutazione delle disabilità, a cura dell'equipe clinica del Centro, è realizzata secondo la classificazione elaborata dall'O.M.S. (ICD-10 e dell'ICF).

Per il servizio in questione, ai fini della lista d'attesa, si rinvia all'apposito regolamento allegato.

Gli interventi generali previsti dal protocollo sono rappresentati da

- **Trattamento Riabilitativo specifico, consistente sia in prestazioni finalizzate al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria, sia in trattamenti finalizzati al recupero sul piano psicologico e relazionale, nonché al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana; nell'ambito dei trattamenti riabilitativi vanno considerate anche le specifiche esigenze clinico-diagnostiche dei singoli pazienti -**

- **Interventi di natura sanitaria (medica e psicologica), riabilitativa ed assistenziale realizzati da personale qualificato e specializzato in accordo con gli obiettivi individuati dal Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale stilato periodicamente dall'equipe tecnico-sanitaria del Centro -**

 - Assistenza Medica Specialistica: Neuro-Psichiatrica infantile, Psichiatrica, Fisiatrice e Foniatrice -**

 - Lavoro Clinico-Sociale con la famiglia d'origine ed i Carer -**

 - Intervento di rete con le agenzie del territorio di appartenenza -**

 - Gli specifici interventi di natura sanitaria (medica e/o psicologica) riabilitativa ed assistenziale previsti dal protocollo sono i seguenti:**

 - **Visite e Controlli periodici di Medicina Specialistica -**

 - **Visite, Colloqui, e Somministrazione di Test Psicologici -**

 - **Sostegno Psicologico Individuale -**

 - **Psicoterapia Individuale e/o di Gruppo -**

 - **Trattamenti Riabilitativi di kinesiologia (KT) -**

 - **Trattamenti Riabilitativi di Psicomotricità (PM): Rieducazione PM - individuale e/o di gruppo ad orientamento funzionale, Terapia PM - individuale e/o di gruppo - ad orientamento relazionale -**

 - **Trattamenti Riabilitativi di Logopedia (LT) -**

 - Il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale è attivo tutto l'anno sia nelle ore antimeridiane che pomeridiane e viene sospeso in tutte le festività.**

Gli orari del servizio saranno affissi in appositi spazi (bacheche) e gli utenti verranno informati per le eventuali variazioni.

Il personale in servizio corrisponde agli standard previsti dal Decreto Assessorato alla Sanità Regione Sicilia 15/02/1992 su GURS n.19 del 11/04/1992.

Le attività riabilitative sono integrate da un servizio di trasporto svolto in convenzione con i comuni di residenza degli utenti volto a favorire la mobilità degli stessi dalla propria residenza al centro e viceversa.



2.5. Servizio di Riabilitazione Domiciliare -

Tale servizio è rivolto ad utenti di qualunque sesso ed età, che non possono accedere per motivi sanitari al servizio riabilitativo ambulatoriale.

La struttura è accreditata per 19 prestazioni giornaliere.

L'attuale legislazione non permette che l'utente in trattamento domiciliare possa usufruire più di un'unità terapeutica quotidiana, pertanto il numero massimo delle unità terapeutiche autorizzate - per ciascun utente - non può superare le sei unità settimanali.

L'inquadramento diagnostico e la valutazione delle disabilità, a cura dell'equipe clinica del Centro, è realizzata secondo la classificazione elaborata dall'O.M.S. (ICD10 e ICF).

Per il servizio in questione, ai fini della lista d'attesa, si rinvia all'apposito regolamento allegato.

Gli interventi generali previsti dal protocollo sono rappresentati da

- Trattamenti Riabilitativi specifici, consistenti sia in prestazioni finalizzate al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria e logopedica, nonché al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana; nell'ambito dei trattamenti riabilitativi vanno considerate anche le specifiche esigenze clinico-diagnostiche dei singoli pazienti.

