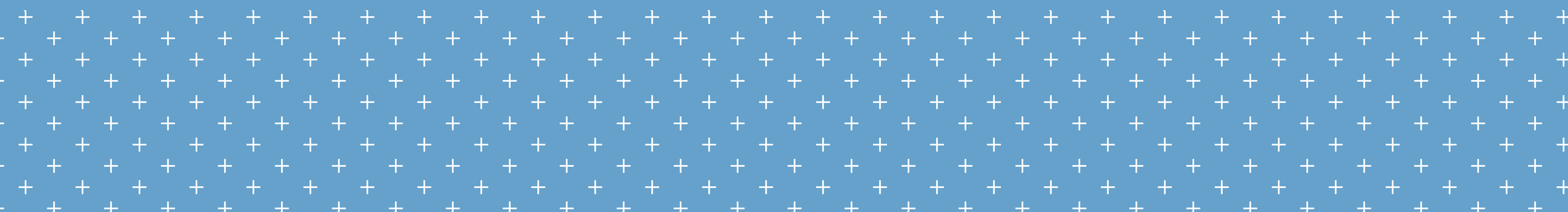




CARTA DEI SERVIZI

Centro Ambulatoriale Riabilitativo Arcipelago

SOCIO-SANITARIO



+ IL SERVIZIO

Il CAR è un **Centro Ambulatoriale Riabilitativo** aperto nel **1997** da S.A.B.A. accreditato presso **Regione Liguria dal 2008** e in **convenzione con Asl 3**.

Il Centro offre **trattamenti riabilitativi** sia in convenzione che privatamente nelle seguenti modalità:

- ambulatoriali individuali e di gruppo
- psico-educativi ambulatoriali e domiciliari

È rivolto a soggetti minori, prevalentemente in età evolutiva e adolescenziale, con disturbi di natura neuropsichiatrica, anche nell'ottica di prevenire disturbi secondari e d'impianto, indipendentemente dalla

OBIETTIVI

- **sviluppare e/o mantenere le abilità residue e recuperabili;**
- contrastare le disabilità psicofisiche;

- prevenire disturbi secondari e d'impianto;
- **intervenire precocemente** per indurre un'evoluzione migliorativa in situazioni che la permettano;
- **stimolare le risorse** e le abilità emotive, intellettive, fisiche e sociali;
- **esplorare ogni potenzialità** della persona per attivare strategie di sostegno alla disabilità, per contenere o minimizzare la disabilità stessa;
- **sostenere la persona** al raggiungimento della propria autoconsapevolezza e sicurezza ed un adeguato adattamento e benessere nelle relazioni interpersonali e nel contesto socio ambientale.

GLI SPAZI

La sede dell'Ambulatorio è in Piazza Soziglia 1/5, zona centrale di Genova e quindi facilmente raggiungibile e **priva di barriere architettoniche**. Dispone di:

- 1** ampio ingresso\sala di attesa
- 1** sala riunione e formazione
- 1** spogliatoio e servizio igienico per il personale
- 1** servizio igienico per gli ospiti
- 1** sala medica
- 7** stanze di riabilitazione adeguatamente attrezzate

+ ORGANIZZAZIONE

ORARI

L'Ambulatorio è aperto **tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18** esclusi i giorni festivi e periodi di chiusura programmati.

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/ambulatorio-arcipelago

ACCESSO

- **per i trattamenti privati:** telefonando al Responsabile di struttura (dal martedì al giovedì 9.30-12.30).
- **per i trattamenti in convenzione:** è competenza dei Servizi Territoriali della A.S.L. richiedere l'inserimento del minore in lista di attesa gestita da ALISA. L'Ambulatorio visualizza sul portale di ALISA i primi cinque bambini\adolescenti in lista ed in base alla tipologia di trattamento richiesto contatterà la famiglia, con cui concorderà l'accettazione e la presa in carico.

PRESA IN CARICO

I trattamenti riabilitativi tengono conto della **globalità psicofisica dell'individuo**, a prescindere dal sintomo particolare, per cui la **presa in carico è fondata sulla relazione terapeuta/utente**, che utilizza strumenti riabilitativi specifici e differenziati.

