



**ISTITUTO
S. AGOSTINO**

CARTA DEI SERVIZI



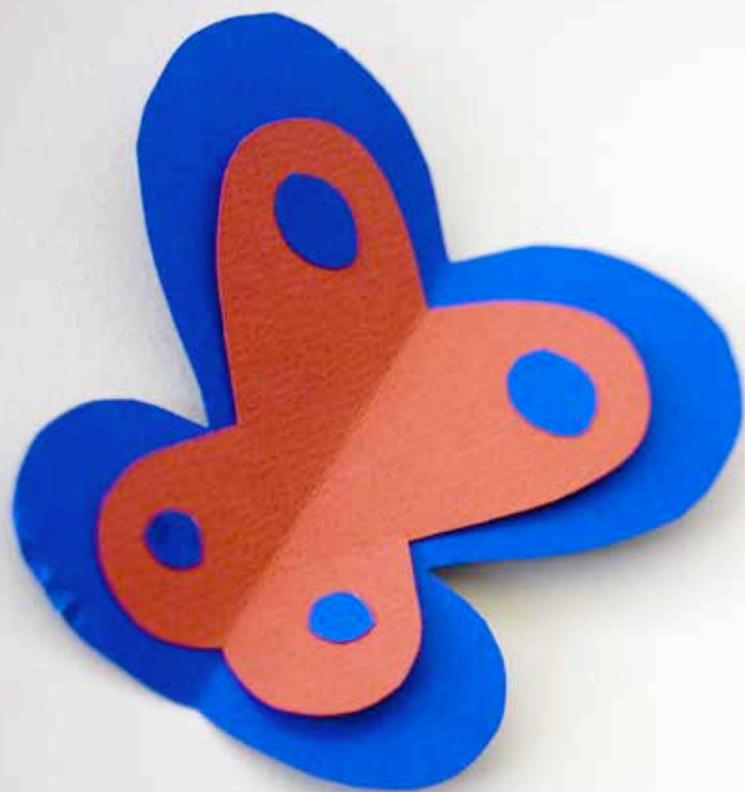




ISTITUTO
S. AGOSTINO

INDICE

1.0	Presentazione	7
1.1	Il presidio di riabilitazione	9
1.2	Le strutture ricettive	11
1.3	Le planimetrie del presidio	14
1.4	La piscina	19
1.5	La struttura organizzativa del presidio di riabilitazione	22
2	EROGAZIONE DEI SERVIZI	25
2.0	Erogazione dei servizi	27
2.1	Informazione	29
2.2	Accoglienza	31
2.3	Presenza Agostiniana	33
2.4	Trattamenti riabilitativi	35
2.5	Tutela e inoltro di eventuali reclami	37
2.6	Partecipazione	39
2.7	Conclusione del ciclo di trattamento	41
2.8	Formazione	43
3	SERVIZIO RIABILITATIVO DI SEMINTERNATO (A CICLO DIURNO)	45
3.1	Servizio riabilitativo di seminternato	47
3.2	La scuola elementare	51
3.3	Richiesta - Prenotazione	53
4	SERVIZIO RIABILITATIVO AMBULATORIALE	55
4.1	Servizio riabilitativo ambulatoriale	57
4.2	Richiesta - Prenotazione	61
4.3	Attività ambulatoriale	63
5	SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA	67
5.1	Servizio di fisiokinesiterapia	69
6	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	73
6.1	Standard di qualità, impegni e programmi	74
7.0	Come raggiungerci	79



1.0 PRESENTAZIONE

La “carta dei servizi” è una guida informativa che spiega l’organizzazione dei servizi offerti dal nostro Istituto, impegnato a realizzare una moderna proposta di interventi riabilitativi, in armonia con i principi di sostegno alle persone più fragili cari all’Ordine Agostiniano.

Intento peculiare del nostro lavoro è quello di fornire alle persone che si trovano in situazione di disabilità congenita od acquisita, permanente o transitoria, risposte competenti ed appropriate alle molteplici istanze di riabilitazione. Al quotidiano impegno per l’efficienza del servizio e per l’efficacia delle cure, si unisce lo sforzo per entrare in sintonia con le esigenze dell’utente, con le aspettative e le ansie del suo nucleo familiare.

Adoperarsi per favorire la conoscenza della struttura, facilitare la richiesta di informazioni, agevolare l’accesso ed occuparsi con l’utente della soluzione delle sue problematiche durante l’intero percorso riabilitativo contribuisce a realizzare il “prendersi cura” del malato, che vorremmo indicare quale scopo della nostra Istituzione.

Nell’auspicio che i servizi offerti dal nostro Centro possano corrispondere alle esigenze di quanti ad esso si rivolgono, siamo grati a coloro che vorranno offrirci osservazioni ed idee di miglioramento.

Vito Santamaria

Direttore Generale



1.1 IL PRESIDIO DI RIABILITAZIONE

L'**Istituto S. Agostino** offre servizi volti al recupero funzionale ed all'integrazione sociale di persone in situazione di handicap. Rilevanti sono le tappe del percorso che ha portato ad alti standards di qualità ed efficienza.

1969 – Avvio della “Scuola speciale” con il precipuo fine di facilitare nello studio i ragazzi, in età scolare, con un quoziente intellettivo medio-basso.

1978 – Apertura, su autorizzazione del Medico Provinciale, dell'Istituto S. Agostino - Centro Medico Psico Pedagogico per assicurare ai ragazzi la terapia riabilitativa comprendente rieducazione psicomotoria e logopedica, la fisiochinesiterapia, la terapia occupazionale e le attività integrative socializzanti. Il tutto integrato dal servizio scolastico. Successivamente, con il Ministero della Sanità, Direzione Generale Servizi di Medicina Sociale, viene stipulata la convenzione per l'erogazione dell'assistenza sanitaria specifica riabilitativa a soggetti neuro motulesi e insufficienti mentali.

1981 – Inserimento dell'Istituto nell'elenco regionale dei Centri convenzionati per prestazioni sanitarie di fisiochinesiterapia di cui all'art.25 della legge 833/1978.

1984 – Sottoscrizione con la Regione Puglia della convenzione per le prestazioni sanitarie dirette “al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa” (D.M. 23.11.1982).

1989 – Convenzionamento, con la Regione Puglia, per le prestazioni sanitarie riabilitative di cui all'art.26 della legge n. 833/1978.

Attualmente l'Istituto è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni specialistiche di fisiochinesiterapia e di riabilitazione in regime semiresidenziale ed ambulatoriale (artt. 25 e 26, legge n. 833/78).



Il Presidio è suddiviso in tre blocchi funzionali, strutturalmente collegati tra di loro:

1° BLOCCO

PIANO TERRA

Hall. Ufficio accettazione e per le Relazioni con il pubblico. Centralino telefonico. Direzione generale. Direzione amministrativa, Segreteria generale, sala riunioni, economato, ufficio commerciale, uffici (commerciale, acquisti, manutenzioni). Bagni.

