



PRESIDIO RIABILITATIVO 'VILLA MARIA' - VIGARDOLO (VI)

CARTA DEI SERVIZI

2019

PRESENTAZIONE

Gentile utente,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi, introdotta in Italia con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95, costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità"

La "Carta" regola i rapporti del Presidio Riabilitativo "Villa Maria" (PRVM) con i cittadini-utenti, tutela il diritto alla salute, fornisce le indicazioni fondamentali sui servizi erogati, sulla tipologia delle prestazioni, sulle modalità di accoglienza; inoltre indica fattori di qualità per gli impegni assunti.

Con la Carta dei Servizi sanitari il PRVM si impegna a:

- dichiarare l'esistente;
- pubblicizzare gli standard adottati e darne informazione all'utente;
- verificare il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La "Carta" fa riferimento all'assetto organizzativo e strutturale dei servizi sanitari già in atto; è, quindi, suscettibile di ulteriori modifiche e/o integrazioni, in adeguamento agli eventuali cambiamenti che interverranno rispetto allo stato attuale. Infatti la "Carta" è uno strumento "dinamico" per la sua caratteristica di documento in continuo divenire.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Ciò che tiene uniti è l'idea di appartenenza ad una "comunità di servizio" che condividendo visioni, missione e obiettivi intende dare risposte di qualità al presente e progettare un valido futuro.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

La direzione e gli operatori sanitari



Il nostro stile

Il nostro impegno

La nostra qualità

I nostri valori

PREMESSA

Il Presidio Riabilitativo "Villa Maria", realizzato e gestito dalla Congregazione delle Suore Maestre di S. Dorotea Figlie dei Sacri Cuori è un segno concreto della missione, affidata loro dal Fondatore Giovanni Antonio Farina, di servire i "più poveri" attraverso la "carità" illuminata dall'intelligenza.

La Congregazione delle Suore Maestre di S. Dorotea Figlie dei Sacri Cuori nasce nel 1936 nella Parrocchia di San Pietro in Vicenza, per opera di un giovane sacerdote vicentino Giovanni Antonio Farina, allora insegnante nel Seminario Vescovile e cappellano di quella Parrocchia, poi Vescovo di Treviso (1850-1860) e di Vicenza (1860-1888).

Scopo principale della Congregazione è: *Testimoniare nel mondo l'immensa carità del Cuore di Cristo mediante opere di misericordia spirituali e corporali, rivolte ai più bisognosi, per una promozione umano-cristiana attraverso attività educative, assistenziali e pastorali* (Cost. Art. 7).

Il Presidio Riabilitativo "Villa Maria" di Vigardolo è stato inaugurato ufficialmente il 24 Aprile 1972. Realizzato e gestito dalla Congregazione delle Suore Dorotee, nasceva dalla fusione di tre volontà:

- quella della Congregazione stessa che, erede della creatività ideativa e della particolare visione del mondo della sofferenza del loro fondatore, offriva un servizio a bambine particolarmente bisognose di interventi di recupero abilitativo;
- quella di un gruppo di tecnici i quali intendevano realizzare un progetto che permettesse di mettere il minore disabile nella possibilità di evolvere mediante adeguate situazioni psicoaffettive, sociali, tecniche, sanitarie e riabilitative;
- quella dell'Amministrazione Provinciale che, assumendo tra i suoi compiti istituzionali l'assistenza ai disabili, voleva offrire alle minori disabili una struttura che fornisse un valido sostegno alle famiglie.

Con l'evoluzione della legislazione sanitaria Nazionale e Regionale sono state attuate tutte le pratiche per realizzare i requisiti strutturali e organizzativi richiesti dall'autorizzazione all'esercizio e dall'accreditamento istituzionale ottenuti a pieno titolo negli anni recenti assumendo l'attuale denominazione di PRESIDIO RIABILITATIVO "VILLA MARIA".

Il PRVM è una «**Struttura territoriale specialistica complessa con presa in carico globale della persona ai fini di riabilitazione funzionale intensiva extra ospedaliera**, con interventi pluridisciplinari o trattamenti pluridisciplinari o trattamenti interprofessionali (lavoro di équipe) in forma ambulatoriale, residenziale a ciclo diurno finalizzate al massimo recupero o stabilizzazione di soggetti portatori di disabilità in età evolutiva...» (Manuale di attuazione della Legge Regionale 16 Agosto 2002 n° 22 allegato 1 codice B/C4)

Le attività polivalenti (prestazioni diagnostiche e terapie individuali o di gruppo) vengono sviluppate sulla base di programmi personalizzati che tengono conto di tutte le esigenze della persona con disabilità.

Opera in conformità con le Linee Guida Nazionali per le attività di riabilitazione indicate dal Ministero di Salute nel provvedimento del 7/5/1998 e recepite dalla Regione Veneto nel DGR 1/2/2000 n.253.

È Accreditato dalla Regione del Veneto dal 31 dicembre 2010 con DGR n. 2973 del 14/12/2010.

MISSION E VISION

Il Presidio Riabilitativo "Villa Maria" (PRVM) si colloca nel contesto del dettame Costituzionale che considera "la tutela della salute come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività".

Ispirandosi al Carisma di fondazione della Congregazione delle Suore Maestre di S. Dorotea Figlie dei Sacri Cuori: "La carità animi sempre le vostre intelligenze" (s. Giovanni Antonio Farina), il PRVM si pone al servizio della tutela della salute mentale dei minori.

Accoglie minori di ambo i sessi con Disturbi del Neurosviluppo e con gravi Disturbi del Funzionamento Adattivo da patologia psichica

Attua prestazioni riabilitative con lo scopo di far emergere l'essenza originaria di cui ogni persona è portatrice, realizzando così in pienezza il disegno che Dio nutre per lei.

Di fronte ad ogni riflessione razionale anche laica, la persona umana si presenta sempre come il punto di riferimento, il fine e non il mezzo, la realtà trascendente per l'economia, il diritto e la storia stessa.



