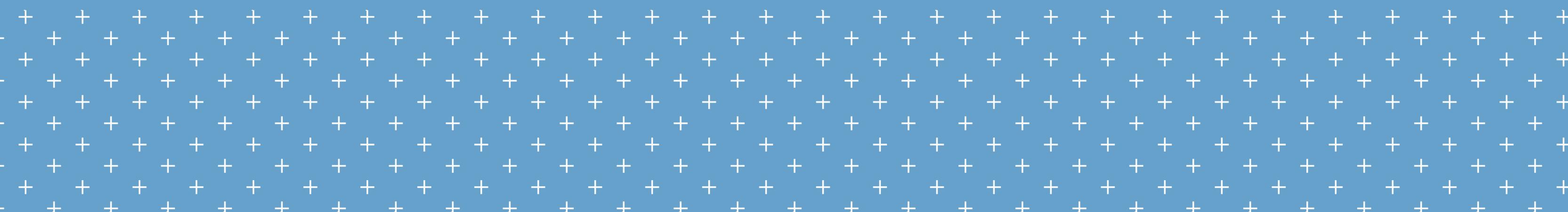




CARTA DEI SERVIZI

Centro Riabilitativo Diurno Arcipelago

SOCIO-SANITARIO



+ IL SERVIZIO

Il Centro (ex art. 26 L: 833/78) **nasce nel 1992** in convenzione con la A.S.L. 3 "Genovese" ed **accreditato dal 2008** secondo la normativa regionale.

Fornisce **prestazioni sanitarie riabilitative** dirette al **recupero funzionale e sociale di persone affette da patologie fisiche, psichiche e sensoriali** con particolare attenzione alla comorbidità.

OBIETTIVI

- Accrescere, potenziare e sviluppare le **competenze comunicazionali e relazionali**, le **autonomie personali e sociali** per migliorare i processi di integrazione della persona disabile con il territorio e la società.
- soddisfare i **bisogni dell'utente** e **promuoverne il benessere** attraverso un servizio e prestazioni fornite secondo criteri di efficienza ed efficacia.

GLI SPAZI

Il Centro è ospitato in una **struttura priva di barriere architettoniche** che si sviluppa **unico piano di mq 530**, e comprende:

- 1** sala medica, due ampi saloni
 - 2** verande opportunamente attrezzate per attività
 - 4** stanze attrezzate per attività,
 - 1** stanza morbida,
 - 1** ampia palestra,
 - 1** stanza per le attività di musicoterapia e psicomotricità,
 - 1** stanza per attività di Fisioterapia,
 - 1** ufficio,
 - 2** magazzini,
 - 3** servizi attrezzati per disabili
- servizi e spogliatoio per il personale, saletta per porzionatura pasti.*
- Il centro dispone anche di un **ampia terrazza** con due accessi ad un' **area verde**.*

+ ORGANIZZAZIONE

ORARI

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 ed il sabato fino alle ore 13.00
(**aperto tutto l'anno**, ad esclusione dei giorni festivi)

ACCESSO

Gli ospiti appartengono alla fascia di età giovane/adulta e usufruiscono di interventi e di spazi calibrati sulle specifiche esigenze e necessità.

EMERGENZA SANITARIA

Il Centro adotta tutte le misure necessarie e indicate dalle normative vigenti per contrastare le infezioni correlate all'assistenza e in particolare al Covid-19 (utilizzo DPI, Distanziamento, Procedura di pretriage, Screening periodico).

Per il dettaglio della procedura anti covid:

www.coopsaba.it/servizio/centro-riabilitativo-arcipelago

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO AL PRESIDIO

1.Salvaguardando il rispetto della libera scelta espressa da utente e famiglia, la richiesta è inoltrata dall'utente, dai familiari, dal tutore o amministratore di sostegno alla sede distrettuale della Asl (o direttamente al presidio che provvederà ad inoltrarla alla Asl tramite Posta certificata).

2.La Direzione Distrettuale attiverà l'Unità di valutazione multidisciplinare per valutare i bisogni riabilitativi assistenziali dell'utente e definire la tipologia di intervento riabilitativo.

3.La Asl si impegna a comunicare entro 15 giorni a mezzo di posta certificata la propria valutazione al presidio ed alla persona interessata la quale, in caso di esito positivo, sarà presa subito in carico o inserita in lista di attesa.

PRESA IN CARICO

Per ogni **nuovo inserimento** viene applicato il **criterio della gradualità e dell'osservazione**.

È stabilito un periodo di osservazione di 90 giorni al termine del quale viene formulato il

progetto riabilitativo individuale con la **partecipazione attiva dei servizi e della famiglia** dell'ospite.

Vengono organizzati

- **incontri settimanali** tra gli educatori allo scopo di programmare e verificare gli aspetti riabilitativi e assistenziali,

- **incontri quindicinali** di formazione/supervisione per il personale riabilitativo,

- **incontri mensili** di programmazione e **discussione dei casi** con l'intera équipe.

Vengono inoltre programmati regolarmente **incontri con i famigliari**, il Direttore Medico di Presidio ed il Direttore tecnico, per condividere le linee progettuali dell'intervento, verificare il lavoro svolto favorire un clima di reciproca fiducia e ascolto.