PRIMO PIANO

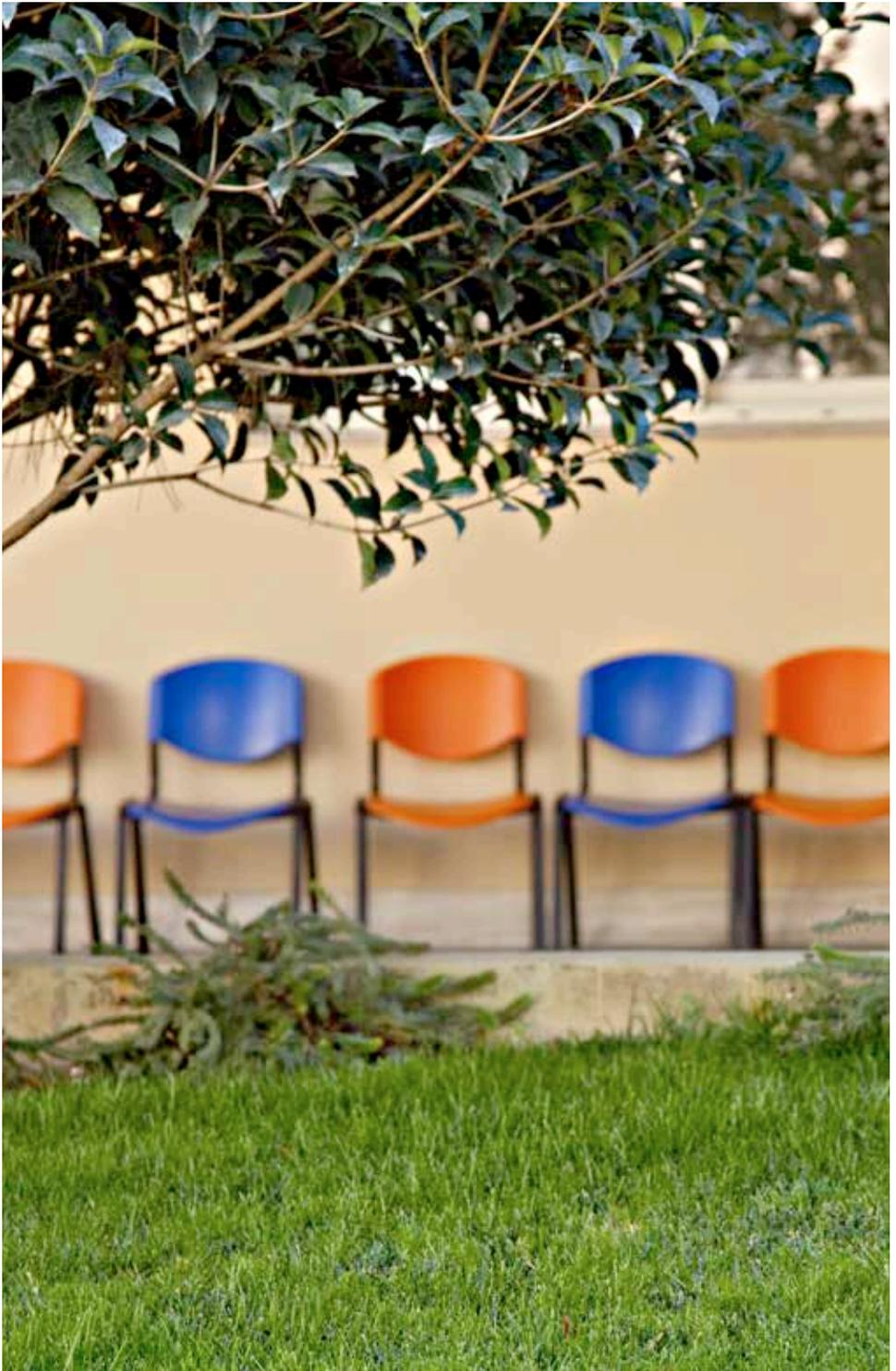
Servizio di fisiochinesiterapia. Uffici del Servizio Sociale. Uffici del coordinamento terapisti ed educatori. Studi Psicologi. Bagni.

SECONDO PIANO

Servizio riabilitativo ambulatoriale adulti e minori: palestre, sale per terapia occupazionale, logoterapia, psicomotricità. Bagni.

PIANO SEMINTERRATO

Sala riunioni e consultazione cartelle cliniche. Archivi. Depositi. Garage.



2° BLOCCO

PIANO TERRA

Servizio riabilitativo semiresidenziale: aule, mense, laboratorio di cucina, cucina centralizzata. Bagni.

PRIMO PIANO

Direzione sanitaria. Direzione area qualità. Ufficio personale. Sala riunioni. Biblioteca. Servizio Riabilitativo semiresidenziale. Infermeria. Sale per attività di riabilitazione motoria. Ambulatorio urologico. Ambulatori medici.

SECONDO PIANO

Servizio di riabilitazione semiresidenziale minori: aule sezioni staccate di scuola elementare. Sala psicomotricità. Mensa. Bagni. Servizio ambulatoriale minori: sale di logoterapia, psicomotricità e terapia occupazionale. Bagni.

3° BLOCCO

PIANO TERRA

Impianto piscine: ufficio accettazione, spogliatoi, docce, bagni, piscine riabilitative, servizi tecnologici.

PRIMO PIANO

Sala multifunzionale “padre Nicola Pezone”: aula magna, palestra per terapie di gruppo, laboratorio teatrale.

1.3

LE PLANIMETRIE DEL PRESIDIO

PIANO TERRA



PRIMO PIANO

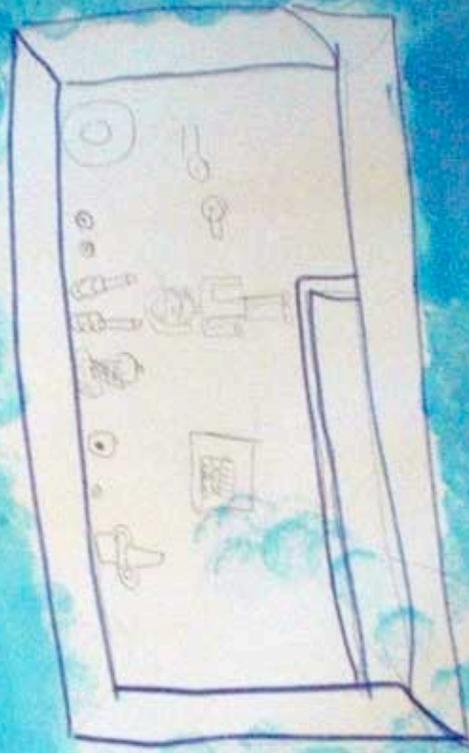


SECONDO PIANO



LA

VOSTRA
PISCINA



1.4 LA PISCINA

Il complesso è dotato di due vasche, entrambe ad esclusivo uso terapeutico, diverse per caratteristiche e dimensioni:

VASCA GRANDE

(dimensioni: mt. 10.5 x 25, mq. 262.5 di superficie, mc. 315 di acqua);

VASCA PICCOLA

(dimensioni: mt. 4 x 8, mq. 32 di superficie, mc. 30 di acqua).

Particolari accorgimenti garantiscono all'intero impianto (vasche e servizi annessi) la massima sicurezza per gli utenti e per gli operatori. In particolare, i pazienti disabili usufruiscono di opportuni corrimano lungo i percorsi a piedi nudi. Tutti gli ambienti, nel rispetto delle vigenti normative, godono di idonei livelli di illuminazione, di adeguati ricambi d'aria grazie alle moderne caratteristiche dell'impianto di climatizzazione. Sollevatori di ultima generazione garantiscono in ogni vasca, anche a pazienti con gravi limitazioni, l'accesso in acqua nelle migliori condizioni di sicurezza. È possibile, così, eseguire ampi esercizi di mobilizzazione ed effettuare percorsi assistiti di camminamento. L'accesso alle cure riabilitative in acqua avviene previa visita medica fisiatrica.

PRINCIPALI APPLICAZIONI TERAPEUTICHE DELLE CURE RIABILITATIVE IN ACQUA

- Sistemi muscolo-scheletrico, cardiovascolare, respiratorio, nervoso;
- Programmi riabilitativi dopo interventi chirurgici dell'apparato mio-articolare; artroprotesi;
- Esiti di stroke;
- Patologie di interesse neurologico (sclerosi multipla; malattie demielinizzanti);
- Progetti riabilitativi per soggetti in età evolutiva affetti da ritardo mentale e da malattie del sistema nervoso centrale.