IL LOGO DEL PRESIDIO RIABILITATIVO "VILLA MARIA" INTENDE EVOCARE LO STILE CON CUI IL SERVIZIO VIENE OFFERTO

La gioia di vivere

GIROTONDO che in sé contiene:

- il **CERCHIO** distinzione e condivisione
- il **GIOCO** armonia di regole e libertà
- la **DANZA** abilità e comunione



POLITICA DELLA QUALITÀ

Per il PRVM è fondamentale offrire la riabilitazione migliore in un contesto relazionale sereno, in ambiente favorevole e di qualità.

Il miglioramento continuo fa parte integrante del mandato che il Presidio riconosce di dover perseguire mediante uno sforzo costante mirato a:

- valutare continuamente le aspettative per soddisfare in modo appropriato le richieste di servizio,
- offrire prestazioni riabilitative coerenti con le conoscenze maturate nel contesto delle discipline scientifiche di specifico riferimento,
- ed erogare servizi efficienti, efficaci e sostenibili nel contesto della buona allocazione delle risorse disponibili.

Su queste basi si sviluppa l'impegno a sostenere i requisiti della qualità confermati dalla certificazione del sistema UNI EN ISO fin dal 2007 costantemente mantenuta e aggiornata all'attuale ISO 9001:2015.

Nella pratica riabilitativa la Qualità consiste nel fare bene la cosa giusta al momento e al posto giusto raggiungendo e, quando si può, superando le aspettative di chi viene servito.

Pertanto nella pratica del PRVM

- ogni intervento diretto a migliorare la salute del soggetto procede da una valutazione sulla situazione esistente volta a definire i problemi cui si deve tentare di porre rimedio;
- una volta definite le ipotesi di lavoro e gli oggetti di intervento, si procede con l'azione diretta a operare le modificazioni ritenute necessarie.;
- il monitoraggio dei processi e dei risultati effettivamente conseguiti e il loro confronto con quelli attesi forniscono elementi utili per ulteriori interventi di ottimizzazione e di adeguamento.

Anche il paziente/utente offre un contributo specifico al miglioramento continuo quando esprime il grado di soddisfazione derivata dal contatto con l'Organizzazione segnalando punti di forza o criticità.

Ogni anno viene chiesto ad ogni utente di compilare un apposito questionario la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e identificare eventuali criticità da affrontare.



STRUTTURA DEL PRESIDIO

La Direzione ha posto grande attenzione alla sicurezza della struttura nel rispetto della normativa vigente e a tutte quelle norme riconosciute dalla comunità terapeutica come parte integrante del protocollo riabilitativo.

Le principali caratteristiche della struttura sono:

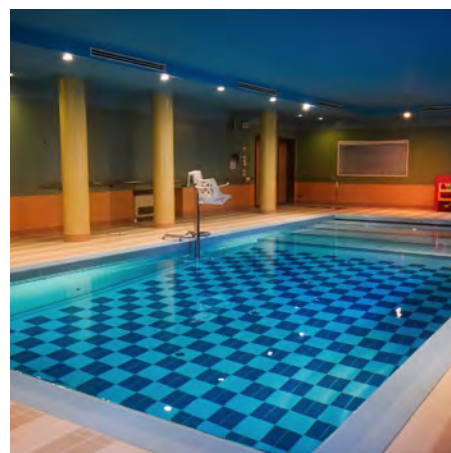
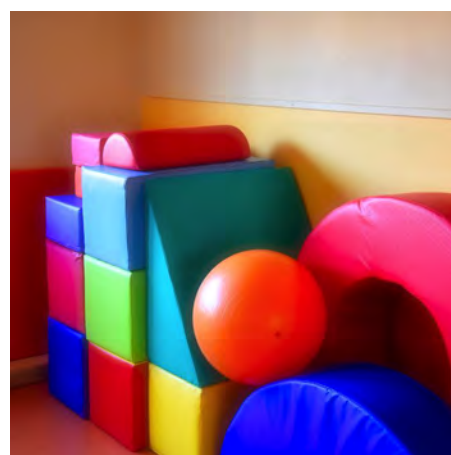
- ampi spazi interni che favoriscano le relazioni tra persone e abbassano il più possibile la soglia dello stress e sono privi di barriere architettoniche;
- ampi spazi esterni sono funzionali a diversi gradi di relazione con l'ambiente e a diverse modalità di occupazione del tempo libero.

Essi sono differenziati per favorire l'anticipazione di una attività e quindi facilitarne la comprensione ma anche per sostenerne la generalizzazione (attività simili eseguite in luoghi diversi)

Il Presidio mette a disposizione 15.000 mq. di superficie anche con grandi spazi esterni, funzionali a diversi gradi di relazione con l'ambiente e a diverse modalità di occupazione del tempo libero.

La struttura dedicata ai servizi di riabilitazione dispone dei locali in elenco:

- stanze per la terapia neuro-psicomotoria, per la terapia logopedica, per la terapia psicoeducativa e psicoterapia
- laboratori per le attività integrative
- palestre per le attività di gruppo
- dotazione di spazi per i pasti, per attività di laboratorio, per giochi e servizi igienici
- una stanza speciale per le attività sensoriali
- studi per il Personale medico specialistico
- stanza per l'osservazione diagnostica
- una sala per la somministrazione dei test
- un ambulatorio medico
- sala per le riunioni di équipe
- uffici per la Direzione del Presidio, per il Coordinamento e per l'Amministrazione
- spazi per proiezioni, riunioni e convegni di aggiornamento
- sale di attesa per i genitori dei bambini in terapia ambulatoriale
- piscina coperta di 25 metri con spogliatoi e attrezzatura per la terapia in acqua
- un ampio parco esterno con giardino, cortile, parco giochi attrezzato, passeggiata in aperta campagna



MODELLO ORGANIZZATIVO



Il modello organizzativo del PRVM si basa sulla multi-professionalità in modo tale che tutti gli Operatori concorrono, ciascuno con responsabilità specifiche, al risultato comune.