La presa in carico è composta da:

- un **colloquio con la famiglia** (precedente alla presa in carico) occasione in cui vengono richiesti dati anamnestici e informazioni necessarie al percorso individuale riabilitativo.
- prima **osservazione\valutazione funzionale** da parte del team
- elaborazione del **Progetto Riabilitativo Individuale** in condivisione con la famiglia, parte integrante del percorso terapeutico stesso.
- **monitoraggio** e/o variazione al progetto sulla base dell'evoluzione della situazione clinica

IL PERCORSO DI CURA SI AVVALE DI

- valutazioni neuropsicologiche;
- verifiche periodiche interne dell'equipe;
- incontri mensili organizzativi e clinici;
- incontri con le famiglie
- incontri con i servizi territoriali;
- incontri con le scuole e/o agenzie coinvolte nel progetto
- incontri di formazione/supervisione per il personale riabilitativo

Le riabilitazioni sopracitate vengono erogate anche privatamente; il Centro inoltre offre, sempre privatamente, anche sedute di sostegno alle famiglie.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

L'Ambulatorio fornisce trattamenti riabilitativi sanitari individuali e di gruppo di:

- **neuropsicomotricità**
- **logopedia**
- **neuro-cognitivi/psicopedagogici**
- **psico-educativi ambulatoriali e domiciliari**

I diversi interventi sono programmati sulla base del Piano Riabilitativo Individuale (PRI) e fanno riferimento alle linee Guida indicate dal Ministero della Salute in materia di riabilitazione.

STRUMENTI CRITERIALI ED INDICATORI

*La progettazione si basa sulla **valutazione multidisciplinare del funzionamento dinamico dell'utente** per il quale è redatto un profilo dinamico funzionale ed un Progetto Riabilitativo Individuale*

+

EQUIPE

L'equipe dell'Ambulatorio è costituita da **professionisti, regolarmente iscritti nell'albo delle professioni sanitarie\riabilitative** con garanzia di pianificazione di formazione ed aggiornamento professionale ed è composta da:

- **Direttore Sanitario**, Medico specialista in Psicologia Clinica
- **Responsabile di Struttura**
- **Medico specialista in**
- **Neuropsichiatria Infantile**
- **Psicologi della riabilitazione Neuropsicomotricisti** dell'Età evolutiva
- **Logopedisti**
- **Operatori psico-educativi**

+ STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
Personale	Stabilità ed aggiornamento formativo del servizio e dell'Equipe	Il personale costituito da 25 unità è in regola con gli aggiornamenti ECM. Ha partecipato all'incontro interno di formazione "prevenzione COVID 19". Gli operatori impiegati per gli Interventi Riabilitativi Domiciliari svolgono formazione e supervisione in modo regolare e continuativo
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale anche in somministrazione >1,5 anni	Anzianità media = 8,6 anni
Lavoro di Equipe	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza mensile	22 incontri verbalizzati annuali
Utenti	Numero utenti passati da interventi ambulatoriali individuali ad interventi di gruppo/numero utenti Numero utenti passati da trattamenti Ambulatoriali a trattamenti domiciliari	21 utenti svolgono trattamenti di gruppo di cui 7 sono passati da trattamenti individuali a trattamenti di gruppo, 14 svolgono anche interventi ambulatoriali individuali Di 12 utenti in carico per trattamenti domiciliari 5 provengono da un precedente trattamento Ambulatoriale
Percentuale nuovi casi presi in carico nell'anno		La percentuale di nuovi casi è dell'11% sul totale
Relazioni funzionali redatte inviate al NPI asl		Sono state inviate le relazioni funzionali per ogni caso seguito
Organizzazione attività ambulatoriali	Flessibilità dell'intervento in collaborazione con i servizi territoriali e le famiglie. Rilevazione soddisfazione utente, gestione reclami	Orario apertura 8 -> 18 L'Ambulatorio è caratterizzato da ampi spazi adibiti alla riabilitazione, da una sala di attesa accogliente, di locale per la formazione, di una sala medica, due bagni: uno per il personale , uno per gli ospiti
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni	Qualità degli spazi, degli arredi, assenza di barriere architettoniche	Il materiale in uso è conforme alle norme vigenti, non ci sono barriere architettoniche, front office per tutto l'orario di apertura
Normativa Privacy		Rispetto della normativa sulla Privacy per ciascun utente
Rilevazione soddisfazione del cliente		Distribuzione del questionario ogni due anni

+ SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio Arcipelago, accreditato dal 2008, ha ottenuto la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2008. Con revisione in data 26\11\2018** e opera in conformità:

- alla Legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio,
- all'Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione.

+ COSTI E CONVENZIONI

I costi del Servizio per gli utenti in convenzione sono a carico del S.S.N

Per quanto riguarda i trattamenti privati, le tariffe sono esplicitate nel Contratto stipulato fra la Cooperativa S.A.B.A., gli utenti/clienti e/o le loro famiglie al momento della presa in carico.

+ RECLAMI E SUGGERIMENTI

La persona disabile, la sua famiglia ed i servizi presenti sul territorio hanno la possibilità di far pervenire suggerimenti, presentare reclami e/o segnalazione:

- **telefonticamente o via mail** al Responsabile di Struttura
- **in forma anonima** presso l'apposita cassetta posta all'interno dei locali del CAR.

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 Ambulatoriale Riabilitativo Arcipelago

Piazza Soziglia 1\5 GENOVA
Telefono 3402273344
www.coopsaba.it/servizio/ambulatorio-arcipelago
ambulatorio.arcipelago@coopsaba.it