

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1. Presentazione dell'istituto	
1.1 Storia e missione	pag. 3
1.2 Dotazione di servizio	pag. 4
1.3 Valori e principi	pag. 5
2. Informazione sui servizi offerti	
2.1 Servizio di riabilitazione	pag. 6
2.1.1 Accesso al servizio di riabilitazione	pag. 7
2.1.2 Descrizione dei servizi di riabilitazione	pag. 7
• Servizio di riabilitazione semiresidenziale	pag. 8
• Servizio semiresidenziale – centro diurno l'abbraccio	pag. 8
• Servizio di riabilitazione residenziale	pag. 9
• Servizio di riabilitazione ambulatoriale adulti	pag. 10
• Servizio di riabilitazione ambulatoriale in età evolutiva	pag. 10
• Servizio di riabilitazione domiciliare	pag. 11
• Servizio di riabilitazione extramurale	pag. 11
2.1.3 Descrizione delle terapie riabilitative	pag. 11
2.2 Servizio socio assistenziale	pag. 18
2.2.1 Accesso al servizio socio assistenziale	pag. 19
2.2.2 Descrizione del servizio socio assistenziale	pag. 19
2.3 Servizio di fisioterapia (diagnosi e cura)	pag. 21
2.3.1 Accesso al servizio al servizio di fisioterapia	pag. 24
2.4 Servizio di consulenza medica specialistica	pag. 24
2.4.1 Accesso al servizio di consulenza specialistica	pag. 24
2.5 Attività di piscina	pag. 25
2.6 Attività di palestra	pag. 26
2.6.1 Accesso alle attività di piscina e palestra	pag. 27
3. L'organizzazione interna	
3.1 Funzioni e responsabilità	pag. 28
3.2 Organigramma	pag. 29
4. Standard di qualità Meccanismi di tutela e verifica	
4.1 Reclami	pag. 30
4.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti	pag. 30
4.3 Indicatori e standard di qualità	pag. 31
4.4 Verifica degli impegni e dei programmi di miglioramento	pag. 31

1. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Don Orione di Pescara è dotato di un sistema qualità rispondente alla normativa ISO 9001, che consente di tenere sotto controllo gli Standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento.



Oggetto della certificazione

Erogazione di servizi di riabilitazione in regime di degenza diurna, tempo pieno, ambulatoriale, domiciliare ed extramurale; erogazione di servizi di diagnosi e cura in regime ambulatoriale.

1.1 **Storia e missione**

L'ISTITUTO DON ORIONE di PESCARA è una struttura privata in attesa di accreditamento definitivo, che eroga prestazioni sanitarie e sociali dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Svolge attività:

- riabilitativa socio-sanitaria di livello medio-alto, che viene erogata attraverso l'uso coordinato di tutte le risorse professionali dell'area medico-sociale-educativa e con modalità interdisciplinari, non solo di tipo strettamente clinico-medico, ma anche con l'apporto delle conoscenze psico-pedagogiche e sociali, e perciò ricomprende nel suo ambito tutte le competenze che concorrono a raggiungere il massimo recupero dei potenziali fisici, mentali, emozionali, sociali e lavorativi della persona.
- socio assistenziale dedicato a persone disabili adulte, al fine di fornire esperienza di vita semi indipendente.
- ludico-sportivo mediante attività in palestra e in piscina attrezzate per lo svolgimento delle più diffuse attività natatorie e di fitness.

Tutte le attività, sanitarie e non, sono sostenute da iniziative di aggiornamento specifico e da interscambio professionale tra le varie strutture dell'Opera Don Orione residenti sul territorio Nazionale.



L'Istituto Don Orione, Centro di recupero Medico-Sociale nasce, nella sua forma attuale, nel 1972, sostituendosi al "Villaggio del Fanciullo - Opera Don Orione", fondato a Pescara nel 1950.

Dal punto di vista giuridico, l'Istituto Don Orione di Pescara, con sede in Via Aterno 176, è una filiale dell'Ente "Provincia Religiosa Ss. Apostoli Pietro e Paolo", con sede in Roma, Via della Camilluccia 112.

1.2 Dotazioni di servizio

L'istituto Don Orione di Pescara dispone di un organico composto da dirigenti, personale tecnico e amministrativo, sanitari, medici specialisti, tecnici laureati e della riabilitazione, personale infermieristico ed educativo, personale ausiliario, personale di cucina, addetti ai servizi generali.

Dispone di locali adeguatamente attrezzati per le attività riabilitative; di apparecchiature elettromedicali per l'ambulatorio di terapia fisica e di impianti per lo svolgimento delle attività ludico sportive.

Il centro dispone inoltre di aree e strutture collegate, quali una zona verde (Pineta) adeguatamente attrezzata di servizi situata tra l'Istituto ed il fiume ed uno stabilimento balneare, ove vi si svolgono le attività esterne nel periodo estivo.

Per l'attività di Riabilitazione l'Istituto Don Orione di Pescara è accreditato per erogare, nell'arco di una giornata, i seguenti servizi:

- 15 interventi riabilitativi a tempo pieno;
- 95 interventi riabilitativi a degenza diurna;
- 280 interventi riabilitativi in regime ambulatoriale;
- 100 interventi riabilitativi domiciliari;
- 15 interventi riabilitativi extramurali.

Per l'attività di fisiokinesiterapia e terapia fisica, l'istituto Don Orione è autorizzato per erogare prestazioni di specialistica ambulatoriale in convenzione in base ad un budget annuale assegnato dalla ASL.

In entrambi i settori si erogano prestazioni anche a pagamento.



1.3 Valori e principi

Alle persone che, esercitando il proprio diritto di scelta si rivolgono alla nostra struttura, ispirata agli insegnamenti del fondatore San Luigi Orione, elenchiamo i seguenti valori e principi su cui basa il proprio operato:

Eguaglianza e imparzialità

Nell'erogazione dei servizi e delle proprie prestazioni, l'istituto si impegna a rispettare senza alcuna discriminazione la persona nella sua dignità, con particolare considerazione delle esigenze di ciascuno, soprattutto dei più bisognosi.

Centralità della Persona

Al centro del nostro intervento c'è la persona in quanto tale e con le sue necessità. Il nostro intervento mira alla valorizzazione di tutte le sue potenzialità attraverso l'elaborazione di un progetto personalizzato e con l'utilizzo e il coordinamento dei vari servizi secondo il suo fabbisogno.

Riservatezza

L'esecuzione delle prestazioni ed il trattamento dei dati personali sono effettuati nel rispetto assoluto delle norme sulla riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate al diretto interessato o al suo formale delegato.

Continuità

L'Istituto si impegna ad erogare le proprie prestazioni con continuità e regolarità al fine di conseguire il miglior risultato terapeutico possibile.

Partecipazione e Trasparenza

L'Istituto promuove e favorisce la collaborazione dei familiari, dei cittadini, delle scuole, delle associazioni o di quanti hanno interesse e desiderano contribuire alle diverse attività ed al loro miglioramento. L'utente ha diritto ad esprimere la valutazione sul servizio ricevuto, proporre suggerimenti, sporgere reclami.

Efficienza ed efficacia

L'Istituto persegue nella propria attività il massimo di efficienza ed efficacia. A tal fine si impegna nella formazione ed aggiornamento del personale, nell'uso di tecnologie e delle attrezzature e nella semplificazione delle procedure.

2. INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

L'istituto Don Orione di Pescara, è una struttura che dedica gran parte delle attività alla riabilitazione multidisciplinare sia in convenzione ex art. 26 che a pagamento.