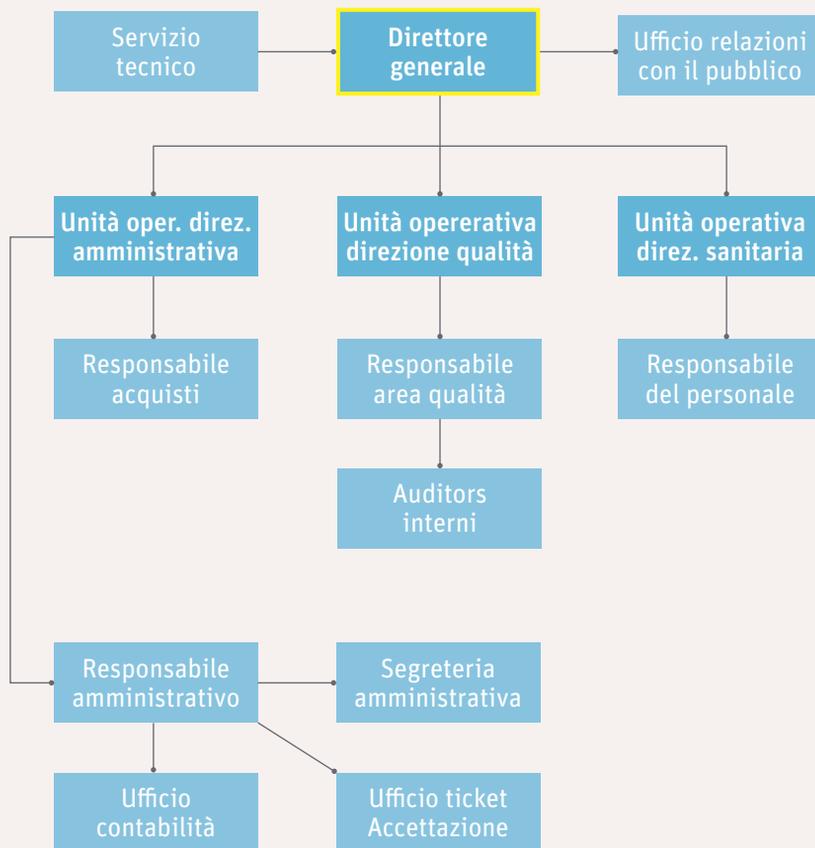
Costanti ed efficaci interventi di manutenzione e periodici controlli analitici a campione sull'aria e sull'acqua per usi igienico-sanitari allontanano i pericoli di natura microbiologica.

Un moderno impianto fotovoltaico assicura il fabbisogno energetico.





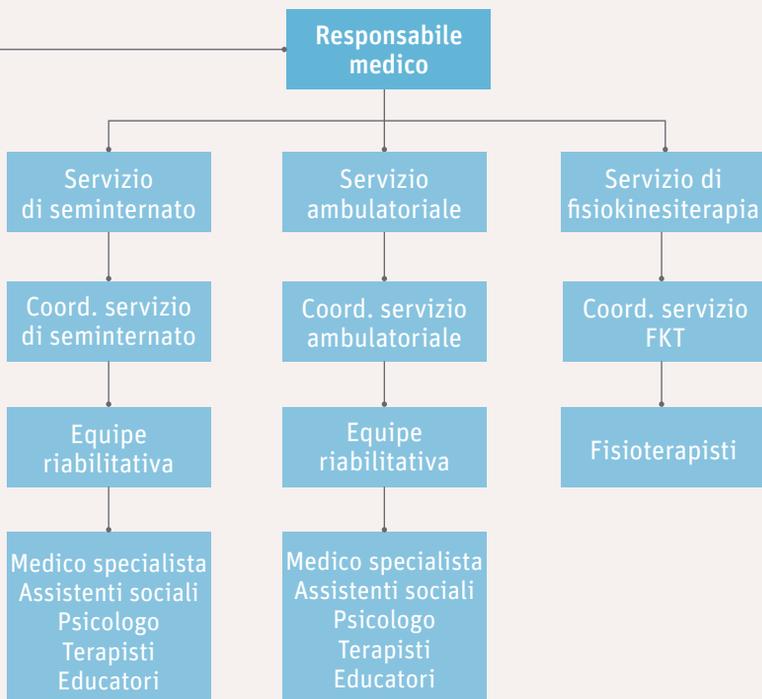
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL PRESIDIO DI RIABILITAZIONE



Rappresentanti dell'Ente Ecclesiastico

Dir. Generale: Dott. Vito Santamaria

Dir. Sanitario: Dott. Pietro Putignano



Responsabile medico
Dott. Pietro Putignano





2

EROGAZIONE DEI SERVIZI



2.0 EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Istituto S. Agostino eroga le prestazioni sanitarie in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri emanata il 27 gennaio 1994, degli articoli 25 e 26 della legge 23 dicembre 1978 n. 833, della specifica normativa della Regione Puglia e degli accordi contrattuali stipulati con l'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio. L'erogazione è sostenuta da alti e fondamentali principi:

UGUAGLIANZA

- Uguaglianza dei diritti degli utenti
- Contrasto della discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
- Parità di trattamento nell'ambito di aree e categorie omogenee di erogazione

IMPARZIALITÀ

- Obiettività, giustizia ed imparzialità verso tutti gli utenti

CONTINUITÀ

- Impegno prioritario per un servizio continuo e regolare
- Riduzione, nei limiti del possibile, di eventuali disservizi

DIRITTO DI SCELTA

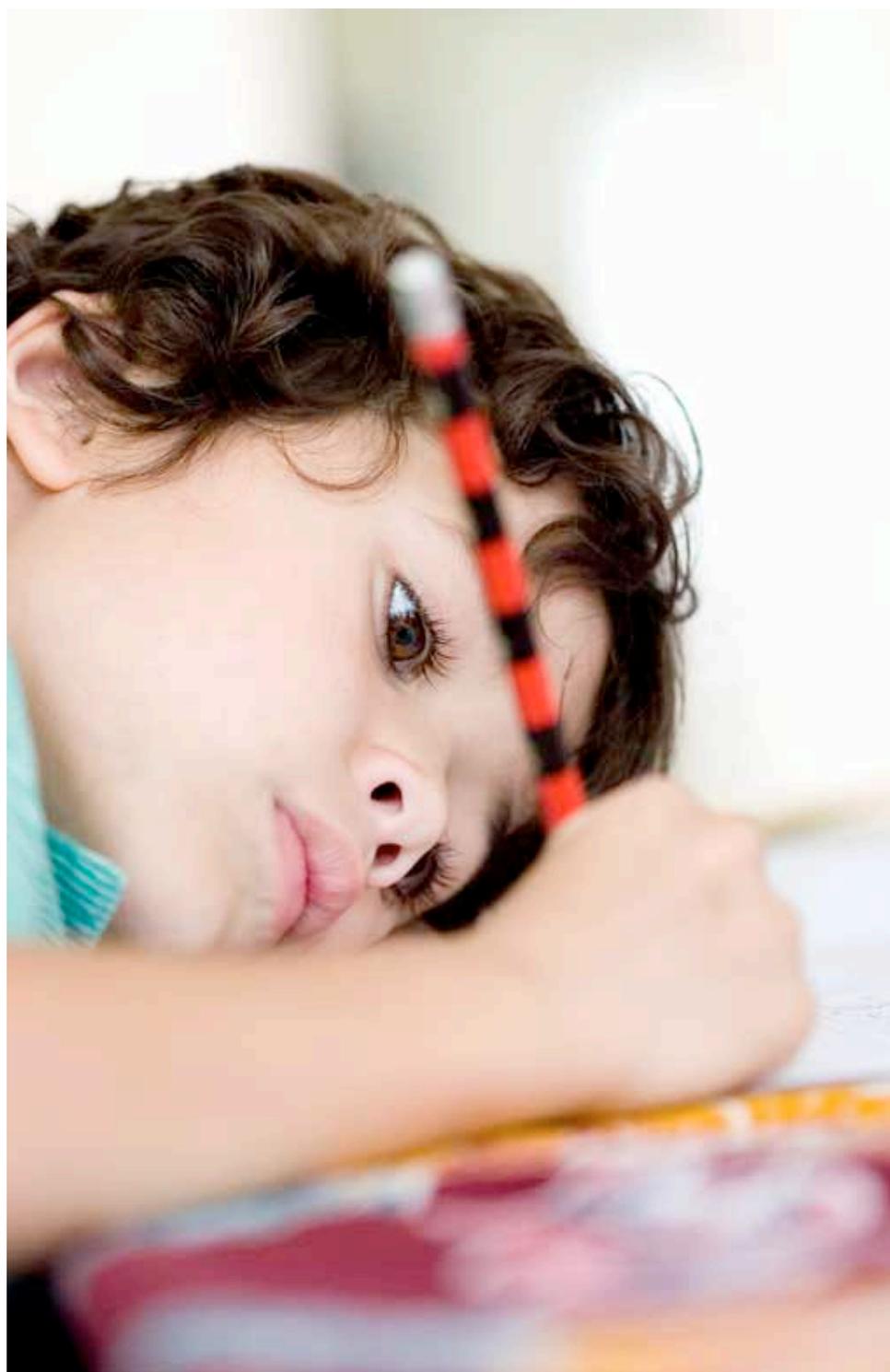
- Rispetto del diritto della libera scelta degli utenti nell'individuazione, sul territorio, delle strutture operanti nel medesimo settore sanitario