L'équipe del PRVM è costituita da:

- Responsabile del PRVM
- Direttore Sanitario
- Coordinatore Generale
- Coordinatore dei Professionisti della Riabilitazione
- Neuropsichiatra Infantile
- Psicologo psicoterapeuta
- Psichiatra
- I Professionisti della Riabilitazione
- Assistente Sociale
- Responsabile della Gestione del Sistema di miglioramento continuo della Qualità

Il gruppo dei professionisti, comprendente ruoli di direzione e ruoli operativi, opera in sinergia nei vari progetti dall'accoglimento alla dimissione.

Tutte le attività riabilitative sono coordinate da un'équipe tecnico-scientifica che ha la responsabilità di determinare gli aspetti scientifici che fondano i servizi diagnostici, riabilitativi, terapeutici, educativi e pedagogici.

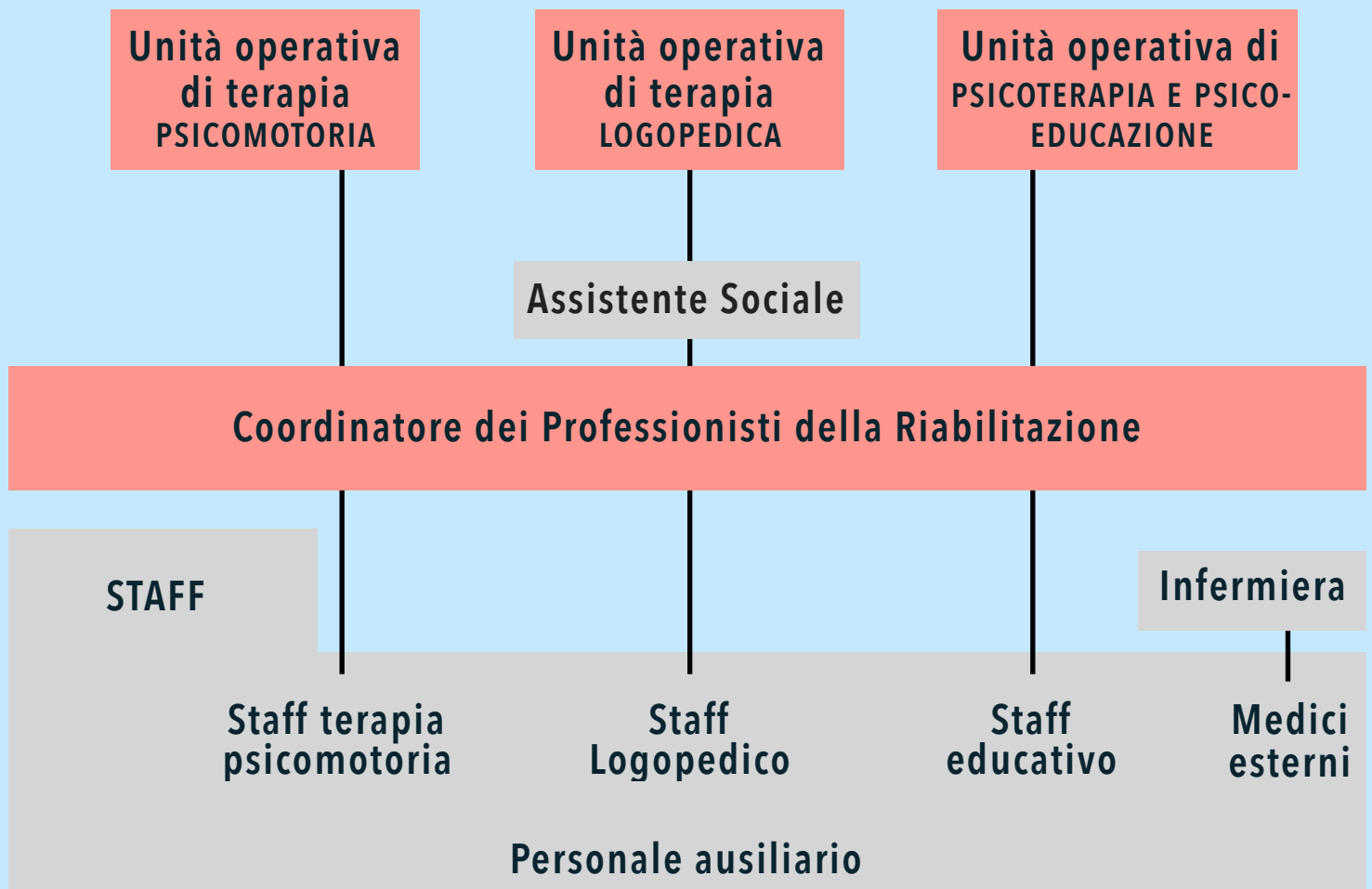
ORGANIGRAMMA

SUORE MAESTRE DI SANTA DOROTEA FIGLIE DEI SACRI CUORI

DIREZIONE



SERVIZIO RIABILITATIVO EQUIPE TECNICO SCIENTIFICA



I RUOLI E I COMPITI

RESPONSABILE DEL PRESIDIO

È l'organo responsabile del "governo" e della "gestione" complessiva del PRVM, sulla base delle linee di indirizzo dell'Ente Gestore.

DIRETTORE SANITARIO

È responsabile della coerenza delle attività del Presidio con le Linee Guida delle diverse patologie a garanzia della migliore realizzazione del progetto riabilitativo. È membro della Direzione del PRVM.

NEUROPSICHIATRA INFANTILE

Il Neuropsichiatra infantile è il medico responsabile della formulazione della diagnosi e di ogni intervento terapeutico-riabilitativo collegato ad essa.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Il Responsabile Amministrativo si occupa della gestione della contabilità, dei rapporti (in ambito amministrativo) con gli Enti Istituzionali (Ulss, Regione Veneto, ecc.), degli acquisti, dell'Amministrazione del Personale; fornisce altresì supporto alla Direzione (in particolare nel controllo di gestione).

COORDINATORE GENERALE

È garante del carisma di fondazione del Presidio Riabilitativo "Villa Maria" (PRVM), assicurando la coerenza della "Vision e Missione" del Presidio.