E' presente inoltre:

- un ambulatorio specialistico di fisiochinesiterapia strumentale che eroga prestazioni sia in convenzione che a pagamento;
- ambulatori di consulenza medica specialistica a pagamento;
- attività residenziali e diurne a pagamento;
- attività in piscina e palestra fitness a pagamento.

2.1 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE:

Il servizio di riabilitazione, accessibile sia in regime di convenzione che a pagamento, può essere erogato nelle seguenti tipologie:

- Semiresidenziale;
- Residenziale;
- Ambulatoriale Adulti;
- Ambulatoriale età evolutiva;
- Domiciliare;
- Extramurale

e si articola in 10 tipi di interventi terapeutici, elencati nella seguente matrice:

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE					
INTERVENTI TERAPEUTICI	MODALITA' DI EROGAZIONE				
	DEGENZA DIURNA	TEMPO PIENO	AMBULA- TORIALE	DOMICI- LIARE	EXTRA- MURALE
1. Riabilitaz. delle funzioni motorie (fisio-kinesiterapia)	X	X	X	X	X
2. Riabilitaz. neuromotoria e psicomotoria	X		X	X	
3. Riabilitaz. in acqua	X	X	X		
4. Riabilitaz. cardio-respiratoria	X	X	X	X	
5. Riabilitaz. cognitiva	X	X	X	X	
6. Riabilitaz. occupazionale ed ergoterapia	X	X	X	X	X
7. Interventi educativi	X	X			
8. Linfodrenaggio manuale	X	X	X	X(*)	
9. Logoterapia	X	X	X	X	X
10. Riab. Neurologica dell'incontinenza			X		

*Dove applicabile secondo territorio

2.1.1 ACCESSO AL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Per accedere al Servizio di Riabilitazione, il paziente (o un suo familiare) deve farne richiesta all'apposito Ufficio Servizi Socio-Sanitari, nel seguente orario:

da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 16,30.

Al paziente viene fatta richiesta di:

- autorizzazione dell'UVM;
- prescrizione del medico curante su apposito ricettario ASL;
- compilazione modulo "richiesta trattamento riabilitativo", che ha valenza anche di autocertificazione;
- consenso al trattamento dei dati;
- documento d'identità.

La domanda viene inoltrata all'Ufficio Servizi Socio-Sanitari che, in base alla patologia del paziente e della richiesta del medico curante, la inoltra al coordinatore di reparto per verifica di congruità ed eventuale prenotazione della visita di presa in carico.

Tale visita verrà effettuata presso l'Istituto, nel caso trattasi di Riabilitazione Ambulatoriale, o presso il domicilio del paziente nel caso di Riabilitazione Domiciliare.

2.1.2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI RIABILITAZIONE

a) Servizio di Riabilitazione semiresidenziale

È rivolto a persone con disabilità psico-fisiche che necessitano di interventi multidimensionali per contribuire all'elaborazione e realizzazione del proprio progetto di vita.

L'accesso è subordinato ad una visita dell'equipe del reparto per valutare la congruità della nostra offerta con le necessità della persona.

Si può accedere sia in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale sia a pagamento.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:00.

I pazienti che lo richiedono, vengono quotidianamente prelevati e riaccompagnati alle proprie abitazioni mediante mezzi di trasporto dell'Istituto.

Il servizio propone percorsi "educativi/riabilitativi" che pongono l'attenzione sulla Qualità di Vita delle persone che vi partecipano. Per Qualità di Vita si intendono non solo i trattamenti, non solo le cure e l'assistenza, ma soprattutto la progettazione, la fornitura e la fruizione di sostegni adeguati e utili per vivere una vita buona e soddisfacente, "anche nelle condizioni di bisogni inespressi".

Nel concetto di Qualità di Vita vanno inoltre comprese la protezione, l'accesso alle risorse della comunità, l'amicizia, l'assunzione di ruoli sociali riconosciuti, la fruizione dei propri diritti, la non discriminazione, l'educazione, la possibilità di vivere nel territorio, la possibilità di accedere ai servizi sanitari, la possibilità di accedere al lavoro e ai guadagni, etc. In sintesi si potrebbe definire Qualità di vita l'insieme delle priorità, delle attese personali e dei desideri che una persona ha e che cerca di realizzare per raggiungere un senso di pienezza esistenziale e di soddisfazione.

Le attività vengono proposte all'interno di "gruppi progetto" e si sviluppano nei seguenti ambiti:

- Prelavorativo
- Vita indipendente
- Comunicazione
- Benessere

I “gruppi progetto” perseguono i propri obiettivi attraverso programmi annuali in cui sono previste attività di vario genere, ad esempio:

- Uscite in luoghi significativi
- Partecipazione ad eventi comunitari
- Collaborazioni con enti ed istituzioni
- Attività stagionali (area verde e stabilimento balneare)

Servizi offerti

Le persone possono avvalersi, ove sia necessario, di terapia neuromotoria, attività fisica adattata, logopedia, terapia occupazionale, idrokinesiterapia, attività motoria in acqua.

Nel servizio è compreso il pranzo che verrà fornito con le dovute attenzioni ai regimi dietetici individuali.

b) Servizio semiresidenziale - Centro Diurno l'Abbraccio

È un servizio a carattere semiresidenziale per l'accoglienza, la tutela, l'assistenza della persona affetta da demenza e sindromi correlate di varia natura (demenze di grado moderato-grave fino a CDR 2-3), in assenza di patologie organiche scompensate.

Il centro diurno ha lo scopo di:

- favorire il consolidamento delle abilità residue strumentali e di base della vita quotidiana e, ove possibile, il loro recupero;
- ritardare il più possibile il declino cognitivo e le sue conseguenze;
- sostenere il nucleo familiare e tutti coloro che si fanno carico dell'anziano.

Il servizio al momento è disponibile solo in regime non convenzionato:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 16:30.

Servizi offerti

- Stimolazione cognitiva
- Aiuto e supporto nelle attività della vita quotidiana
- Assistenza per la cura dell'igiene personale
- Pranzo
- Supporto nell'assunzione dei farmaci
- Attività riabilitative, ricreative e di socializzazione
- Valutazione Geriatrica

Attività quotidiane

- Accoglienza ospiti.
- ROT (terapia di orientamento alla realtà), eseguita da tutti gli operatori (data, ora, spazio, etc..)
- Lettura e commento del giornale.
- Attività manuali di manipolazione materiali.
- Visione di film e altri programmi televisivi.
- Attività socializzanti (partecipazione a feste, compleanni, feste di calendario, etc...).
- Uscite programmate.
- Attività religiose (partecipazione alla Santa Messa, preghiera del S. Rosario).
- Stimolazione plurisensoriale.
- Attività psico-motoria.
- Cura della persona.
- Stimolazione delle abilità di vita quotidiana.
- Strategie per la riduzione dei disturbi del Comportamento: agitazione, wandering, aggressività, ecc.
- Strategie per la riduzione degli episodi di incontinenza.



b) Servizio di Riabilitazione residenziale

È in grado di accogliere fino a venti persone (15 posti in convenzione e 5 a pagamento) disabili adulti affetti da problematiche psico-fisiche il cui grado di compromissione è tale da non consentire più la permanenza in famiglia. L'accoglienza avviene in stanze singole o doppie e la permanenza è di 24h su 24 per tutti i giorni dell'anno ad eccezione di periodi richiesti per temporaneo rientro in famiglia.