PARTECIPAZIONE

- Garanzia di partecipazione ai servizi a tutela del diritto alla loro corretta erogazione e alla collaborazione con il presidio

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- Progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio con adozione di avanzate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali



2.1 INFORMAZIONE

Tramite l'**Ufficio per le Relazioni con il Pubblico** (URP), in collaborazione con l'Ufficio Accettazione, è garantito il dovere di:

- informazione
- accoglienza
- tutela
- partecipazione.

L'attività dell'ufficio è rivolta:

- all'esterno per l'informazione dell'utenza
- all'interno per la ricezione e l'istruttoria delle varie istanze.

L'URP

- fornisce le informazioni di primo livello (cure erogate, patologie, indicazione degli sportelli ai quali rivolgersi, orari, documentazione necessaria, etc.);
- divulga notizie su tutte le procedure e le iniziative che possono interessare l'utente;
- favorisce la raccolta delle segnalazioni e dei reclami;
- presta particolare attenzione al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi allo scopo di mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo delle varie prestazioni.

Gli utenti ed i Servizi Sanitari di Base possono ricevere informazioni tramite posta elettronica all'indirizzo ***info@santagostinoriabilitazione.it*** o telefonando al numero **tel. 080 478 2830**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì	08.30 - 13.00 / 14.30 - 19.00
Martedì e Giovedì	08.30 - 13.00 / 14.30 - 19.45



2.2 ACCOGLIENZA

Fondamentale è il servizio dell'accoglienza. L'Istituto, per questo, vanta personale qualificato operante all'interno della équipe riabilitativa (personale del Servizio sociale) in grado di:

- instaurare con il paziente una rapporto di fiducia diretto alla limitazione dei suoi disagi e all'espressione dei suoi bisogni;
- accompagnare i pazienti nei vari momenti dell'erogazione delle prestazioni;
- curare l'accoglienza del paziente, aiutandolo a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- guidare l'utenza ad un corretto utilizzo dei servizi del Presidio.

INGRESSO NELLA STRUTTURA

• Orientamento

Una simbolica e chiara segnaletica facilitata, all'interno della struttura, la localizzazione dei Servizi.

• Accessibilità agli spazi

La totale assenza di barriere architettoniche assicura agli utenti l'accessibilità a tutti gli spazi e servizi.

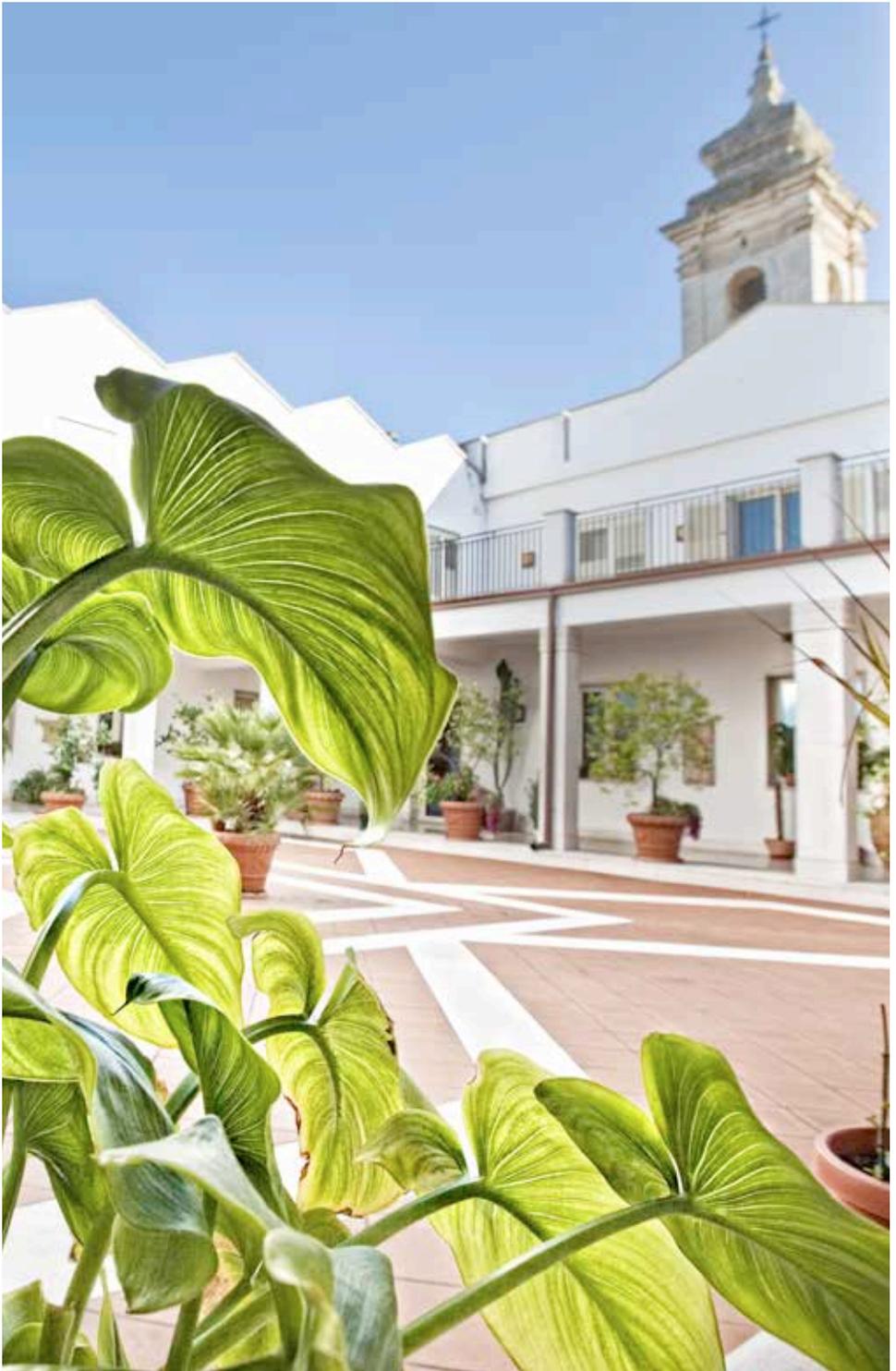
RELAZIONI CON IL PERSONALE

• Identificazione del personale

Un tesserino di riconoscimento, d'immediata visibilità, riportante dati identificativi e qualifica ricoperta, permette l'identificazione del personale.