È responsabile del Servizio di coordinamento e della gestione organizzativa del personale del PRVM. È responsabile dell'inserimento dei dati sensibili nel report Regionale

È membro della Direzione del PRVM e presiede l'operatività dei processi, la realizzazione delle soluzioni organizzative finalizzate al raggiungimento della migliore integrazione socio-educativa-sanitaria.

Presiede il servizio dell'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

RESPONSABILE DEL SISTEMA QUALITÀ

Garantisce il conseguimento degli obiettivi per la qualità assicurando: la predisposizione, attuazione e aggiornamento dei processi; la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente/cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

COORDINATORE DEI PROFESSIONISTI

Il Coordinatore dei Professionisti della Riabilitazione collabora all'organizzazione del lavoro dei Professionisti e dell'attuazione dei programmi di riabilitazione. Collabora inoltre con il Coordinatore generale nella gestione organizzativa del personale.

PSICOLOGO - PSICOTERAPEUTA

Lo specialista è il responsabile dell'assessment psicologico e della valutazione cognitiva degli utenti del Presidio. Interviene con terapie individuali e/o di gruppo. È Responsabile delle certificazioni dei DSA.

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente sociale si occupa dei rapporti con la famiglia, si fa carico delle relazioni con i servizi territoriali con gli enti assistenziali. Collabora con il Responsabile dell'URP. Tiene i contatti con i Servizi di Tutela dei minori nel territorio.

LO STAFF DEI PROFESSIONISTI DELLA RIABILITAZIONE

È il gruppo di professionisti con funzioni abilitative diversificate che realizza in sinergia i diversi progetti dalla fase iniziale di accoglienza fino alle dimissioni del percorso riabilitativo del minore nel Presidio.

EDUCATORI

si propongono l'obiettivo di realizzare l'autonomia personale e sociale dei minori attraverso la relazione affettiva educativa. Incontrano i singoli insegnanti per condividere gli obiettivi. Possono partecipare ai PEI con scuola e famiglia.

LOGOPEDISTI

sostengono la comunicazione verbale e scritta del bambino affrontando tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e le disfunzioni comunicative. Incontrano i singoli insegnanti per condividere gli obiettivi. Possono partecipare ai PEI con scuola e famiglia.

TERAPISTI DELLA NEURO E PSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA

attuano il Progetto Abilitativo, attraverso le specifiche competenze e mediante la collaborazione con Educatori e Logopedisti. Incontrano i singoli insegnanti per condividere gli obiettivi. Possono partecipare ai PEI con scuola e famiglia.

INFERMIERA PROFESSIONALE

somministra la terapia farmacologica prescritta e attua interventi di pronto soccorso.

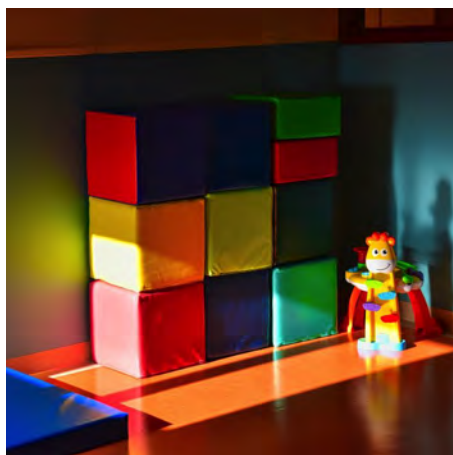
PERSONALE AUSILIARIO

mantiene l'ambiente pulito secondo le normative vigenti assicurando il comfort a chiunque acceda al Presidio Riabilitativo.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I meccanismi di tutela di verifica descritti nella presente Carta dei Servizi, rientrano tra le funzioni attribuite all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP).

Il PRVM assicura l'effettiva trasparenza dei servizi, nonché la salvaguardia del cittadino nel suo diritto alla salute, garantendo sia un'informazione chiara ed esauriente, sia la possibilità di avvalersi di uffici preposti alla tutela qualora lo stesso ritenga che sia stata negata o limitata la possibilità di fruire una prestazione a causa di un disservizio, atto o comportamento che possa essere motivo di reclamo. Pari opportunità è riservata ai familiari dei minori, nonché agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, riconosciuti dalla Regione.



COME FARE RECLAMI, SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fornire da parte della struttura un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami e/o segnalazioni, sia verbalmente al personale dell'Accettazione o ai Responsabili di Area/Settore/Servizio, sia attraverso la compilazione di un modulo per i reclami disponibile presso l'Accettazione.

Il referente per tali reclami è la Direzione della struttura che si impegna a comunicare al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile. Modalità di presentazione del reclamo.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- lettera in carta semplice indirizzata e inviata al PRVM o consegnata al Referente dell'URP;
- compilazione dell'apposito modello (MOD_04_01), sottoscritto dall'utente, disponibile nell'atrio della portineria e/o presso l'URP;
- segnalazione verbale di persona o telefonicamente o via e-mail al Responsabile dell'URP;
- colloquio con il Responsabile dell'URP.

Il personale dell'URP li preleva a fine giornata per inoltrarli alla Direzione che li esamina e provvede alle risposte.

Per permettere una verifica puntuale, i contenuti della segnalazione devono essere più precisi possibile riguardo al periodo (data, ora) e alle circostanze.

Entro cinque giorni dal ricevimento della scheda l'ufficio provvede all'eventuale istruttoria predisponendo la relativa risposta.

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato svolto, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Annualmente il PRVM provvede ad una verifica della Qualità percepita dall'utenza tramite la somministrazione di un questionario anonimo. I risultati vengono divulgati tramite il sito Web del PRVM: <http://www.centrovillamaria.org>

SERVIZI OFFERTI

Il Presidio offre:



SERVIZI IN RESIDENZIALITÀ A CICLO DIURNO

Ogni giorno dal lunedì al venerdì.