L'accesso è subordinato ad una visita dell'équipe del reparto che valuterà la rispondenza del servizio offerto rispetto alle caratteristiche dell'ospite.

È prevista una lista di attesa sia per la disponibilità dei posti convenzionati che di quelli a pagamento.

Agli ospiti vengono assicurate prestazioni socio assistenziali, mediche, infermieristiche e riabilitative di mantenimento.

Le attività della residenza sono finalizzate alla realizzazione dei Progetti Di Vita individuali elaborati dall'equipe di Reparto insieme all'interessato o a suo familiare.

Gli ospiti usufruiscono dei servizi della struttura quali, ad esempio: area verde, stabilimento balneare, laboratori occupazionali, cucina, lavanderia, riabilitazione fisioterapica, partecipazione ai momenti di vita comunitaria dell'Istituto: feste, celebrazioni religiose e civili, manifestazioni pubbliche etc.

I servizi residenziali e semiresidenziali sono assicurati da un team composto da: Medico di Reparto, Psicologo psicoterapeuta, Coordinatore dei servizi di reparto, Assistente Sociale, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Operatori di Progetto e al bisogno da Tecnici della Riabilitazione e consulenti medici specialisti.

c) Servizio di Riabilitazione ambulatoriale Adulti

E' rivolto ad adulti che necessitano di trattamenti mirati e specifici e che possono accedere al servizio in regime ambulatoriale, in ragione del proprio livello di autonomia e/o del livello di assistenza fornita dai familiari.

Il trattamento riabilitativo, della durata minima di 45 minuti, viene erogato in regime ambulatoriale, in giorni ed ore concordate con il paziente.

L'équipe multidisciplinare segue nel tempo l'andamento dell'iter riabilitativo, mediante *verifiche* semestrali cadenzate in base al periodo di autorizzazione ed alle esigenze cliniche.

d) Servizio di Riabilitazione ambulatoriale in età evolutiva

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale dell'età evolutiva è riservato ai bambini/ragazzi da 0 a 16/18 anni che, a seguito di una valutazione neuropsichiatrica infantile effettuata presso il servizio NPI della ASL, vengono indirizzati ad un percorso riabilitativo plurimo e globale.

Il progetto riabilitativo individuale autorizzato dall'unità di valutazione multidisciplinare (UVM) della ASL di appartenenza, viene redatto in esito alle necessità che emergono dopo la valutazione.

I pazienti in età evolutiva vengono generalmente accettati nella struttura a seguito di una prima valutazione da parte di una équipe multidisciplinare del reparto.

La valutazione comprende:

- un colloquio con l'assistente sociale;
- un colloquio con la psicologa;
- una visita medica specialistica (neuropsichiatra infantile):
- una valutazione dei tecnici della riabilitazione (terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, terapisti occupazionali).

L'équipe multidisciplinare redige il progetto riabilitativo individuale e, tramite il coordinatore di reparto, affida i vari piani di intervento agli operatori specializzati di settore. La psicologa effettua colloqui di parent-training con i genitori dei bambini ed, eventualmente, partecipa agli incontri nelle scuole (GLO) con la finalità di favorire il processo di inclusione e di integrazione scolastica dei bambini in carico presso il Centro.

La seduta del trattamento riabilitativo ha una durata di 45/50 minuti, il periodo di presa in carico può protrarsi per mesi o anni e varia in funzione del recupero che viene verificato ogni 6/12 mesi. Per i trattamenti in convenzione, la durata del periodo di presa in carico è soggetta ad autorizzazione della UVM di riferimento.

e) Servizio di Riabilitazione Domiciliare

Il servizio di riabilitazione domiciliare è riservato a pazienti che, per la patologia e le condizioni cliniche presenti, hanno necessità di essere trattati presso il proprio domicilio.

L'accettazione del paziente, la definizione del trattamento terapeutico, l'assegnazione al fisioterapista e le verifiche periodiche avvengono con le stesse modalità del servizio ambulatoriale.

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

Le terapie erogate sono analoghe a quelle del servizio ambulatoriale, ma privilegiano le attività della vita quotidiana ed utilizzano come strumenti terapeutici gli oggetti di uso comune disponibili in casa del paziente.

e) Servizio di Riabilitazione Extramurale

Il servizio di riabilitazione extramurale è del tutto analogo al servizio domiciliare, con l'unica differenza che l'erogazione avviene presso una struttura esterna.

Nell'ambito di ogni servizio, l'équipe multidisciplinare elabora per il paziente un Progetto riabilitativo individuale, soggetto a verifiche, da effettuarsi con cadenza non superiore ai sei mesi.

2.1.3 DESCRIZIONE DELLE TERAPIE RIABILITATIVE

a) Riabilitazione ortopedica

La riabilitazione ortopedica mira a recuperare le funzioni e a ridurre le disabilità conseguenti da:

- esiti di frattura e politraumi;
- esiti di interventi di chirurgia ortopedica;
- scoliosi e disallineamenti posturali;
- artropatie infiammatorie/autoimmuni e degenerative.

Si avvale delle seguenti tecniche:

- tecniche di terapia manuale (mobilizzazione attiva, attiva-assistita e passiva);
- percorsi riabilitativi specifici (recupero della forza, autonomia funzionale e trofismo muscolare, recupero dell'ampiezza articolare, gestione delle retrazioni dei tessuti molli, recupero del cammino e delle abilità strategiche di equilibrio e coordinazione).

Queste tecniche possono essere integrate da:

- applicazioni di terapie fisico-strumentali;
- esercizio assistito in acqua (idrokinestoterapia);
- individuazione di ausili per l'autonomia e addestramento all'uso degli stessi.

b) Riabilitazione Neuromotoria

La riabilitazione neuromotoria mira al trattamento e al recupero delle funzioni in pazienti con patologie a carico del Sistema Nervoso centrale e periferico:

- esiti di eventi ischemici SNC (ictus cerebrali – cerebellari – tronco encefalico, emorragie cerebrali, lesioni traumatiche (e non) del midollo spinale, sclerosi multiple, emi-para-tetraplegie, polinevriti, miopatie, paralisi cerebrali infantili;
- patologie neurodegenerative: atassie, atrofie multisistemiche, morbo di Parkinson e parkinsoniani, malattie del primo e secondo motoneurone;
- patologie del Sistema Nervoso periferico: neuropatie disimmuni, tossiche-metaboliche ed infiammatorie;
- lesioni del Sistema Nervoso centrale e periferico: asportazioni di neuroformazioni tumorali/cistiche con interessamento del sistema nervoso;
- malattie demielinizzanti (sclerosi multipla);
- postumi di traumatismi: traumi cranici e lesioni midollari mieliche e amieliche.

La riabilitazione neuromotoria si avvale di metodiche quali:

- Bobath;
- Kabat, facilitazioni neuromuscolari propriocettive;
- E.T.C. (Esercizio Terapeutico Conoscitivo secondo Perfetti);
- R.M.P. (Riequilibrio Modulare Progressivo, rivisitazione della metodica Kabat).
- Training per apprendimento di strategie adattive conseguenti a lesioni neurologiche

La riabilitazione neurologica prevede:

- la terapia occupazionale per lo sviluppo, il recupero e/o il mantenimento delle competenze della vita quotidiana e lavorativa della persone;
- il Kabat facciale per il recupero della funzionalità dei muscoli del viso, colpiti da paresi (infettiva, ischemica, da freddo, post chirurgico);
- la logopedia per problemi legati al linguaggio (disartria, afasia) e alla deglutizione (disfagia);
- la terapia cognitiva per il recupero delle capacità attentive, problem solving, mnestiche e della elaborazione del pensiero.

c) Riabilitazione in Acqua

Il trattamento in acqua si propone di riabilitare bambini/adulti con problemi neurologici o lesioni post traumatiche, inserendo il soggetto in un ambiente acquatico, a temperatura tra 34° e 36°, che permette il maggior rilassamento, la diminuzione del dolore e, data la riduzione della forza di gravità, favorisce la mobilitazione articolare ed il potenziamento muscolare, con possibilità di movimenti attivi facilitati dalla minore resistenza.