- Interventi di natura sanitaria (medica e psicologica) e riabilitativa realizzati da personale qualificato e specializzato in accordo con gli obiettivi individuati dal Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale stilato periodicamente dall'équipe tecnico-sanitaria del Centro -
- Valutazione e verifica Medica Specialistica: Neuro-Psichiatrica infantile, Fisiatrice e Foniatrice -
- Consulenza Sociale all'utente e alla sua famiglia

Gli specifici interventi di natura sanitaria (medica e/o psicologica) e riabilitativa previsti dal protocollo sono i seguenti:

- Visite e Controlli periodici di Medicina Specialistica -
- Visite, Colloqui, e Somministrazione di Test Psicologici -
- Trattamenti Riabilitativi individuali

Il Servizio di Riabilitazione Domiciliare è attivo tutto l'anno sia nelle ore antimeridiane che pomeridiane e viene sospeso in tutte le festività.

Gli orari del servizio saranno costantemente concordati con gli utenti che verranno tempestivamente informati delle eventuali variazioni.

L'erogazione del servizio segue le norme previste da un regolamento interno che viene controfirmato dall'utente all'inizio del trattamento; fermo restando il rispetto delle norme etico-deontologiche e della normativa vigente.

Il personale in servizio corrisponde agli standard previsti dal Decreto Assessorato alla Sanità Regione Sicilia 15/02/1992 su GURS n.19 del 11/04/1992.



SEZIONE TRE
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI



"STANDARD DI QUALITA'"

Il CdR Villa Angela ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori, trasversali a tutti i servizi di riabilitazione, sono stati definiti degli indicatori di prestazione per i quali è stato fissato uno standard minimo di qualità.

Le misurazioni degli standard vengono effettuate tramite strumenti dedicati (es. questionario di soddisfazione del servizio) e misurati annualmente attraverso indicatori fissati e documentati.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Ospitalità Struttura	-Dotazione e qualifica del personale -Tempo dedicato alla formazione -Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	-Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali -8 ore/anno, crediti ECM -Almeno il 25 % Molto Soddisfatti per regime
Cortesìa e rapidità di risposta dal centralino telefonico	-Tempo dedicato alla formazione -Percentuale di utenti soddisfatti	-8 ore/anno - Almeno il 25 % Molto



	(Da questionario)	Soddisfatti per regime
Assistenza e comportamento degli operatori	-Dotazione e qualifica del personale -Tempo dedicato alla formazione -Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	-Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali -8 ore/anno, crediti ECM - Almeno il 25 % Molto Soddisfatti per regime
Assistenza e comportamento equipe	-Dotazione e qualifica del personale -Tempo dedicato alla formazione degli operatori -Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	-Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali -8 ore/anno, crediti ECM - Almeno il 25 % Molto Soddisfatti per regime
Qualità informazioni ricevute	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	- Almeno il 25 % Molto Soddisfatti per regime
Igiene e pulizia degli ambienti	Detergenza Disinfezione Cambi di biancheria Clima Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	Quotidiana Quotidiana Quotidiana Impianto di climatizzazione - Almeno il 25 % Molto Soddisfatti per regime
Servizio trasporto	Dotazione personale qualificato Sicurezza e manutenzione dei mezzi Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali Requisiti vigenti in materia - Almeno il 25 % Molto Soddisfatti per regime

Verifica degli Impegni e Programmi -

Relazione sullo Stato degli Standard: Il Centro di Riabilitazione garantisce la verifica dell'attuazione degli Standard, di cui alla sez. precedente, attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti attraverso la partecipazione attiva di tutto il personale operante c/o il centro.

Tutti i risultati ottenuti, elaborati in apposite relazioni, sono analizzati almeno una volta all'anno in sede di Riesame del Vertice del Sistema Qualità del Centro di Riabilitazione. In tale riesame, la Direzione valuta l'andamento dei risultati ed esprime le proprie considerazioni, decidendo, ove opportuno, di attuare mirate azioni di miglioramento.

Per visionare tali reportistiche, l'utente può rivolgersi al Servizio Sociale o al Responsabile Qualità del Centro.

Indagine sulla Soddisfazione dei Cittadini/Utenti -

Il Centro di riabilitazione si impegna a documentare a inizio anno gli obiettivi e le linee operative che intende perseguire nel corso dell'anno solare.

Il Centro di Riabilitazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti e/o dei familiari attraverso la somministrazione di questionari a cadenza annuale. I



E. M. CHIESA EX CONV.
SANT'AGATA LA VETERE

Villa ANGELA

risultati delle indagine di soddisfazione cittadini/utenti e personale oltre ad essere disponibili presso i referenti per il servizio U.R.P. e il responsabile ufficio qualità sono rese pubbliche in appositi bacheche del centro nonché pubblicato sul sito istituzionale del centro.