SERVIZI AMBULATORIALI DI:

- diagnostica
 - terapia neuropsicomotoria
 - terapia logopedica
 - riabilitazione psicoeducativa
 - psicoterapia
-



PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E RIABILITATIVE IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE



*Il Presidio **attua** programmi di intervento per bambini e adolescenti con difficoltà legate a disturbi neuropsichiatrici che ne rendono problematica la gestione in famiglia e nella scuola.*

Gli ospiti, di provenienza locale e regionale, sono in età evolutiva e ciascuno è accolto e inserito individualmente in un piano riabilitativo personalizzato:

1

la **riabilitazione intensiva diurna**

si sviluppa nell'arco della giornata e prevede il rientro serale in famiglia.

2

la **riabilitazione intensiva, con assistenza specialistica**

ambulatoriale, prevede interventi di terapia psicomotoria, terapia logopedica, terapia psicoeducativa, psicoterapia sia individuali sia di gruppo.

La finalità è di individuare appropriati trattamenti psicomotori, psicoterapeutici, logopedici, psicopedagogici, coordinandoli, attraverso contatti e verifiche frequenti, con gli interventi delle famiglie, delle scuole e delle équipe distrettuali.

L'armonizzazione dei diversi contributi è rilevante, perché nel bambino piccolo, dotato di forte ricettività, la riabilitazione può essere più efficace se fondata su un'intensa stimolazione cognitiva, affettiva e relazionale.

IL PRESIDIO ASSUME LE SEGUENTI PATOLOGIE

- *Disabilità intellettiva (lieve, media, grave, gravissima)*
- *Disturbo della Comunicazione (con grave interferenza sulle abilità comunicative)*
- *Disturbo dello Spettro Autistico (ASD)*
- *Disturbo Bipolare*
- *Disturbi d'Ansia*
- *Disturbo Ossessivo Compulsivo (doc)*
- *Disturbi del Comportamento con grave compromissione della vita sociale (DC)*
- *Disturbo Specifico dell'Apprendimento (dsa) - solo per la parte diagnostica -*



TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE

- valutazioni (o visite) neuropsichiatriche infantili
- valutazioni psicologiche con approfondimenti neuropsicologici

PRESTAZIONI TERAPEUTICHE E RIABILITATIVE

- terapia neuropsicomotoria
- terapia logopedica
- terapia psicoeducativa
- psicoterapia
- parent training
- attività in laboratorio (sviluppo delle potenzialità sensoriali, percettive, motorie, della comunicazione e delle autonomie)
- farmacoterapia
- trattamenti infermieristici
- supervisione per interventi riabilitativi Evidence Based Medicine

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

- incontro di verifica con altri servizi per valutare l'evoluzione del minore nei diversi ambiti di vita
- incontro di programmazione e di verifica sul minore con la scuola
- relazioni cliniche
- certificazioni di attività
- attività di segretariato sostenuto dall'assistente sociale

Le prestazioni sono orientate da tre principi fondamentali:

- l'individualità del bambino e della cultura della famiglia d'origine,
- l'adattamento di diversi metodi alle peculiari caratteristiche del bambino stesso
- la generalizzazione delle competenze dall'ambulatorio agli ambienti di vita.

Questi tre aspetti sono considerati imprescindibili per rendere efficace l'aspetto terapeutico ed estenderlo alle attività di vita quotidiana del bambino.

ORARIO

dalle ore 8.00/13.00
e ore 14.00/18.00

Nell'Organigramma Strutturale ad ogni ambito di intervento riabilitativo corrisponde un "organismo strutturale" necessario per l'erogazione delle prestazioni offerte all'utenza definito unità operativa (U.O.).

UNITÀ OPERATIVE

In corrispondenza ai principali ambiti riabilitativi nel PRVM si configurano le seguenti Unità Operative terapeutiche:

1. **U.O. Psicoeducativa,**
2. **U.O. Neuropsicomotoria,**
3. **U.O. Logopedica,**
4. **U.O. Psicoterapia**

Le U.O. terapeutiche sono sostenute da:

- A. **U.O. di Coordinamento**
- B. **U.O. di Amministrazione**
- C. **Servizio di assistenza sociale**



Definizione di Unità Operativa

L'U.O. è una struttura organizzativa costituita da più professionisti raggruppati in base agli obiettivi clinici e terapeutici da raggiungere