La riabilitazione in acqua è rivolta alle patologie di origine: ortopedica; neurologica; vascolare.

d) Riabilitazione Cardio- Respiratoria

Si rivolge a pazienti affetti da affezioni patologiche cardiologiche e respiratorie, quali ad esempio: esiti post infartuali, esiti di sostituzione o plastica valvole cardiache, patologie respiratorie di tipo restrittivo (esiti di lobectomie polmonari, patologie neurodegenerative ovvero sclerosi multipla, SLA, ecc) e ostruttivo (enfisema, BPCO).

Tale riabilitazione ha lo scopo di migliorare la gestione dei sintomi cardio-respiratori (come ad es. affanno, presenza di catarro nelle vie bronchiali) che diminuiscono la funzionalità della persona nel proprio ambiente di vita. Altro obiettivo è quello di ridurre il numero di riacutizzazioni e ospedalizzazione dei suddetti pazienti.

Si utilizzano programmi di ricondizionamento allo sforzo globali e settoriali (muscolatura periferica e respiratoria), strategie di disostruzione bronchiale, educazione nell'utilizzo dei dispositivi per ossigenoterapia e terapia inalatoria e strutturazione programmi di attività fisica a domicilio. Inoltre esiste un protocollo specifico per gli esiti da Covid-19 che include la gestione dei sintomi polmonari ed extrapolmonari (ad es: affaticamento, diminuita concentrazione e memoria, dispnea e altri sintomi sistemici). Il reparto è dotato di cicloergometro, ergometro per arti superiori, tapis roulant, aerosolterapia, letto per drenaggio bronchiale-posturale, Pep Mask e valvola ad acqua, sia per adulti che per bambini, bombole di O₂ gassoso per ossigenoterapia riabilitativa, strumenti per feedback respiratorio, misuratore della MIP e MEP.



f) **Riabilitazione Cognitiva**

La Riabilitazione cognitiva mira al recupero di funzioni mnestiche, attentive, linguistiche, percettivo-motorie e visuo-spaziali. Inoltre contempla training per lo sviluppo di competenze metacognitive.

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



f) **Riabilitazione Cognitivo-comportamentale**

Il trattamento psicomotorio a carattere cognitivo comportamentale, nell'ambito dell'età evolutiva ha come obiettivo quello di fornire al bambino gli strumenti per poter gestire, e quindi modificare, i comportamenti disfunzionali. Si basa sul principio che pensiero, emozione e comportamento sono tre aspetti che interagiscono tra di loro, influenzandosi reciprocamente, andando a delineare la personalità del bambino. Lo scopo è quello di aiutare il piccolo a modificare i modi di agire associati a emozioni e situazioni problematiche, sviluppare abilità relazionali e sociocomunicative al fine di favorire la maturazione emotiva, sociale e l'autoregolazione, attraverso attività per l'acquisizione di nuove strategie adattive.

g) **Riabilitazione Occupazionale ed Ergoterapia**

La terapia occupazionale favorisce il recupero nel proprio ambiente di vita delle persone affette da disabilità fisiche, sensoriali, cognitive e psico-sociali con l'ausilio di strumenti da lavoro utilizzati nelle normali attività di vita quotidiana.

Gli interventi di ergoterapia nei vari setting partono da una valutazione personalizzata di:

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

e da una analisi della potenziale capacità lavorativa.

nel reparto di semiresidenza particolare nota meritano i laboratori relativi ai progetti di vita che offrono agli ospiti esperienze lavorative variegate e gratificanti i bisogni di ogni persona. Per es. il progetto "Madre Terra" offre esperienze lavorativa, dalla semina alla raccolta dei prodotti fino alla preparazione e vendita.



h) Logopedia

Il servizio si rivolge a pazienti (bambini - adulti) affetti da disturbi della comunicazione conseguenti a cause neurologiche (come afasia, disartria e disfagia), o a cause otorinolaringoiatriche (disfonia, sordità, esiti di laringectomia, ecc....), o a supporto di terapia ortodontica.

Questa terapia è rivolta anche a bambini con ritardo del linguaggio e disturbo dell'apprendimento specifico (dislessia, disortografia, disgrafia, discalculia) e aspecifico (disturbi attentivi, iperattività, disturbo visivo-spaziale).

Gli interventi comprendono:

- valutazione e diagnosi delle competenze linguistico-comunicative (linguaggio orale e scritto);
- valutazione delle prassie fono-articolatorie;
- valutazione delle competenze cognitive di base;

Per la diagnosi e la stesura del piano di trattamento individuale iniziale e successivi aggiornamenti, operano figure professionali specializzate mediche e paramediche, che si avvalgono di metodiche rieducative e strumentali: Personal Computer, tachistoscopio, schede operative strutturate, Novafon.

i) Riabilitazione neuropsicomotoria

La riabilitazione neuropsicomotoria si propone di sviluppare le facoltà espressive del soggetto, la fase di coscienza delle competenze gnosiche e prassiche, da elaborare prevalentemente tramite l'impegno corporeo.



Tale riabilitazione si avvale delle seguenti attività:

- attività atte a promuovere l'intenzionalità del movimento in funzione dell'uso espressivo del gesto;

- attività per l'organizzazione dello schema corporeo e dell'immagine di sé nelle transazioni interpersonali;
- attività per la strutturazione spazio-temporale e per l'organizzazione ritmica;
- attività di rilassamento corporeo.

D) Linfodrenaggio manuale

Il linfodrenaggio manuale, secondo il metodo "Vodder", è una speciale tecnica di massaggio sul sistema linfatico.

Tale terapia è indicata in pazienti affetti da patologie che si manifestano con edema linfatico sia primario che secondario (da asportazione linfonodale), ematomi, cicatrici, sinusiti e affezioni reumatologiche non in fase acuta.

Inoltre è rivolta alla cura di esiti da ustioni e innesti cutanei.

I principali effetti che il linfodrenaggio esercita sull'organismo, riattivando la circolazione linfatica, sono:

- favorire una migliore difesa immunitaria,
- ridurre il dolore (effetto antalgico),
- indurre un migliore equilibrio neuro-vegetativo,
- migliorare il trofismo cutaneo,
- rimuovere la stasi linfatica.

Le tecniche decongestive utilizzate sono:

- linfodrenaggio manuale secondo Vodder;
- bendaggio multistrato;
- bendaggio allo zinco.
- Kinesiterapia decongestiva

D) La riabilitazione del pavimento pelvico

La riabilitazione della incontinenza è volta a pazienti di entrambi i sessi per patologie riguardanti incontinenza urinaria e rettale ed è volta al trattamento delle disfunzioni a carico della regione pelvica in caso di:

- interventi di chirurgia locali;
- pazienti affetti da patologie di natura oncologica, senile e neurologica quali ictus, malattia di Parkinson, lesioni midollari, sclerosi multipla ed esiti di interventi chirurgici;
- incontinenza urinaria con trattamento delle patologie dell'ano-retto (stipsi, incontinenza fecale esiti post chirurgici);
- prolapsi e trattamento delle disfunzioni post partum e post menopausa.