• Cortesia e disponibilità del personale

Segni distintivi del Presidio sono la massima cortesia e la pronta disponibilità di tutto il personale. Gli operatori attuano costanti interventi di sostegno e rassicurazione nei confronti di ogni paziente.



2.3 PRESENZA AGOSTINIANA

ASSISTENZA RELIGIOSA

I Padri Agostiniani

- sorreggono i sentimenti religiosi dei pazienti, degli ospiti e degli operatori, improntando la loro azione con messaggi d'ispirazione cristiana;
- sostengono l'assistenza spirituale secondo le esigenze espresse dai pazienti, dalle loro famiglie e dagli operatori;
- preparano i pazienti del Seminternato, che ne fanno richiesta, ad accostarsi degnamente ai Sacramenti della prima Comunione e della Cresima somministrati nella chiesa di Maria SS. della Lama attigua al Centro.

OSPITALITÀ

Le strutture del convento agostiniano di Noicàttaro vengono messe al servizio delle esigenze di ospitalità dell'Istituto S. Agostino in occasione di convegni, riunioni di lavoro, incontri con le famiglie degli assistiti ed assemblee delle associazioni di volontariato.



2.4 TRATTAMENTI RIABILITATIVI

REGOLARITÀ DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI

Un costante monitoraggio assicura, nel corso dei trattamenti, l'assoluta fedeltà al Progetto Riabilitativo redatto, per ogni soggetto, dall'équipe riabilitativa.

COMFORT DEGLI AMBIENTI

Le sale di attesa, gli ambulatori e gli ambienti destinati alle diverse attività garantiscono riservatezza e funzionalità nello svolgimento degli accertamenti e massima efficienza nell'espletamento dei trattamenti.

ASSISTENZA PERSONALIZZATA

I trattamenti riabilitativi sono personalizzati nel rispetto delle specifiche esigenze di ogni singolo paziente. Il Servizio sociale assicura, in più, una concomitante assistenza alla famiglia ed al paziente.

RAPPORTO CON L'UTENTE / UMANIZZAZIONE

• Rispetto della privacy

I dati personali e sensibili sono accuratamente custoditi secondo le norme previste dalla vigente normativa.

• Rispetto della malattia e della dignità umana

Il rispetto della persona e della malattia costituisce l'irrinunciabile caposaldo di ogni attività riabilitativa e di ogni forma di relazione con i pazienti.



2.5 TUTELA ED INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI

L'**URP** (Ufficio per le Relazioni con il Pubblico) garantisce la globale tutela degli utenti. I possibili reclami appena presentati, dopo una prima veloce istruzione, sono trasmessi alla Direzione del Presidio che attiva le conseguenti iniziative per il superamento, se riscontrati, dei denunciati disservizi.

Qualsiasi violazione ai principi ispiratori dei servizi ed agli standard di qualità, può essere segnalata utilizzando i modelli disponibili presso tutti gli uffici. I reclami, pertanto, devono essere consegnati *brevi manu* ai competenti uffici o inviati per posta raccomandata indirizzando a:

ISTITUTO S. AGOSTINO
Presidio di Riabilitazione
Corso Roma, 130
70016 NOICÀTTARO (BA)

FAX SIMILE
/ MODELLI DI RECLAMO
(a disposizione presso i nostri uffici)

La trasmissione è possibile anche tramite posta elettronica:

info@santagostinoriabilitazione.it

o tramite fax al numero:

080 478 6140

Informazioni in merito possono ottenersi telefonando al numero:

080 478 2830.





2.6 PARTECIPAZIONE

Il Presidio, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, favorisce, con varie iniziative, l'interazione con l'utenza. La partecipazione, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso, è realizzata anche attraverso:

- l'elaborazione di progetti operativi per adeguare le strutture e le prestazioni sanitarie alle esigenze dei pazienti;
- la rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, delle prestazioni sanitarie.

Disability manager

L'Istituto si avvale della collaborazione di una figura professionale aggiornata sulle problematiche attinenti la disabilità in tutti gli aspetti giuridici e burocratici, assicurando un servizio multidisciplinare centrato sulla persona e sulle sue esigenze.

Il servizio, fruibile gratuitamente dagli utenti, fornisce informazioni su argomenti di rilevante interesse pratico delle persone disabili. Ad esempio:

- Accertamento dello stato di invalidità e di handicap;
- Convenzioni internazionali e normativa generale nazionale;
- Inclusione Scolastica e diritto all'educazione professionale;
- Abbattimento barriere architettoniche e relative agevolazioni;
- Integrazione lavorativa ex Legge 68/1999;
- Tutela e protezione giuridica delle persone con disabilità (Interdizione, amministratore di sostegno, trust);
- Agevolazioni fiscali;
- Diritto alla salute e riabilitazione, presa in carico e tutela delle persone non autosufficienti;
- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328/2000 e Legge Regionale n. 19 del 10 luglio 2006 di riforma dei servizi sociali in Puglia e relativo regolamento di attuazione;
- Affiancamento per la progettazione di percorsi di vita indipendente.



CONCLUSIONE DEL CICLO DI TRATTAMENTO

INFORMAZIONI ALL'USCITA

Al termine del ciclo di cure, viene consegnata all'utente e/o alla famiglia una valutazione degli esiti conseguiti e degli atteggiamenti e dei comportamenti da osservare per il mantenimento delle competenze recuperate.

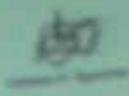
CARTELLA CLINICA E CERTIFICATI DI FREQUENZA

Copia della cartella clinica, contenente la diagnosi, i trattamenti riabilitativi erogati ed i risultati conseguiti, può essere richiesta, con formale istanza dall'avente diritto (paziente o familiare).

TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA E DEI CERTIFICATI DI FREQUENZA

La richiesta viene inoltrata all'Ufficio Accettazione che provvede alla consegna:

- di copia della cartella nel termine massimo di 14 giorni lavorativi;
- dei certificati di frequenza entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta.



REALTÀ OPERATIVE
PER L'ASSISTENZA
A PAZIENTI
EFFETTI DA LESIONI
DEL MIDOLLO SPINALE

2.8 FORMAZIONE

SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE UNIVERSITARIA

L'Istituto S.Agostino è sede della Facoltà/Scuola di Medicina dell'Università degli Studi di Bari, per lo svolgimento di attività integrative e pratiche dei medici specializzandi iscritti alla Scuola di Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitativa.

TIROCINIO UNIVERSITARIO

Il Presidio ospita tirocinanti provenienti dai corsi di laurea in Psicologia ed in Scienze dell'Educazione e Formazione, attivati dalla facoltà di Scienze della Formazione; dal corso di laurea in Educatore Professionale Sanitario attivato dalla facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Bari, nel rispetto delle modalità previste dal D.M. 25 marzo 1998, n.142, al fine di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

ECM

L'Istituto S.Agostino organizza, inoltre, eventi formativi accreditati presso il Ministero della Salute per l'Educazione Continua in Medicina (E.C.M.).

Per l'aggiornamento professionale del personale sanitario, organizza:

- incontri di lavoro e seminari aperti a partecipanti esterni;
- attività formative periodiche anche per il personale amministrativo ed ausiliario riguardanti, in particolare, la sicurezza sul luogo di lavoro e l'aggiornamento ed il miglioramento continuo della qualità delle procedure quotidianamente adoperate.