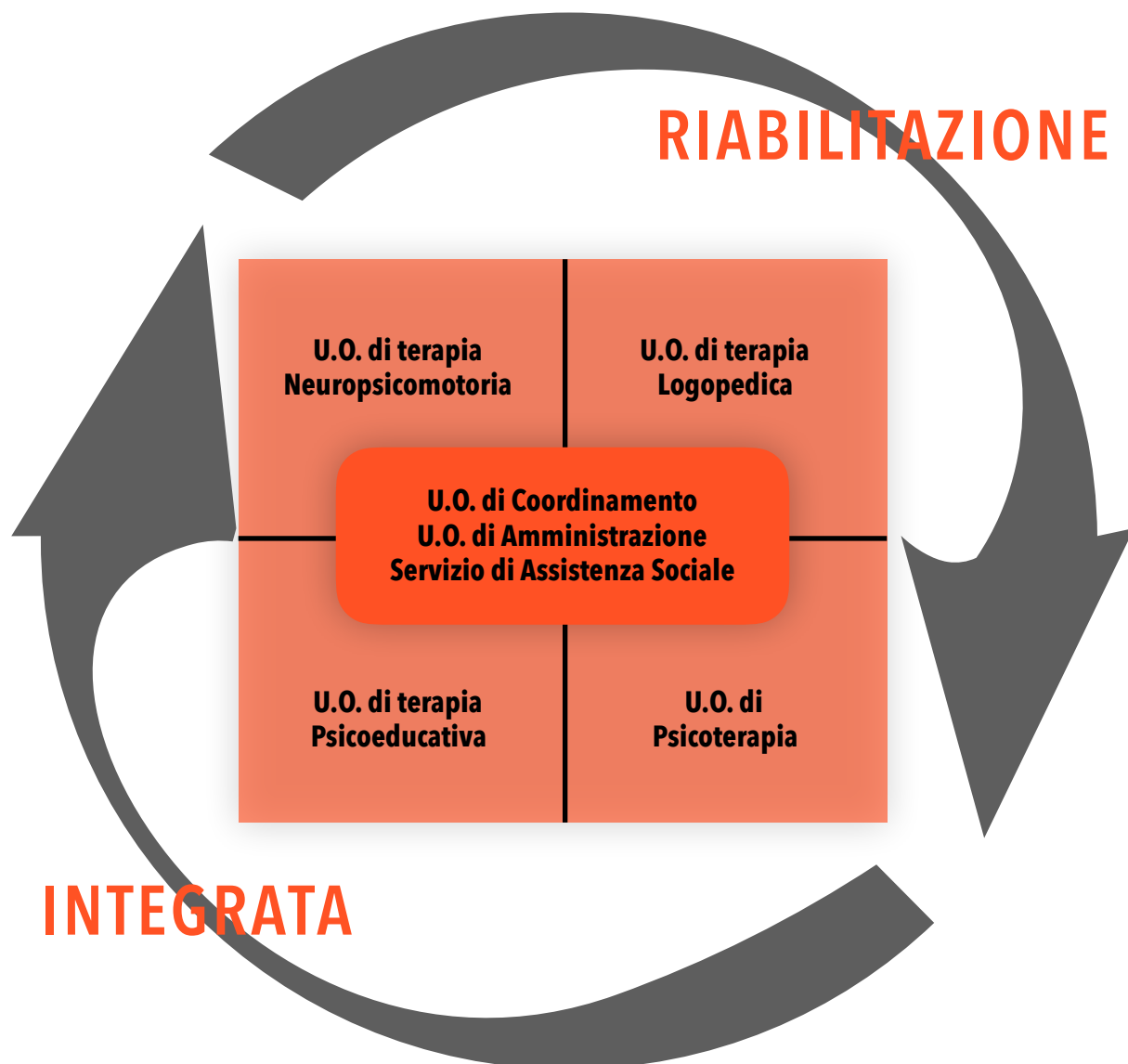
Nell'**U.O. (di terapia) Neuropsicomotoria** si attuano programmi riabilitativi personalizzati, per soggetti con disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettiva, disturbi del comportamento, disturbi della comunicazione.

Nell'**U.O. (di terapia) Logopedica** si attuano interventi per favorire le competenze linguistico-comunicazionali di disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettiva, disturbi della comunicazione, disturbi di linguaggio

Nell'**U.O. (di terapia) Psicoeducativa** esercita le attività di abilitazione attraverso la gestione del bambino nella sua quotidianità per soggetti con disturbo dello spettro autistico e disabilità intellettiva

Nell'**U.O. (di terapia) Psicoterapia individuale** si promuovono evoluzioni della personalità e del comportamento del bambino/adolescente, favorendone il benessere, l'autonomia e lo sviluppo delle capacità personali. Accedono a queste prestazioni soggetti con disturbi del comportamento, disturbi dell'umore, soggetti con disabilità intellettiva e comorbilità psichiatrica.

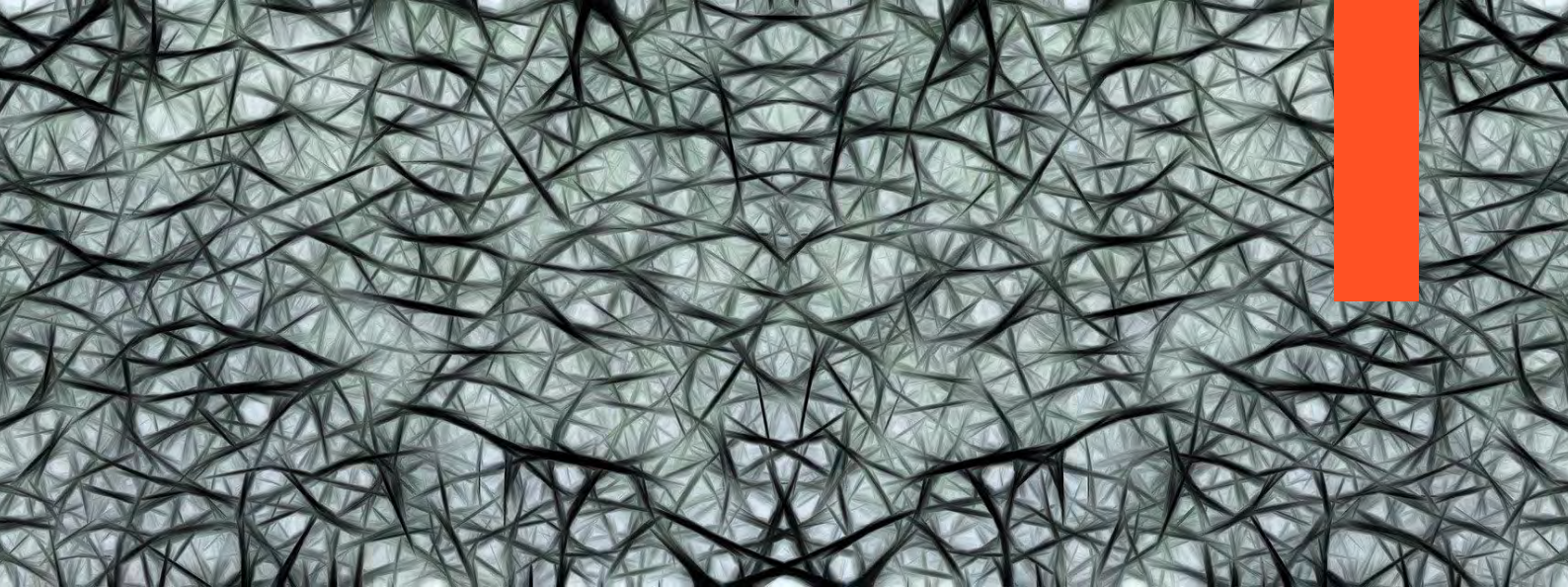
L'organizzazione per U.O. è riconosciuta come il modello ordinario di organizzazione e gestione con cui dare attuazione al principio di partecipazione dei professionisti al processo decisionale secondo i rispettivi ambiti di responsabilità.