Il trattamento PMT (Pelvic Muscle Training) consiste nell'educare-rieducare i muscoli pelvici attraverso esercizi attivi e l'uso di sonde (biofeedback computerizzato). L'obiettivo è la presa di coscienza delle proprie potenzialità muscolari e comportamentali.

2.2 SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

(Legge n.328/2000, Decreto n.308/2001, Direttive generali provvisorie Regione Abruzzo in attuazione del D.M. 308/2001)

Tutti coloro che hanno una disabilità e sono privi di valido sostegno familiare, possono usufruire presso il Centro Don Orione, della struttura comunitaria denominata “Casa Aterno” caratterizzata da bassa intensità assistenziale, bassa e media complessità organizzativa, destinata ad accogliere utenza con limitata autonomia personale con disabilità intellettiva medio-lieve.



Il servizio prevede la convivenza permanente di un gruppo che intende perseguire i seguenti obiettivi:

- promuovere e mantenere il benessere fisico;
- promuovere e mantenere il benessere psichico ed emozionale;
- promuovere comportamenti semplici e quotidiani finalizzati al mantenimento e allo sviluppo dell'autonomia;
- mantenere e favorire i legami familiari;
- promuovere l'inserimento nel territorio e la socializzazione.

La casa è situata al 3 piano raggiungibile con ascensori interni composta da: ingresso, salottino con bagno, 9 camere singole con annesso balconcino e bagno privato, una cucina abitabile con bagno,

stanzino lavanderia. All'esterno a pochi metri c'è la Pineta con a disposizione un orto e spazi nel verde.

Inoltre gli utenti possono accedere a tutti i servizi a pagamento offerti dalla Struttura Don Orione all'interno della quale la casa è inserita: piscina, palestra, ambulatori specialistici, e terapie riabilitative. D'estate a pochi km è disponibile lo stabilimento balneare di proprietà dell'Istituto.

2.2.1 L'ACCESSO AL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

L'accesso, in forma esclusivamente privata, è subordinato ad un colloquio presso l'ufficio Servizi Socio Sanitari per una prima valutazione documentale, ovvero:

- Verbale invalidità civile
- Verbale L.104/1992
- Compilazione richiesta di accesso a Casa Aterno (vedi allegato A)

La richiesta di accesso viene inoltrata al coordinatore del reparto per la valutazione della congruità della nostra offerta con le necessità della persona.

In caso di accettazione l'Ufficio Servizi Socio Sanitari prepara il contratto e l'Assistente Sociale prende accordi con la famiglia per organizzare l'ingresso in Casa Aterno.

2.2.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per ciascuno ospite in Casa Aterno è prevista l'elaborazione di un progetto di Vita condiviso con il soggetto e la sua famiglia, lo stesso sarà verificato periodicamente ed aggiornato.

La persona con disabilità torna ad essere protagonista della sua vita. L'uscita dalla casa genitoriale non risponde ad una necessità ma piuttosto ad un bisogno di autorealizzazione e di crescita.

La vita in comunità crea l'opportunità di costruire un gruppo coeso quale risorsa per i singoli membri sia a livello affettivo che dal punto di vista organizzativo.

Risultati attesi per la persona

- mantenimento ed incremento delle autonomie individuali legate all'abitare in casa propria al di fuori del nucleo familiare
- Acquisire maggiore consapevolezza sulla propria adultità e su cosa significhi vivere fuori dal proprio nucleo familiare d'origine

Risultati attesi per le famiglie

- Accompagnare le famiglie nel percepire il proprio familiare (figlio/a, fratello/sorella) come persona adulta che ha bisogno e diritto alla realizzazione di un percorso di "Qualità di vita"

La giornata sarà organizzata secondo un programma di massima, che preveda momenti con orari prestabiliti (colazione, pranzo e cena) e la finalità di consentire una programmazione del tempo che sia conseguente al programma giornaliero:

Orario	MATTINA
7.00	Sveglia
7.15	Igiene personale e riordino ambiente
8.15	Preparare ed effettuare colazione, pulizia ambiente
9.30	ATTIVITA' MATTUTINA
12.00	Preparazione pranzo
12.30	Pranzo
	POMERIGGIO
13.30	Pulizia cucina/sala pranzo
15.00	Riposo e gestione del tempo libero
16.00	Preparare ed effettuare merenda, pulizia ambiente
17.00	Attività pomeridiana
19.00	Preparazione ed effettuazione cena
	SERA
20.30	Pulizia cucina/sala pranzo
21.00	Gestione del tempo libero
22.00	Igiene personale e preparazione per la notte

Il progetto si avvale del lavoro di 6 operatori socio-sanitari (OSS), un assistente sociale, un coordinatore di reparto. L'equipe di Casa Aterno si occupa della valutazione preliminare dei candidati prima dell'accoglienza, dei rapporti con la famiglia, dell'elaborazione dei progetti di vita e dell'evoluzione in itinere.



2.3 SERVIZIO DI FISIOCHINESITERAPIA (DIAGNOSI E CURA)

La fisiokinesiterapia (FKT) è la pratica riabilitativo-fisioterapica che si occupa della riabilitazione motoria del paziente. “*Kinesi*” significa movimento. I meccanismi di questo movimento permettono di stimolare i sistemi (nervoso, fasciale ed osteo-muscolare), mirando al raggiungimento del recupero funzionale del distretto in trattamento, ripristinandone forza, coordinazione, elasticità tissutale ed articularità.

Ogni parte del nostro corpo lavora in armonia con tutti gli altri distretti; quando si altera questo equilibrio funzionale, a causa di patologie o traumi, si verificano delle disfunzioni associate spesso a dolore, che riducono le fisiologiche autonomie e determinano malessere psico-fisico. Qualunque paziente abbia bisogno di un trattamento di questo tipo, ha solitamente due obiettivi: l'eliminazione del quadro doloroso\infiammatorio ed il ritorno alla stessa qualità di vita antecedente l'evento traumatico \ infiammatorio. La FKT è spesso la risposta migliore per realizzare questo bisogno.

Attraverso l'intervento diretto di un team di professionisti del settore, permette di curare, acquisire\recuperare la funzionalità di arti, articolazioni, muscoli e distretti corporei, venuta a mancare per eventi congeniti o acquisiti. Il lavoro del team al completo (fisiatra, coordinatore, fisioterapista) sarà indispensabile per comprendere quali possono essere gli obiettivi realizzabili in base all'entità della disfunzione, età ed aspettative di recupero del paziente. E' fondamentale individuare, lavorando in TEAM (medico fisiatra e fisioterapista), il percorso riabilitativo più adeguato, in base alle necessità e condizioni del paziente. L'obiettivo riabilitativo è quello di raggiungere il recupero funzionale e consolidarlo.

La fisiokinesiterapia spesso è coadiuvata da altre terapie riabilitative come le terapie strumentali (tecarterapia, laser terapia, ultrasuonoterapia, veicolazione transdermica di farmaci, magnetoterapia, onde d'urto radiali, onde d'urto focali (manu medica), elettroterapia (antalgica\stimolazione), idrokinesiterapia. La fisiokinesiterapia (FKT) può essere approcciata in tre modi:

1. passiva, (solitamente applicata nella fase iniziale di un protocollo riabilitativo) con esercizi e mobilizzazioni articolari effettuate da un fisioterapista senza il reclutamento muscolare “attivo” del paziente;
2. attiva, si avvale invece del reclutamento muscolare “attivo” del paziente;
3. attiva assistita, fonde i due approcci permettendo al terapeuta di lavorare sinergicamente al paziente; quest'ultima, solitamente, viene eseguita quando non è presente una totale autonomia nei movimenti.