SERVIZIO RIABILITATIVO DI SEMINTERNATO (A CICLO DIURNO)

3



PANELA



3.1 SERVIZIO RIABILITATIVO DI SEMINTERNATO (art. 26, legge n.833/78)

Il Servizio Riabilitativo di Seminternato si svolge nei seguenti orari :

Lunedì / Venerdì: ore 8.40 – 16.00

Sabato: ore 8.40 – 13.00

È rivolto a soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali dipendenti da qualunque causa, dai 5 anni di età in poi. In particolare, il servizio ospita soggetti in età scolare e giovane-adulta, affetti da gradi diversi di disabilità derivanti da lesioni stabilizzate od evolutive del sistema nervoso centrale (causate da malattie degenerative, eredo-familiari, disendocrino-dismetaboliche, genetiche, congenite od acquisite in epoca pre-perinatale) che limitano e/o alterano lo sviluppo delle funzioni intellettive, neuropercettive, affettivo-relazionali, comunicative e motorio-prassiche. Dette patologie rendono gli assistiti abbisognevole di accudimento e di sollecitazioni educativo/abilitative prolungate ed articolate, tali da richiedere una permanenza semiresidenziale in ambiente protetto.

I pazienti sono accolti in piccoli gruppi di riabilitazione gestiti da educatori, fisioterapisti e logopedisti i quali, secondo uno specifico progetto elaborato in équipe, curano l'apprendimento delle fondamentali autonomie personali e sociali, con attività varie di laboratorio (cucina, educazione psicomotoria, disegno ed attività prassico-manuali, ritmico-musicale e di attività teatrale).



MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI

La mensa, ubicata all'interno dell'Istituto, è quotidianamente monitorata nel rispetto del piano di autocontrollo secondo le procedure HACCP, redatto dal Direttore sanitario e applicato dagli operatori interni con massima attenzione alla selezione dei fornitori, all'approvvigionamento ed alla conservazione degli alimenti, alla preparazione ed alla distribuzione dei pasti, all'abbigliamento, all'igiene delle attrezzature di lavoro e degli ambienti, alla raccolta ed allo smaltimento dei rifiuti. Il coordinamento sanitario elabora quotidianamente il menù in base alle esigenze di ogni singolo utente ed alle eventuali intolleranze segnalate dai famigliari. Ogni famiglia può disporre della scheda settimanale dei pasti, anche al fine di regolarsi più appropriatamente per la cena a casa.

I pasti vengono serviti con regolarità dal lunedì al sabato:

- dalle ore 8.40 alle ore 9.40 la 1ª colazione;
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00 il pranzo.

COMFORT E PULIZIA DEI LOCALI DELLA MENSA, DEI LUOGHI DI SOGGIORNO E DEI SERVIZI IGIENICI

La pulizia delle mense, dei luoghi di soggiorno e dei servizi igienici è assicurata quotidianamente con la massima accuratezza e ripetuta più volte, in base alle necessità.



3.2 LA SCUOLA ELEMENTARE

L'Istituto S. Agostino ospita tre classi a tempo pieno di scuola primaria, quali sezioni staccate del 2° Circolo Didattico Statale "Aldo Moro" di Rutigliano, in base ad una convenzione con il Ministero della Pubblica Istruzione attraverso l'Ufficio Scolastico Regionale (U.S.R.).

I bambini in età scolare possono, pertanto, assolvere l'obbligo scolastico frequentando il centro di riabilitazione previa iscrizione presso la suddetta scuola elementare. I programmi scolastici educativo-pedagogici, gestiti da insegnanti specializzati di nomina statale, sono integrati e coordinati con i progetti riabilitativi redatti dall'*équipe* multiprofessionale per la definizione condivisa di obiettivi, attività ed atteggiamenti educativi su misura del bambino, ponendo attenzione ai punti di forza da cui si deve partire per impostare il Piano Educativo Individualizzato (PEI). Le fasi di programmazione del PEI partono dalla definizione della diagnosi funzionale che, in un'ottica clinico/educativa, rappresenta un momento conoscitivo del funzionamento del bambino secondo il modello antropologico ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2002). Dalla diagnosi funzionale si giunge a definire nel Profilo Dinamico Funzionale (PDF) obiettivi e scelte progettuali le quali, per poter essere condivise, necessitano della definizione di tecniche e risorse per l'insegnamento e l'apprendimento (attività, materiali, metodi di lavoro). La collaborazione scuola - *équipe* multiprofessionale assicura che le fasi di costruzione del PEI vengano inquadrate nell'ottica del modello ICF, la cui importanza per la definizione della diagnosi funzionale e del profilo di funzionamento dell'alunno è sottolineata anche dall'Intesa Stato-Regioni del 20 marzo 2008 e dalle Linee Guida per l'Integrazione Scolastica degli alunni con disabilità emanate dal MIUR nell'agosto 2009.

Alle classi di scuola elementare è dedicata un'intera ala della struttura, dotata di mensa, palestra attrezzata con specchio unidirezionale per l'osservazione da parte dei genitori senza interferenze con le attività in corso di svolgimento, servizi igienici attrezzati per le particolari esigenze dei bambini, stanze di logopedia e di chinesiaterapia.



3.3 RICHIESTA - PRENOTAZIONE

LA PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

La prenotazione della prima visita medica di accesso avviene tramite richiesta diretta, anche telefonica, al servizio sociale dal lunedì al sabato, dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

All'atto della prenotazione vengono fornite al paziente:

- le informazioni relative alle modalità di svolgimento della visita;
- le informazioni relative ai documenti necessari da produrre per l'esatta definizione della visita.

Il Presidio assicura la massima cortesia e disponibilità da parte del personale preposto alle operazioni di prenotazione. Il personale addetto, che si rende riconoscibile anche nel rapporto telefonico, fornisce tutte le informazioni per raggiungere il Presidio.

LA VISITA SPECIALISTICA - DIAGNOSI E TRATTAMENTI

Il paziente e i suoi familiari ricevono adeguata informazione sulla diagnosi e sul progetto riabilitativo da seguire all'interno del Presidio. Eventuali esami e documentazione da produrre sono richiesti al paziente o ai suoi familiari dall'assistente sociale incaricata della prenotazione o dagli specialisti che effettuano la visita.





**SERVIZIO RIABILITATIVO
AMBULATORIALE**

4



SERVIZIO RIABILITATIVO AMBULATORIALE (art. 26, legge n.833/78)

ETÀ EVOLUTIVA

Le cure sono rivolte ai pazienti in età evolutiva (infanzia, pubertà, adolescenza) con disabilità fisiche derivanti da paralisi cerebrale infantile, traumi cranio encefalici, distrofie muscolari e patologie neuro-muscolari, paramorfismi, disabilità psico-mentali per danni cerebrali stabilizzati o evolutivi (da malattie dismetaboliche o cromosomiche), disturbi intellettivi settoriali, disturbi della sfera affettiva e di relazione, disturbi sensoriali e neurosensoriali e disturbi della comunicazione di origine centrale, disturbi specifici dell'apprendimento scolastico.

BAMBINI CON DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO E ALTRI DISTURBI PERVASIVI DELLO SVILUPPO

L'Istituto dedica un particolare impegno all'assistenza di bambini con manifestazioni di sindromi autistiche. Propone interventi calibrati in relazione alle diverse esigenze dell'età evolutiva, adottando programmi che coinvolgono in ruoli determinanti anche il nucleo familiare dei piccoli pazienti e si esplicano in sedute di terapia individuali o in piccoli gruppi di massimo quattro soggetti. Gli obiettivi principali consistono nel favorire una evoluzione ottimale delle abilità cognitive, comunicative e sociali, tenendo conto contestualmente anche delle necessità di integrazione socio-sanitaria-educativa. I percorsi sono strutturati compendiando le più avanzate metodologie di approccio terapeutico all'autismo, dalle quali sono assunti i tratti che l'esperienza ha indicato come maggiormente efficaci ai fini abilitativi, in sintonia con quanto previsto dalle linee guida nazionali.