A tali incontri è prevista la partecipazione dell'educatore di riferimento e di un tecnico della riabilitazione. I famigliari hanno la possibilità di prendere visione della cartella clinica dei propri congiunti del progetto riabilitativo e di visitare il Centro, previo accordo in merito agli orari.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

*Il Centro fornisce prestazioni sanitarie riabilitative e assistenziali nell'ottica del **modello Biopsicosociale** che vede **l'integrazione delle diverse dimensioni della salute a livello biologico, psicologico e sociale**.*

*I diversi interventi sono programmati sulla base di un **progetto riabilitativo individuale (PRI)** e un **progetto assistenziale (PAI)** e fanno riferimento alle Linee Guida indicate dal Ministero della Salute in materia di riabilitazione (2011) e relative integrazioni.*

STRUMENTI CRITERIALI ED INDICATORI

*La progettazione si ispira a criteri di centralità e partecipazione degli ospiti e delle famiglie. La valutazione multidimensionale del funzionamento e della disabilità (effettuata attraverso strumenti criteriali quali il Profilo Funzionale, SIS, VAP-H, BAB, ICF) viene integrata con il **modello proposto da Schalock e Verdugo Alonso** basato su otto domini (Benessere Fisico; Benessere Materiale; Benessere Emozionale; Autodeterminazione; Sviluppo Personale; Relazioni Interpersonali; Inclusione Sociale; Diritti) e con la raccolta dei desideri e delle aspettative di ospiti, famiglia, servizi, puntando a costruire una rete che abbia come obiettivo il **miglioramento del livello della qualità della vita**.*

+ EQUIPE

L'équipe del Centro, che usufruisce regolarmente di supervisione specialistica, è composta dal **Direttore Medico**, dal **Responsabile di Struttura** (reperibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00), dallo **psicologo**, da 2 **infermieri**, dai **tecnici della Riabilitazione**, da **educatori**, da **operatori socio sanitari** e da 2 **ausiliari**.

Tutti gli operatori hanno esperienze nel settore dei servizi alla persona ed hanno effettuato **formazione nell'area riabilitativa** con garanzia di pianificazione di formazione e **aggiornamento professionale** in campo sanitario e riabilitativo.

Il Centro Arcipelago prevede anche la presenza di **volontari del servizio civile**, figure di **tirocianti** di scuole superiori e universitari ed è sede idonea per lo svolgimento di tirocini per OSS, educatori, musicoterapisti e neuropsicomotricisti.

+ STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI

STANDARD

INDICATORI

Personale	Distinzione tra personale dipendente, consulente, e ausiliario per le pulizie.	Presenza cartellino indicante dati anagrafici e mansione svolta presso la struttura. Il personale ausiliario interviene a chiusura del centro.
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale anche in somministrazione >1,5 anni	Anzianità media= 11 anni
Lavoro di Equipe	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza mensile.	incontri settimanali verbalizzati equipe educatori – oss incontri mensili di supervisione equipe educatori incontri verbalizzati mensili di equipe allargata educatori, oss, tecnici della riabilitazione, psicologo, direttore sanitario
Attenzione ai tempi di attesa ed alle esigenze degli ospiti	Organizzazione degli appuntamenti e degli accessi alla struttura.	Attività di accoglienza, individuale e di gruppo per condividere l'organizzazione e le attività della giornata Riunione settimanale con ospiti finalizzata a raccogliere le loro esigenze
Organizzazione attività ambulatoriali	Flessibilità orari di visita, rilevazione soddisfazione utente, gestione reclami.	Orario di visita: 8:30-16 Attività in esterno libera o strutturata a cadenza settimanale Ampi vani e spaziose zone comuni per attività di animazione occupazionale, artistica, ludica Giardino esterno Somministrazione questionari anonimi riguardo la soddisfazione degli utenti. Presente cassetta reclami nei pressi dell'ingresso
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni.	Qualità degli spazi, degli arredi, assenza di barriere architettoniche.	Arredo confortevole, spazi ampi e accoglienti, locali colorati e luminosi, assenti barriere architettoniche, spazio esterno fruibile.

+ SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Riabilitativo Arcipelago ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008**

Opera in conformità :

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio

È prevista la convocazione periodica del Comitato di Partecipazione formato da rappresentanti del Centro, di SABA, delle famiglie, della Consulta Handicap, dell'ASL, con compiti di informazione, verifica e proposte.

Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione degli utenti tramite colloqui e tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

+ COSTI E CONVENZIONI

I costi del servizio sono **a carico del S.S.N. per il primo anno** di inserimento e può prevedere dal secondo anno una compartecipazione della famiglia secondo le modalità definite dalla DGR. 845/2014 e ss.mm.ii.

+ RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:
- **Telefonicamente o via mail** al Responsabile di struttura (reperibile dal lunedì al venerdì)
- **in forma anonima** presso l'apposita cassetta presente nei locali del Centro Arcipelago.

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Responsabile di Struttura al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure *Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive*.

Entro i 30 giorni successivi il Responsabile di Struttura informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

Centro Riabilitativo Diurno Arcipelago

Largo Cattanei 3 Genova

Tel. 010 383424

E-mail arcipelago@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/centro-riabilitativo-arcipelago