La FKT è utilizzata nella cura di patologie infiammatorie osteo-muscolari, dolore acuto e cronico, traumi di varia natura come fratture, lussazioni, distorsioni, artropatie, tendiniti, cervicalgie, lombalgie, periartriti, colpi di frusta, osteoporosi, lesioni muscolari/legamentose.

Il servizio è accessibile sia in regime di convenzione che a pagamento ed è erogato, in regime esclusivamente ambulatoriale, da fisioterapisti sulla base della richiesta o del medico curante del paziente o di uno specialista.

Le terapie previste possono essere manuali o strumentali, ovvero una combinazione di entrambe. La durata di ciascuna seduta terapeutica è variabile, a seconda del tipo di terapia.

Le terapie disponibili presso l'Istituto sono:

Trattamento	
1.	Rieducazione motoria individuale
2.	Rieducazione posturale di gruppo - Souchard (max 5 persone)
3.	RPG (rieducazione posturale globale)
4.	Riabilitazione specialistica polso/mano
5.	Irradiazione infrarossa
6.	Massoterapia distrettuale riflessogena
7.	Elettroterapia antalgica - galvanoterapia- (bacinelle galvaniche)
8.	Elettroterapia antalgica –diadinamica-
9.	Elettroterapia di muscoli normo e denervati della mano e del viso
10.	Elettroterapia di muscoli normo e denervati di altri distretti
11.	Ultrasuonoterapia fissa/manuale
12.	Ionoforesi (escluso il farmaco)
13.	Veicolazione transdermica di farmaco con Tecar – CRV (infiltrazioni senza ago)
14.	Magnetoterapia
15.	Laserterapia Co2 – Hilterapia – Laser Yag
16.	T.E.N.S. - FREMS (biomodulazione elettrocinetica brevettata)
17.	Onde d’urto focali (manu medica)
18.	Onde d’urto radiali
19.	Tecarterapia fissa
20.	Tecarterapia manuale
21.	Limfa therapy
22.	Paraffinoterapia
23.	Riabilitazione ultraspecialistica polso/mano
24.	Produzione di ortesi per il polso/mano personalizzate attive e passive
25.	Visita fisiatrica



Il reparto di Fisiokinesiterapia (Diagnosi e Cura) è dotato:

- di un box riservato all'accettazione;
- sala d'attesa e servizi igienici riservati ai pazienti;
- di 14 box per le terapie individuali ognuno dotato di lavello, di lettino con piano reclinabile, lenzuolino monouso, pedanina e sedia;
- 2 palestre, per la rieducazione motoria, dotate entrambe di spogliatoio interno
- uno studio medico

2.3.1 ACCESSO AL SERVIZIO DI FISIOCHINESITERAPIA

Il paziente, munito di tessera sanitaria, consegna presso l'ufficio Accettazione/Cassa la Richiesta del medico, compilata su ricettario del SSN da parte del medico curante o di uno specialista della ASL o Inail di appartenenza, con indicazione dei trattamenti in convenzione e con la specifica della diagnosi; oppure compilata su carta intestata del medico curante, o di uno specialista, con indicazione specifica del numero e tipo di trattamento se essi sono a pagamento;

In reparto il paziente prende accordi per effettuare le terapie e, nel caso queste siano in convenzione, prenota la visita con il fisiatra.

Durante la visita il medico stabilisce la terapia da effettuare e contestualmente fa firmare il consenso al trattamento fisioterapico.

Presso l'ufficio Accettazione/cassa il paziente firma il consenso al trattamento dei dati personali ed effettua l'eventuale pagamento del ticket e/o delle prestazioni a pagamento, ritirando il tesserino contenente il programma terapeutico.

2.4 SERVIZIO DI SPECIALISTICA MEDICA:

Il servizio di specialistica medica è accessibile solo a pagamento, in forma ambulatoriale.

Ambulatori specialistici di:

- odontoiatria
- cardiologia
- ortopedia
- neurologia
- neuropsichiatria infantile
- psicologia
- foniatria
- pneumologia
- geriatria
- fisiatria
- chirurgia della mano

2.4.1 ACCESSO AL SERVIZIO DI CONSULENZA MEDICA SPECIALISTICA

Per accedere al servizio, erogato esclusivamente a pagamento, è necessaria la prenotazione presso l'ufficio Accettazione/cassa dell'Istituto, in orario di sportello.

La prenotazione può anche avvenire telefonicamente.

dal lunedì al Venerdì	dalle ore 8,00 alle 13,00; dalle ore 13.30 alle ore 19.30
il sabato mattina	dalle ore 9.00 alle ore 12.00

con alcune variazioni nel periodo estivo.

2.5. ATTIVITA' DI PISCINA:

L'impianto dispone:

- di una vasca e un "camminatoio" per idrochinesiterapia dotato di corrimano laterale su entrambi i lati, con 3 livelli di profondità e gradini intermedi, e con acqua alla temperatura di 34 -36 °C per le terapie riabilitative.
- una piscina "principale", a 6 corsie, lunga 16 m e profonda 140 cm (profondità costante), con acqua alla temperatura di 28-30°C;
- una piscina per i bambini da 0 a 3 anni, 6x4 metri, profonda 60 cm, con acqua alla temperatura di 34 °C.

le piscine sono dedicate per le attività natatorie e a pagamento con lezioni della durata tipica di 45 minuti.



a) Corsi di acquaticità per bambini inferiori ai 3 anni

L'attività è rivolta a bambini con età 0-36 mesi che entrano in acqua insieme al genitore. L'acquaticità favorisce un armonico sviluppo psico-fisico del bambino nei primi anni di vita e permette la conoscenza dell'ambiente acquatico. Il bambino impara a muoversi in acqua, a giocare ed a immergersi senza paura, accelerando così l'acquisizione degli schemi motori propedeutici alla marcia e al nuoto.

La presenza dell'istruttore ha lo scopo di guida e coordinamento delle attività dei genitori in acqua, senza intromissione nella relazione tra genitore e bambino.

b) Scuola di nuoto, per bambini/ragazzi /adulti

I corsi individuali o di gruppi sono seguiti da istruttori specializzati. L'attività permette la socializzazione, di accrescere la propria autostima e di avvicinarsi al mondo acquatico. L'attività natatoria accresce il benessere psico fisico favorendo la capacità di controllo del proprio corpo nell'acqua.

I corsi si articolano in 2-3 sedute settimanali, ciascuna della durata di 45'.

c) **Corso per gestanti**

La ginnastica in acqua per gestanti ha lo scopo di alleviare le tensioni muscolari e rilassare la mente. Il programma mira all'allenamento dei muscoli coinvolti nel parto. Ha lo scopo di ridurre lo stress e le difficoltà di movimento, esercitando le catene cinetiche muscolari con un impegno blando e di intensità adeguata alle condizioni delle partecipanti.

d) **Acquagym**

E' un'attività completa e divertente per ogni fascia d'età, che prevede l'esecuzione di esercizi, a corpo libero o con attrezzi, a ritmo di musica.