Le attività vengono svolte anche in piscina, integrando nel progetto riabilitativo programmi con utilizzo di specifiche metodiche (TMA - Terapia Multisistemica in Acqua).



AMBULATORIO ADULTI

Gli adulti che fruiscono del servizio sono portatori di disabilità motorie o del linguaggio, esito di patologie acute o progressivamente ingravescenti del sistema nervoso centrale e periferico a carattere cronico degenerativo, esiti di lesioni cerebrali (ictus ischemico o emorragico), traumi cranici, miopatie, distrofie muscolari, amiotrofe, polinevriti, esiti di malattie neoplastiche.

In ambito ortopedico si tratta di pazienti affetti da artropatie infiammatorie, croniche ad eziologia infettiva o autoimmune ed artropatie degenerative croniche (artrosi), soggetti che necessitano di prestazioni riabilitative post protesiche o per traumi dello sport.

Vengono erogate prestazioni riabilitative, con eventuale supporto psicologico, di:

- kinesiterapia (KT)
- psicomotricità (PM)
- riabilitazione logopedica (LT)
- terapia occupazionale (OT)
- idrokinesiterapia (IKT)

CENTRO AUSILI

Il nostro percorso riabilitativo si occupa anche della valutazione in equipe finalizzata ad orientare le persone con disabilità permanenti o temporanee nella scelta e nell'uso degli ausili. L'equipe, grazie alla consulenza di tecnici ortopedici, ingegneri, product specialist, è costantemente impegnata nel migliorare l'autonomia e la partecipazione sociale dell'utente e dei caregivers mediante:

- l'individuazione, la personalizzazione e l'addestramento all'uso di: carrozzine, sistemi di postura, busti, tutori, plantari;
- l'inserimento di ausili tecnologici in progetti riabilitativi/educativi;
- l'individuazione, la personalizzazione e l'addestramento all'uso di sistemi di comunicazione che compensino la compromissione del linguaggio;
- l'individuazione di tecnologie educative per la scuola, per garantire autonomia nell'apprendimento e/o per avere accesso ai materiali educativi.



Semplicità della procedura di prenotazione

La prenotazione della prima visita medica di accesso presso il Presidio avviene tramite richiesta presentata all'Ufficio Accettazione nei seguenti giorni:

Lunedì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00
Martedì		14.30 - 19.45
Mercoledì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00
Giovedì		14.30 - 19.45
Venerdì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00

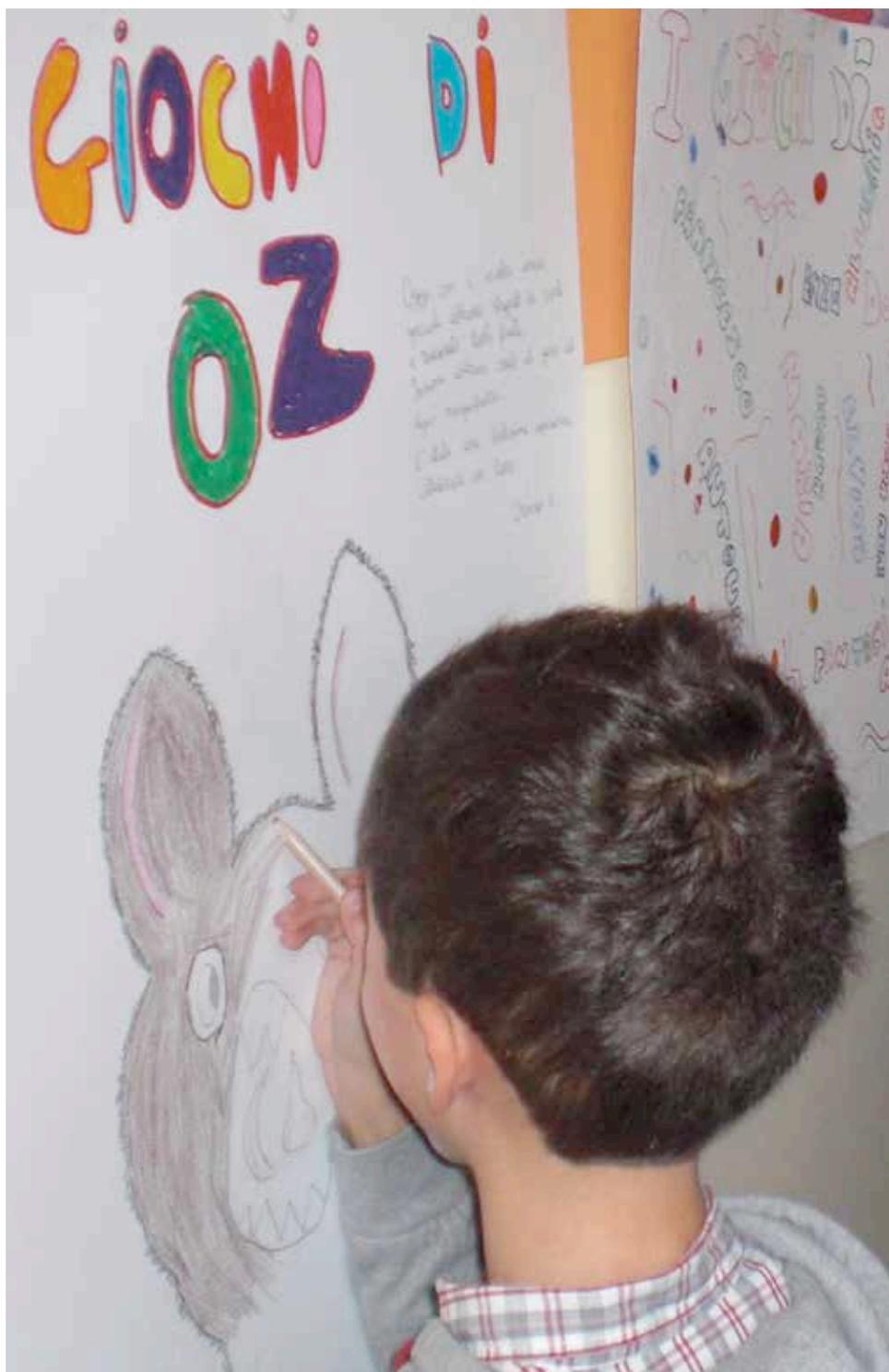
All'atto della prenotazione vengono fornite:

- la data della visita e le informazioni relative alle modalità di svolgimento;
- le informazioni relative ai documenti necessari da far pervenire al Presidio.

Il Presidio assicura la massima cortesia e disponibilità del personale preposto alle operazioni di prenotazione.

Informazione al paziente su diagnosi e trattamenti

Il paziente e i suoi familiari sono informati adeguatamente sulla diagnosi e sul progetto riabilitativo che seguirà all'interno del Presidio. Eventuali esami e documenti da produrre sono richiesti direttamente al paziente o ai suoi familiari dall'Ufficio Accettazione, incaricati della prenotazione o dagli specialisti che effettuano la visita.



Il Servizio Riabilitativo Ambulatoriale si svolge nei giorni:

Lunedì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00
Martedì		14.30 - 19.45
Mercoledì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00
Giovedì		14.30 - 19.45
Venerdì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00

ACCETTAZIONE E PRESTAZIONE PROGRAMMATA

Tempo di attesa per l'ambulatorio

I tempi di attesa indicati sono condizionati dall'assegnazione di volumi di prestazioni annualmente determinata dalla ASL di appartenenza. Nel momento del suo ingresso l'utente viene accolto dagli operatori del servizio sociale per la prima conoscenza del Presidio, delle sue strutture, dei servizi disponibili e degli operatori.

Il progetto riabilitativo

Il progetto riabilitativo viene definito dall'equipe multiprofessionale contestualmente alla presa in carico del paziente.