Il percorso ri-abilitativo si concretizza nel contesto della vita quotidiana attuando il progetto e i programmi abilitativi personalizzati mediante l'INTEGRAZIONE di molteplici professionisti che, con competenze e abilità specifiche, in:

- sintonia di intenti, (concorrenti)
- sinergia di azioni (convergenti)
- e armonia di relazioni (armonizzati)

concorrono alla realizzazione dello stesso obiettivo: offrire una pluralità di interventi specialistici orientati in modo intensivo sulle potenzialità di evoluzione del bambino.



Una corretta azione abilitativa nei confronti dell'utenza del PRVM (soggetti con disturbi neuropsichiatrici dell'età evolutiva) non può prescindere da un **approccio integrato** verso il soggetto: è certo che di fronte a queste patologie nessun approccio terapeutico o educativo o didattico ha in sé né la completezza né la forza per essere considerato unica risorsa abilitante.

La **CULTURA DELL'INTEGRAZIONE** - sintesi dell'intreccio di programmi e operazione terapeutiche, educative, neuropsicomotorie, logopediche, psicoterapiche - è diventata stile operativo del Presidio¹ che mira ai seguenti obiettivi.

Esaltare la centralità del minore sempre ed ovunque e coltivare una visione globale del bambino sia facilitando la circolarità delle informazioni che riguardano i minori, sia armonizzando il lavoro terapeutico in un unico progetto unitario;

- **favorire la comprensione del linguaggio specifico di ogni professionalità** e facilitare, conseguentemente, l'assunzione di un linguaggio comune;
- **arricchire le professionalità** attraverso l'espressione della propria specificità e cultura operativa di settore ed assumendo stimoli e indicazioni proprie degli altri ambiti (valore della reciprocità di offerta e ascolto nel confronto);
- **condividere il carico emotivo** della presa in carico di disabilità complesse e gravi e la creazione di più ricche relazioni di aiuto reciproco fra gli operatori.

¹ Il modello in atto deriva da anni di esperienza condotta nei laboratori integrati e da una ricerca costante, condotta sul campo, di modalità operative che da una parte dovevano essere "ecologicamente" adeguate ai minori che afferiscono al PRVM e dall'altra dovevano servire da supporto agli operatori impegnati in questa zona di confine qual è quella della disabilità psichica grave.

CONDIZIONI PER L'AMMISSIONE

- Età evolutiva e un'abilità motoria che almeno permetta una qualche forma di deambulazione.
- Iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale.
- Residenti nella Regione Veneto

PERCORSO TERAPEUTICO

Nel corso della realizzazione del progetto e dei programmi indicati, autorizzati dal Medico di base o dal Pediatra di libera scelta, si effettuano verifiche cadenzate con obiettivi diversi:

- sintesi generale in cui Équipe ed Operatori si riuniscono per un approfondimento diagnostico e una riesamina del progetto generale;
- incontri di gruppo multiprofessionali con il Referente Clinico per puntualizzare e coordinare la stesura del progetto unitario e personalizzato;
- analisi dei programmi di terapia e delle strategie in atto mediante incontri fra i Professionisti della Riabilitazione e i Responsabili dell'U.O. per verificare se la loro realizzazione prosegue con coerenza rispetto alle direttive previste;
- revisione bi-annuale del percorso effettuato e ri-programmazione almeno annuale dei passi riabilitativi successivi alla luce degli obiettivi programmati e degli esiti di salute realizzati;
- redazione periodica di schede di osservazione e valutazione con aggiornamento degli obiettivi e delle strategie pertinenti.

PROCEDURA DI ACCESSO

La Delibera della Regione Veneto n.1889 del 27.07.1997 che regola le procedure d'accesso ai Centri di Riabilitazione operanti in regime di convenzione stabilisce che la richiesta venga prescritta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera scelta.

La prescrizione della prima visita di accertamento, servirà alla valutazione del problema, alla definizione delle modalità della presa in carico e alla formulazione della proposta di trattamento riabilitativo.

A conclusione della prima valutazione viene formulata la proposta di terapia che deve ottenere l'autorizzazione da parte del medico di famiglia o dal pediatra del bambino.

Le richieste di accesso sono registrate nella lista di attesa. **La prima visita viene attivata dall'Ufficio di Coordinamento, dando precedenza a:**

- **soggetti con età inferiore ai 4 anni**
- **soggetti provenienti dall'Ulss 8 Berica**

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La Direzione del PRVM si propone di mantenere un livello eccellente di qualità dei servizi con:

- Aggiornamento professionale
- Partecipazione del Personale a Corsi e Convegni
- Progetti di ricerca

SISTEMI INFORMATIVI

La Direzione si è dotata di tecnologie informatiche provvedendo di un Sistema Informativo

atto a:

- raccogliere e conservare dati
- elaborare e distribuire l'informazione agli Organi Aziendali utilizzatori;
- controllare, pianificare e gestire in modo integrato tutte le attività del PRVM;
- elaborare velocemente una grande quantità di dati ed informazioni.
- Il flusso delle informazioni, dalla struttura verso gli utenti, deve svilupparsi in modo chiaro, tempestivo, esauriente relativamente alle prestazioni sanitarie, alle modalità di accesso e alle procedure da attuare.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione si avvale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995, che svolge le seguenti funzioni:

il monitoraggio continuo della domanda del cittadino, attraverso la rilevazione sistematica dei bisogni a livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;

e comprende le aspettative e i bisogni dell'utente, raccoglie suggerimenti ed osservazioni, opposizioni, reclami rappresentandoli alla Direzione del PRVM per l'adozione di eventuali provvedimenti;

il cittadino sul sistema dei servizi esistenti, i criteri e le modalità per l'accesso ai servizi stessi, nonché sulle procedure e le modalità per inoltrare reclamo alla Direzione del Presidio;

a dare risposta al Cittadino per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione;

l'istruttoria e la trasmissione alla Direzione per le decisioni in merito a problemi che richiedono un approfondimento;

adeguatamente i correttivi per la semplificazione delle procedure e l'aggiornamento delle modalità con cui il PRVM si propone all'utenza.