I benefici dell'acquagym sono: riduzione del peso corporeo; riduzione della cellulite; sviluppo della muscolatura e miglioramento dell'elasticità delle articolazioni.

e) **Acqua soft**

E' una attività che prevede movimenti lenti, leggeri e a bassa intensità, con esercizi semplici che vanno a stimolare diverse parti del corpo accompagnati da musica adatta a tali movimenti.

f) **Acqua control**

E' una ginnastica personalizzata in acqua che aiuta a migliorare la postura oltre a stimolare l'attività respiratoria e ridurre lo stress. Obiettivi principali di questa attività sono: equilibrio, mobilità e rafforzamento della muscolatura.

2.6 **ATTIVITA' DI PALESTRA**

Vi si svolgono:

- **pesistica** per allenamento di body building e aumentare la massa muscolare;
- **cardio fitness** per allenamento di resistenza, definizione muscolare, perdita di peso, potenziamento cardiovascolare.
- **core stability**: esercizi di potenziamento e rinforzo del complesso muscolare addomino-lombo-pelvico-femorale al fine di migliorare la stabilizzazione biomeccanica del corpo durante i movimenti degli arti e le attività della vita quotidiana. Il fine è il mantenimento di una corretta funzionalità della colonna vertebrale, entro i suoi limiti fisiologici, prevenendo infiammazioni e lesioni degenerative secondarie a sovraccarico.



2.6.1 ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI PISCINA e PALESTRA

Per accedere ai servizi, erogati esclusivamente a pagamento, occorre farne richiesta direttamente presso gli impianti in orario di apertura. L'addetta verifica la disponibilità dei turni, predisposti secondo fasce di età, e concorda con l'utente gli orari e l'inizio del corso.

Il pagamento del tesserino di accesso viene effettuato presso l'ufficio di accettazione e cassa nei seguenti orari:

Mattino: dal lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle 13,00;
Pomeriggio Lun, Mart. Merc. Ven. dalle ore 13,30 alle 19,30;
-con alcune variazioni nel periodo estivo-

3. ORGANIZZAZIONE INTERNA

3.1 FUNZIONI E RESPONSABILITA'

L'Istituto Don Orione è una filiale in Pescara dell'ente "Provincia Religiosa dei SS. Apostoli Pietro e Paolo" dell'Opera Don Orione. Nella gestione e conduzione sono coinvolti:

- Responsabile di struttura e il suo Staff
- Direzione del Personale e vari servizi
- Direzione Sanitaria e reparti di assistenza e cura

a) Responsabile di Struttura

E' responsabile globalmente di tutte le attività dell'Istituto su mandato della Direzione dell'Ente Ha, in particolare, le seguenti responsabilità:

- è responsabile della gestione dell'intera struttura, per quanto riguarda gli aspetti amministrativi, contabili, economici, finanziari, tecnici ed organizzativi;
- gestisce le attività del Centro attraverso:
 - lo staff
 - il management
- cura gli aspetti finanziari e i rapporti con gli istituti bancari, per mezzo della Funzione "Controllo di gestione".
- cura i rapporti con i funzionari delle ASL, della Regione e di tutti gli Enti pubblici con i quali il Centro abbia relazioni inerenti le proprie attività, utilizzando professionalità sia interne che consulenti tecnici esterni.

b) Direttore Sanitario

dirige tutti i settori operativi del Centro di Riabilitazione dal punto di vista tecnico, igienico e sanitario;

- esercita la supervisione su tutte le attività di servizio dal punto di vista igienico/sanitario che impattano direttamente e/o indirettamente sulla salute dei pazienti, quali la cucina, il guardaroba, le pulizie, i rifiuti speciali, ecc....
- provvede all'informazione sanitaria verso gli operatori dell'Istituto, inclusi gli obblighi derivanti dal D.L. n° 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, avvalendosi anche di consulenti esterni;
- coordina i consulenti specialisti che collaborano con l'Istituto per il servizio di Riabilitazione e per le visite in ambulatorio;
- promuove le attività di medicina preventiva sull'ambiente e sul personale;
- controlla la gestione delle cartelle cliniche e le altre informazioni sanitarie nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati e la gestione degli stessi

c) Direzione del Personale

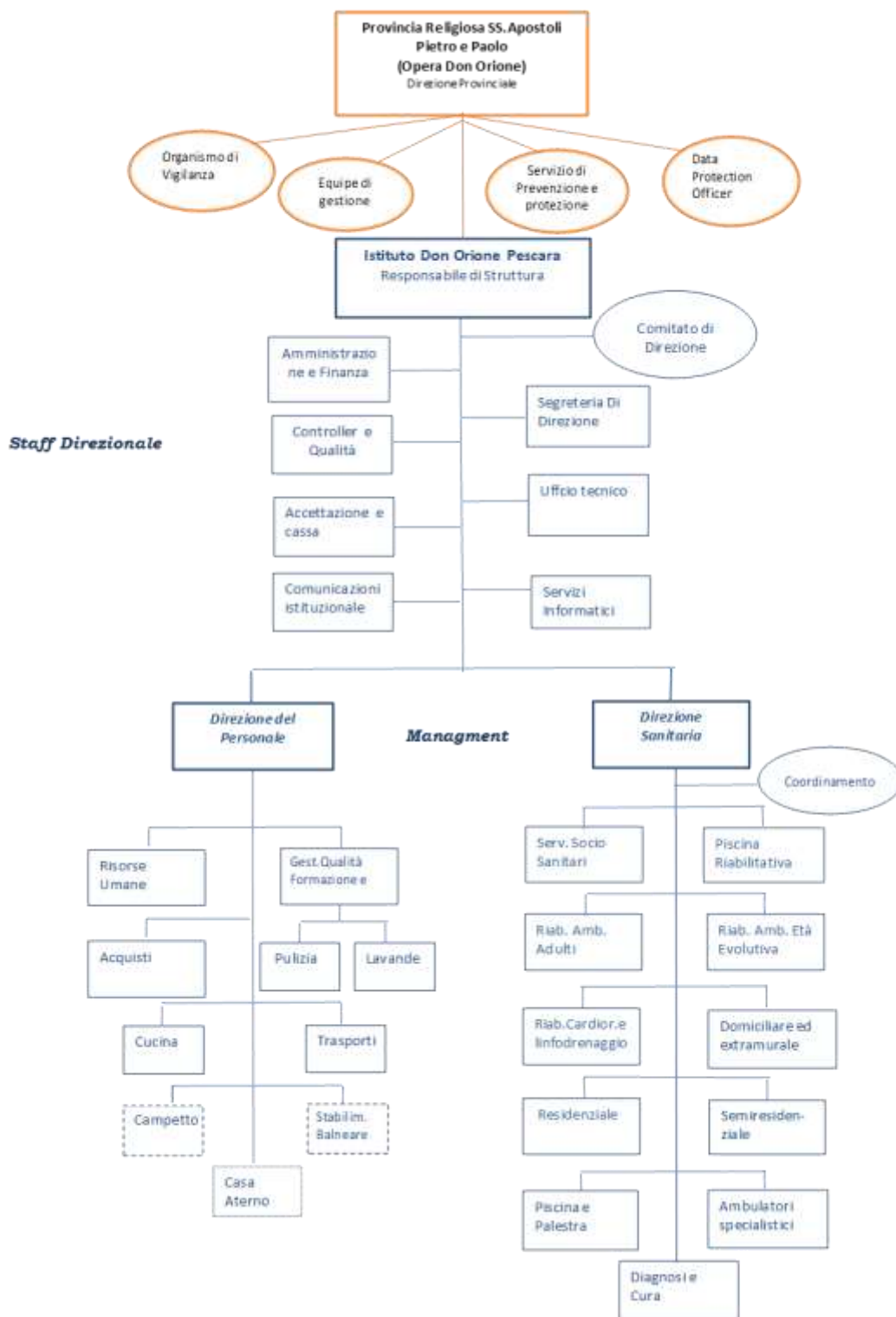
E' responsabile globalmente di tutti gli aspetti relativi la gestione del Personale ed in particolare

- cura i rapporti con gli Enti istituzionali in materia di lavoro;
- provvede alla selezione del personale ed alla contrattualizzazione degli stessi;
- provvede agli adempimenti in materia di sorveglianza medica ai sensi del d.lgs. 81/08;
- verifica l'adempimento dell'obbligo formativo del personale;

Inoltre svolge funzioni di controller sulle attività di servizio ed è supervisore del sistema qualità.