Regolarità dei trattamenti riabilitativi

I trattamenti riabilitativi sono effettuati in conformità di quanto previsto dal progetto riabilitativo.

Personalizzazione dell'assistenza

I trattamenti riabilitativi sono personalizzati in funzione delle esigenze specifiche di ogni singolo paziente. Gli psicologi e gli assistenti sociali assicurano, altresì, la dovuta assistenza al paziente e alla sua famiglia.





2





SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

5



5.1 SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

(art. 25, legge n.833/78)

Il servizio di Fisiokinesiterapia si svolge nei giorni:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì	14.30 - 19.00
Martedì e Giovedì	14.30 - 19.45

È rivolto a minori ed adulti affetti da: malattie infiammatorie e degenerative delle articolazioni (artriti-artrosi), esiti di traumi ed interventi chirurgici delle articolazioni, patologie primitive e secondarie del rachide cervicale, dorsale e lombosacrale (paramorfismi, cifoscoliosi, discopatie), esiti di lesioni vascolari, infiammatorie, degenerative e neoplastiche del sistema nervoso centrale e periferico (paralisi centrali e periferiche), sindromi da stasi venosa e/o linfatica, acute e croniche, del tronco e degli arti (linfedema post mastectomia, edemi da stasi circolatoria del tronco e degli arti).

Il servizio comprende:

- visite fisiatriche: per stesura di specifico programma riabilitativo, valutazione manuale di funzioni muscolari (bilancio articolare e muscolare segmentario), valutazione posturologica, consulenza per prescrizione e addestramento all'utilizzo di ortesi, protesi ed ausili;
- terapie fisiche riabilitative;
- terapie manuali e ginnastica correttiva per le reumo-artropatie del rachide e delle articolazioni, per gli esiti di lesioni vascolari del Sistema nervoso centrale e periferico e per quelle del Sistema linfatico del tronco e degli arti, per gli esiti di traumi ed ustioni cutanee.



Prenotazione della visita

Per prenotare la visita fisiatrica è necessario essere in possesso di una richiesta redatta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di libera scelta.

La prenotazione può essere effettuata

- telefonando al numero 080 478 2830;
- recandosi presso l'Ufficio Accettazione nei seguenti giorni:

Lunedì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00
Martedì		14.30 - 19.45
Mercoledì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00
Giovedì		14.30 - 19.45
Venerdì	8.30 - 13.00	14.30 - 19.00

Prenotazione di prestazioni

La prenotazione delle prestazioni di Fisiokinesiterapia si effettua presso l'Ufficio Accettazione su presentazione di prescrizione medica redatta su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.

Successivamente alla prenotazione vengono fornite:

- la data di inizio delle prestazioni;
- le informazioni relative alle modalità di svolgimento della terapia.

Progetto Riabilitativo

Il progetto riabilitativo viene consegnato al paziente al termine della visita fisiatrica.

Regolarità dei trattamenti riabilitativi

I trattamenti di fisiokinesiterapia sono erogati in conformità di quanto previsto dal progetto riabilitativo.

Comfort dell'ambulatorio

Gli ambulatori destinati alla Fisiokinesiterapia garantiscono la massima funzionalità per l'espletamento della terapia.





**STANDARD DI QUALITÀ,
IMPEGNI E PROGRAMMA**

6

6.1 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito sono riportati gli impegni che l'Istituto S. Agostino ha nei confronti dei cittadini, gli obiettivi che si propone di raggiungere per garantire un servizio che sia sempre accessibile ed efficace e i comportamenti che mette in atto per trasformare gli impegni presi in azioni e risultati concreti.



OBIETTIVI

INFORMAZIONE

L'Istituto s'impegna a fornire un'informazione ampia e dettagliata ai cittadini attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che svolge funzioni di ascolto, informazione, orientamento e tutela dei cittadini.

PRENOTAZIONE DELLA VISITA SPECIALISTICA

L'Istituto si occupa di garantire equità d'accesso ai servizi e alle prestazioni che eroga attraverso un sistema di gestione delle Liste d'attesa basato su reali bisogni assistenziali ed esplicite priorità cliniche.

REALIZZAZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO

Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici e riabilitativi che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.

LA PARTECIPAZIONE DEI PAZIENTI

La valutazione della qualità dei servizi viene effettuata attraverso la periodica somministrazione del questionario di "customer satisfaction". Il questionario costituisce uno strumento di controllo per ottenere un monitoraggio continuo della qualità percepita dei vari aspetti del servizio offerto e permette (come le schede di segnalazione-reclami) di cogliere eventuali problemi e di individuare possibili interventi volti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti agli Utenti.



OBIETTIVI	STANDARD	VERIFICA
INFORMARE GLI UTENTI	Ascolto, informazione e tutela dei cittadini attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)	Verifica della Direzione
GARANTIRE CORTESIA ED ACCOGLIENZA DA PARTE DEGLI OPERATORI	Disponibilità all'ascolto delle esigenze e comunicazione di indicazioni precise e competenti	Verifica di segnalazioni e reclami
OTTENERE INFORMAZIONI SUL GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ	Diffusione di questionari di valutazione degli utenti	Analisi annuale dei dati raccolti
RISPETTARE I DIRITTI DEL PAZIENTE/UTENTE E/O DEI SUOI FAMIGLIARI	Garanzia della privacy dei dati sensibili, della dignità umana e della malattia	Verifica di segnalazioni e reclami
PRENOTARE LA VISITA SPECIALISTICA	Gestione delle Liste di attesa basata su reali bisogni assistenziali ed esplicite priorità cliniche con garanzia di equità di accesso	Periodico controllo della lista d'attesa per la prima visita
REALIZZARE IL PROGETTO RIABILITATIVO	Rispetto dei tempi di elaborazione e degli obiettivi del Progetto e personalizzazione dell'assistenza	Monitoraggio dei programmi assistenziali da parte della Direzione Sanitaria
CONSEGNARE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	Completezza e chiarezza delle informazioni, tempi definiti per il rilascio delle cartelle cliniche (in copia) e dei certificati di frequenza	Verifica periodica di completezza e tempi di consegna



7.0 COME RAGGIUNGERCI

L'Istituto S. Agostino, ubicato a Noicàttaro in Corso Roma 130, è facilmente raggiungibile in auto:

- **SS100 BARI/TARANTO** (svincolo Casamassima-Noicàttaro, direzione Noicàttaro)
- **SS16 BARI/BRINDISI** (svincolo Torre a Mare-Noicàttaro, direzione Noicàttaro)

COLLEGAMENTI FERROVIARI ED AUTOBUS DI LINEA

È altresì possibile raggiungere il centro grazie alla linea ferroviaria FSE (la stazione si trova a meno di 1 km dal Presidio) e ai servizi di autobus della stessa compagnia (fermata a 50 metri).



Note

ISTITUTO S. AGOSTINO

Presidio di Riabilitazione

Corso Roma, 130
70016 Noicàttaro (Ba)
T. +39 080 4782201
F. +39 080 4786140
info@santagostinoriabilitazione.it

www.santagostinoriabilitazione.it

**CARTA DEI SERVIZI
DI RIABILITAZIONE SANITARIA**
dell'Istituto S. Agostino Presidio di Riabilitazione
dell'ente ecclesiastico
Provincia di Napoli dell'Ordine
degli Agostiniani Eremitani
NOICÀTTARO (Ba)

Questo documento è di proprietà
dell'Istituto. Il suo uso è divulgativo,
non può essere ceduto a terzi e
riprodotto senza alcun consenso scritto.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI
La presente carta dei servizi è valida
dalla data del 01/12/2018 fino alla sua
prossima revisione.



**Provincia di Napoli dell'Ordine
degli Agostiniani Eremitani**



www.santagostinoriabilitazione.it