L'Ufficio è ubicato al piano terra.

L'orario di apertura al pubblico è assicurato al mattino, dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie 9.00 – 10.00 e 17.00-18.00. Ulteriori disponibilità sono rilasciate su appuntamento presso la segreteria dell'Ufficio di Coordinamento del Presidio



SICUREZZA DEGLI OPERATORI E DEGLI UTENTI

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo n. 626/94 e il Decreto Legislativo n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza per l'intera struttura a seconda delle varie zone dell'Ente curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti gli operatori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale operante in struttura.

TUTELA DELLA PRIVACY

Le informazioni che contengono dati personali (anagrafici, di residenza, ecc.) e dati sensibili (stato di salute, appartenenza etnica, religione, ecc.) sono trattate nel rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs 196/2003 e regolamento generale sulla protezione dei dati UE 679/2016) e secondo il previo consenso della persona interessata.

A tal proposito, all'atto della prima visita, l'Utente firma un modulo che autorizza il PRVM al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente ricoverato. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Il Presidio Riabilitativo "Villa Maria" che da sempre ha cercato di attenersi a comportamenti ispirati al rispetto dei diritti umani, sociali e civili nella sua opera di assistenza, cura e riabilitazione, ha elaborato questa Carta dei Servizi per far conoscere al cittadino-utente i propri Diritti e Doveri e come il Presidio operi perché essi non vengano disattesi. Per collaborare efficacemente nella trasparenza e nel rispetto reciproco vengono richiamati i diritti e i doveri del cittadino per la salvaguardia della dignità personale e il rispetto delle convinzioni morali, politiche, religiose e culturali di ognuno.

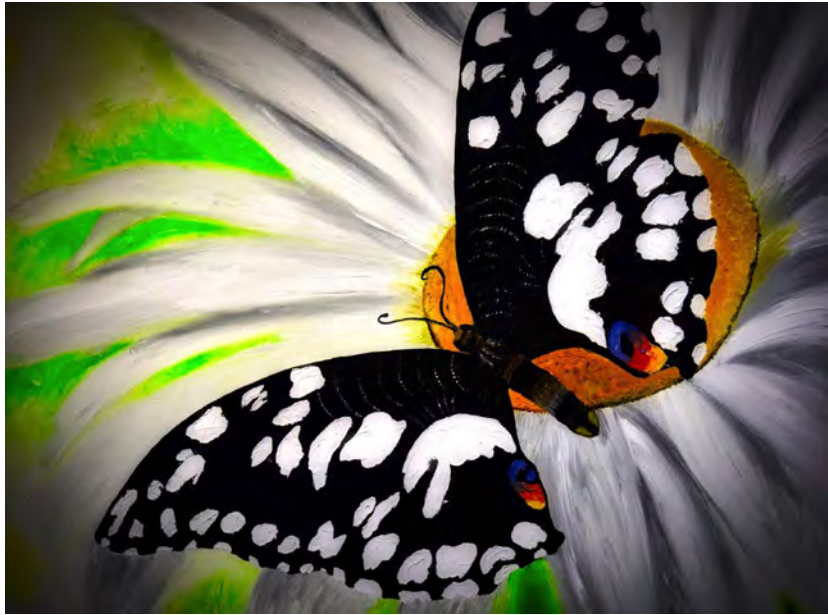
COME CITTADINO HA DIRITTO

- di ricevere assistenza sanitaria più appropriata ed essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- di conoscere l'identità e la qualifica professionale degli operatori del Presidio (a questo scopo il personale ha ben visibili sugli indumenti di lavoro nome, cognome e qualifica);
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria persona e alla propria disabilità con ottemperanza delle garanzie per la salvaguardia di riservatezza per i dati sensibili;
- di ricevere un'informazione completa e comprensibile circa la disabilità e le cure che verranno prestate/adottate;
- di avere informazioni in grado di farlo partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano e a dare il proprio consenso informato esplicito (scritto) laddove sia previsto;
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari;
- di presentare reclami nei casi di disservizi, ritardi, atteggiamenti lesivi della sua dignità o del suo diritto all'assistenza, e di ricevere una risposta.

COME CITTADINO HA IL DOVERE DI

- adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova. È il presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-riabilitativo;
- collaborare con gli operatori del Presidio per dare la maggior efficacia possibile alle operazioni di assistenza e cura;
- allinearsi alle indicazioni terapeutiche prescritte dai medici del Presidio che hanno in cura il bambino comunicando le terapie effettuate a domicilio per l'eventuale prosecuzione durante la presa in carico del percorso riabilitativo onde evitare che le terapie stesse siano contrastanti fra loro;
- rispettare i valori, gli obiettivi e i regolamenti del Presidio per favorire la serenità in tutti e una maggior efficacia del Servizio;
- essere puntuali all'orario di terapia in quanto un ritardo superiore ai 15 minuti fa sospendere la terapia stessa;
- assumersi le proprie responsabilità e mantenere gli impegni concordati;
- tenere presenti le necessità degli altri utenti;
- non fumare in tutta l'area del Presidio;
- utilizzare i percorsi (accessi ed ascensori) riservati agli Utenti e visitatori per sostare o spostarsi all'interno della struttura sanitaria.
- comunicare tempestivamente eventuale cambio di residenza e/o del medico di riferimento del bambino.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione delle strutture sanitarie, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

MATTINO

DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 11.00

POMERIGGIO

DALLE ORE 14 ALLE ORE 15.00

TEL. 0444-595065

FAX 0444-945495

E-MAIL: info@prvillamaria.it

www.prvillamaria.it

PRESIDIO RIABILITATIVO

"VILLA MARIA"

**VIA VILLA ROSSI, 5 - 36010
VIGARDOLO DI MONTICELLO
CONTE OTTO (VI)**