3.2 ORGANIGRAMMA

Organigramma aziendale- Istituto Don Orione Pescara



4. STANDARD DI QUALITÀ MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 RECLAMI

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

L'Istituto Don Orione di Pescara assicura la tutela dell'utente rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei Servizi, garantendo la possibilità di sporgere reclami ed impegnandosi ad analizzarli ed a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

La procedura utilizzata è la seguente:

a) Modulo Reclamo

La "Scheda per la segnalazione di disfunzioni e reclami", è disponibile nei dispenser degli ingressi dell'Istituto o può essere richiesta presso gli uffici di Accettazione/Cassa e/o presso tutti i reparti

b) Compilazione e consegna del Reclamo

L'Utente compila personalmente la Scheda, precisando l'oggetto del reclamo ed apponendo in calce la propria firma ed il proprio indirizzo.

La scheda compilata può essere depositata nelle apposite cassette "Reclami", presenti nei dei due atri, o può essere consegnata a mano in uno dei seguenti "punti di accettazione":

- presso l'accettazione/cassa,
- presso ciascun reparto operativo.

c) Analisi e gestione dei Reclami

Tutte le Schede compilate vengono raccolte e consegnate all'ufficio Qualità, il quale analizza individualmente ciascuna segnalazione e, sulla base del contenuto, trasmette copia della Scheda ai responsabili dei reparti interessati ed alla Direzione. Successivamente coordina la ricerca delle cause che hanno determinato il reclamo e la conseguente applicazione delle azioni correttive e di miglioramento.

d) Comunicazioni all'Utente

A ciascuna segnalazione firmata, l'Istituto Don Orione si impegna a dare risposta scritta entro un tempo massimo di 4 settimane. La preparazione della risposta e la spedizione sono a cura dell'ufficio Qualità, col concorso dei reparti interessati e della Direzione.

4.2 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Istituto Don Orione valuta la qualità dei propri Servizi, al fine di migliorarla nel tempo.

La qualità dei servizi sanitari non può essere misurata attraverso caratteristiche tecniche oggettive, ma coincide con la *qualità percepita* dall'utente e quindi con la sua *Soddisfazione*.

Partendo da questi presupposti, l'Istituto Don Orione ha predisposto appositi Questionari di valutazione della Qualità dei Servizi, volti a rilevare i vari aspetti del servizio.

I questionari sono personalizzati per reparto e vengono distribuiti a tutti gli utenti nell'arco di un periodo temporale di circa 45 giorni all'anno.

Il coordinamento dell'erogazione dei questionari e le relative elaborazioni sono a cura dell'ufficio Qualità.

4.3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto Don Orione di Pescara si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sui servizi erogati ai propri clienti:

STANDARD GENERALI: riferiti all'insieme delle prestazioni erogate	
Frequenza minima delle <i>Verifiche</i> mediche per gli utenti del Servizio di Riabilitazione	2 verifiche all'anno
Somministrazione all'ingresso di <i>test e/o protocolli di valutazione</i> per gli utenti del Servizio di Riabilitazione	Per ogni paziente
Numero massimo di pazienti per educatore inseriti in un <i>gruppo progetto</i> di vita nella Riabilitazione a degenza diurna	10 pazienti
Numero massimo di pazienti contemporanei nel <i>camminatoio</i> della Piscina	5 pazienti
Somministrazione analogica della percezione soggettiva del dolore -VAS, alla presa in carico e in dimissione, nel reparto di Fisiokinesiterapia	2 somministrazione per utente

4.4 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La direzione annualmente definisce obiettivi che vengono seguiti e monitorati. Nell'ambito delle attività previste dal Sistema Qualità, particolare enfasi viene data dalla Direzione alla gestione delle "Azioni Correttive e Preventive", alle "Verifiche Ispettive Interne" ed al "Riesame della Direzione".

Sia le Verifiche che il Riesame vengono effettuati con periodicità annuale e ne viene data evidenza mediante appositi Rapporti.

I risultati delle Verifiche e dei Rapporti potranno essere resi disponibili, su richiesta, sia agli Enti di Certificazione che alle Istituzioni.

San Luigi Orione
Sacerdote e fondatore

Pontecurone (AL), 23/6/1872 – Sanremo (IM), 12/3/1940



Nacque a Pontecurone nella diocesi di Tortona, il 23 giugno 1872. A 13 anni entrò fra i Frati Minori di Voghera. Nel 1886 entrò nell'oratorio di Torino diretto da san Giovanni Bosco. Nel 1889 entrò nel seminario di Tortona. Nel 1895, venne ordinato sacerdote.

Molteplici furono le attività cui si dedicò. Fondò la Congregazione dei Figli della Divina Provvidenza e le Piccole Missionarie della Carità; gli Eremiti della Divina Provvidenza e le Suore Sacramentine non vedenti. Mandò i suoi sacerdoti e suore nell'America Latina e in Palestina sin dal 1914. Si prodigò nel soccorrere le popolazioni colpite dal terremoto del 1908 a Messina e Reggio Calabria e del 1915 della Marsica.

Morì a Sanremo nel 1940.

Da Giovanni Paolo II, che lo definì *“una meravigliosa e geniale espressione della carità cristiana”*, fu beatificato il 26 ottobre 1980 e proclamato santo il 16 maggio 2004.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO DON ORIONE A PESCARA



Autobus urbani TUA:

Linea
11

PERCORSO: TERMINAL BUS - C.so V. Emanuele II - Via Caduta del Forte - Ponte D'Annunzio - Viale G. D'Annunzio - Teatro Michetti - Via Conte di Ruvo - Via Aterno - **TORRETTA** - Via Lago di Chiusi - Via Sacco - Via Conte di Ruvo - Piazza Garibaldi - C.so V. Emanuele II - **TERMINAL BUS**

Linea
14

ANDATA: LARGO CARLO ALBERTO DALLA CHIESA - Via Caravaggio - Via Bernini - Viale Bovio - C.so V. Emanuele II - Via Caduta del Forte - Via de Gasperi - Via del Circuito - Via Fonte Romana (Ospedale) - Via Pian delle Mele - Via del Circuito - Ponte Villa Fabio - Via Aterno - Via Saline - Via Tiburtina - Via Salara Vecchia - **Via Tortora - Via Volta - Via Einaudi - Via Rio Sparto - Via Nenni** - Via A. Moro - **Via Nenni - Via Neto - Via San Donato** - S.da Colle Renazzo - S.da Colle San Donato - Via Tirino - **FONTANELLE**

Edizione 08 Maggio 2023