Gestione suggerimenti -

In un'attica di miglioramento continuo è stata istituita presso i referenti per il servizio URP un'apposita cassetta volta ad accogliere eventuali suggerimenti in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi e/o dell'organizzazione.



SEZIONE QUATTRO
MODALITA' DI TUTELA E DI VERIFICA



IL SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale gestisce il rapporto con le famiglie e i loro bisogni e aspettative, sui diritti esigibili e sulle normative vigenti, nel segno dell'ascolto empatico e sostegno autentico. Il servizio sociale è, quindi:

- Luogo specifico di accoglienza e ascolto per la famiglia;
- Luogo in cui la famiglia deve sentirsi accolta e trovare direttamente o indirettamente risposta ai bisogni espressi.
- Luogo in cui il servizio sociale effettua un lavoro di rete con tutte le agenzie e le istituzioni del territorio

1 Informazioni -URP

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai cittadini/utenti c/o l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, organizzato in quattro Sezioni, corrispondenti alle quattro tipologie di prestazioni erogate.

- U.R.P. Serv. Res. a Ciclo Continuativo: A.S. Dott.ssa Porto Angela -
- U.R.P. Serv. Res. a Ciclo Diurno: A. S. Dott.ssa Romano Maria Paola
- U.R.P. Serv. Ambulatoriale: A.S. Dott.ssa Le Favi Patrizia -
- U.R.P. Serv. Domiciliare: A.S. Dott.ssa Sciuto Gabriella

2. Tutela -

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti del Centro di Riabilitazione che si avvalgono delle



prestazioni sanitarie erogate dal Centro stesso.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato, al reclamante, la fruibilità delle prestazioni;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
 - della carta dei servizi adottata dal Centro;
 - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei 'servizi pubblici sanitari') e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
 - dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti;
 - della DLGs 196/03 relativa al trattamento dei dati sensibili.

La presenza di reclami è espressione di insoddisfazione che richiedono adeguate risposte. Tuttavia per il centro costituiscono opportunità per conoscere problemi esistenti, disfunzioni nell'erogazione del servizio e la possibilità di predisporre azioni correttive e di miglioramento sia dei servizi resi, sia dell'organizzazione nell'ottica del miglioramento continuo.

La tutela degli utenti viene garantita tramite:

- [L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico](#) -

2.1 L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico -

L'URP, nell'ambito dell'esercizio della tutela, svolge le seguenti funzioni:

- Riceve e "ascolta" i reclami, esposti e/o segnalazioni;
- Provvede, su delega della Direzione Generale, a dare immediata risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
- Predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dai responsabili dei servizi e/o delle strutture operative interessate e propone al Legale Rappresentante o un suo delegato la risposta da inviare all'interessato;
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Legale Rappresentante o da un suo delegato, informa e assiste l'utente e/o i suoi familiari sulla soluzione correttiva predisposta al fine di acquisirne il suo/loro consenso in un'ottica di continua condivisione del percorso riabilitativo.;
- Cura la predisposizione di un rapporto sulle problematiche emerse nei rapporti con gli utenti e/o loro familiari e sulla relativa attività di tutela e provvede a trasmetterlo con cadenza annuale al Legale Rappresentante del Centro di Riabilitazione e al responsabile dell'ufficio Qualità.

Gli orari di apertura e di accesso al servizio U.R.P. sono gli stessi degli orari del servizio sociale per come sopra descritto.



L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Sul ramo di qualità più "fisiologicamente " della UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE, trova di sicuro una collocazione di primo piano la nuova figura giuridica per la presa in carico della persona con disabilità: l'amministratore di sostegno, importante alternativa all'interdizione e inabilitazione e considerevole passo avanti nella direzione del "pieno rispetto della dignità della persona".

Infatti, la Legge n. 6/2004, "ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente" (art. 1).

L'impegno solenne è di considerare positivamente, il più possibile, le scelte della persona con disabilità in quanto persona; l'amministratore di sostegno, nello svolgimento dei suoi compiti, deve tener conto dei bisogni e delle aspirazioni del cosiddetto "beneficiario", il quale conserva la capacità di agire per tutti gli atti che non richiedono la rappresentanza esclusiva o l'assistenza necessaria così come espressamente contemplato dal decreto di nomina: il "beneficiario" dell'amministrazione di sostegno può in ogni caso compiere gli atti necessari a soddisfare le esigenze della propria vita quotidiana e mantenere i diritti concessi ai cittadini italiani.

COINVOLGIMENTO UTENTE/FAMIGLIA - CONDIVISIONE

Il diritto all'informazione e al coinvolgimento prevede che la famiglia sia messa nella condizione di partecipare il più possibile alla programmazione delle attività (diritto di scelta), che conosca e approvi il programma e, più in generale, che condivida le mete educative, gli obiettivi, i tempi e le modalità di verifiche. Ma non basta.

La consapevolezza del ruolo principale svolto dalla famiglia nel promuovere la crescita cognitiva, affettiva e comportamentale della persona con disabilità in carico deve indurre Villa Angela, ove possibile, a includere nei programmi di assistenza riabilitativa e socio-educativa anche interventi diretti e indiretti sulle famiglie, che diventano così, nello stesso tempo, destinatari di aiuto e co-attori responsabili del processo di recupero e crescita del loro congiunto. Il lavoro con le famiglie deve essere dunque sviluppato su due versanti di base:

1. obbligo di instaurare un rapporto costante e produttivo con la famiglia, basato su una chiara informazione, sulla disponibilità all'ascolto ed all'aiuto;
2. programmazione di colloqui con responsabili sanitari e sociosanitari della Struttura che diano al rapporto sicurezza e fiducia; vanno preventivamente conosciute le convinzioni e gli atteggiamenti educativi dei genitori affinché acquisiscano alcuni apprendimenti tecnico-pratici sul come continuare a seguire i figli.

APPLICAZIONE DEL CCNL

Villa Angela richiede, nell'espletamento del lavoro, il rispetto di tutte le norme di legge, dei disposti fissati dal CCNL, degli eventuali regolamenti interni ma, in special modo, si aspetta anche la condivisione dei principi statutari: ecco perché Villa Angela preferisce di più chiamare i dipendenti come stretti "collaboratori", anche loro promotori della nostra "mission".

Inoltre, Villa Angela deve assumere l'impegno di ascoltare e valutare attentamente i bisogni da loro espressi. Di più, Villa Angela deve puntare, attraverso gradualità piani di miglioramento continuo, alla valorizzazione delle risorse umane disponibili, promuovendo iniziative formative e di riqualificazione, utili a sostenere il livello qualitativo delle prestazioni e, soprattutto, a conseguire nuovi processi organizzativi di responsabilizzazione e riconoscimento.



RIFERIMENTI LEGISLATIVI sulla "Carta dei Servizi"

- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502
- "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994
- "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994
- "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995
- "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"
- Decreto Ministero della Sanità 24 luglio 1995
- "Contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di efficienza e di qualità nel Servizio sanitario nazionale"
- Linee-Guida Ministero della Sanità n. 2/95 - G.U. 31 agosto 1995
- "Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale"
- Decreto Ministero della Sanità 15 ottobre 1996
- "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie"
- Legge 8 novembre 2000, n. 328
- "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2001
- "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie"
- D. M. 21 maggio 2001, n. 308, regolamento concernente:
- "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della Legge 8 novembre 2000, n. 328"
- "D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.e.i.
- DLgs 193/2007 "Sicurezza Alimentare" e s.m.e.i.
- D. Lgs. n. 196/2003: "Tutela della Privacy"
- L. 06/2004 sull'Amministratore di Sostegno
- Regione Sicilia- Assessorato alla Salute:
- Decreto 2/03/2016 "Adeguamento delle regione siciliana a quanto previsto dall'Intesa Stato-Regioni n.259/CSR del 20/12/2012 e dell'Intesa Stato-Regioni del 19/02/2015 rep.32/CSR: elenchi dei requisiti generali, organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento".

ALLEGATI

- Nuove Metodologie Riabilitative: LA "STIMOLAZIONE BASALE" DI ANDREAS FRÖHLICH ED IL PROGRAMMA DI ARRICCHIMENTO STRUMENTALE (P.A.S.) DI REUVEN FEUERSTEIN;
- Regolamento di organizzazione della Lista di Attesa e di prenotazione per i servizi riabilitativi a regime ambulatoriale e domiciliare;
- Modulo di Reclamo.