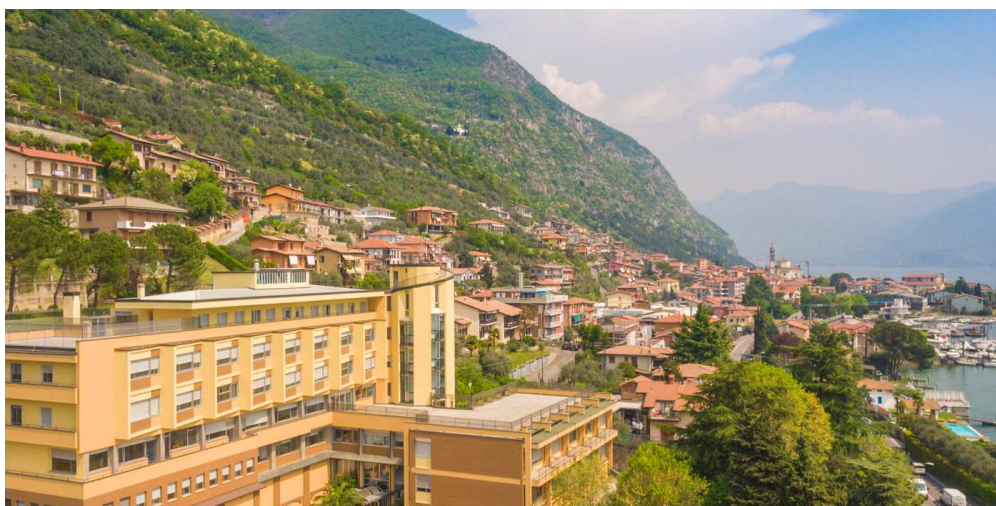


CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO DI RIABILITAZIONE “ANGELO CUSTODE”



UNITA' DI OFFERTA SOCIO SANITARIA ACCREDITATA CON LA REGIONE LOMBARDIA

Via Sarnico, 52 - 24060 Predore (BG) tel: 035.0072200
fax: 035.0072201

INDICE

La Carta dei Servizi

PARTE PRIMA Presentazione dell'Istituto

- 1.1) Storia dell'Istituto
- 1.2) Finalità del servizio ed obiettivi dell'intervento
- 1.3) Missione

PARTE SECONDA Informazioni sulla struttura

- 2.1) La struttura
- 2.2) Organizzazione istituzionale. Metodologia di lavoro
- 2.3) Tipologia delle prestazioni erogate
 - Ricoveri a tempo pieno (Unità Operativa di Degenza Riabilitativa a Media Intensità per Minori)
 - Degenze diurne (Riabilitazione in Regime Diurno Continuo)
 - Modalità di accoglienza e gestione liste d'attesa
 - Modalità d'intervento – Attività – Giornata Tipo
 - Terapie Ambulatoriali (Attività Ambulatoriale in Area Generale)
 - Modalità di accoglienza e gestione liste d'attesa
 - Attività ambulatoriale
- 2.4) Scuola Primaria Paritaria in Ambito Ospedaliero
- 2.5) Prestazioni accessorie
- 2.6) Volontariato
- 2.7) Formazione. Tirocinio

PARTE TERZA Procedure di accesso

- 3.1) Procedure di accesso alla presa in carico di tipo residenziale e di diurnato
 - Dimissioni
- 3.2) Documentazione da presentare al momento dell'inserimento in Istituto nei servizi residenziale e diurno
- 3.3) Regolamento assistiti del servizio residenziale
- 3.4) Regolamento assistiti del servizio diurno
- 3.5) Procedure di accesso alle prestazioni ambulatoriali
 - Dimissioni
- 3.6) Documentazione da presentare alla prima visita ambulatoriale dell'assistito in Istituto
- 3.7) Tempistica per documentazione

Allegati:

Questionario per il grado di soddisfazione utenza

Modulo per suggerimenti o reclami

PARTE QUARTA Obiettivi futuri



LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi socio-sanitari pubblici e privati accreditati, siano dotati di una Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è un documento che nasce per illustrare alla persona, che si trova in una situazione di necessità di cura e di assistenza legata alla presenza di una malattia, le caratteristiche dei servizi erogati dalla struttura scelta. Attraverso questo strumento, l'Istituto di Riabilitazione Angelo Custode, Unità di Servizio della Fondazione Angelo Custode ONLUS presenta, a quanti fossero interessati (genitori, assistiti, equipe cliniche e sociali del territorio, docenti, enti) i suoi aspetti organizzativi e funzionali, per consentire una conoscenza adeguata e agevole delle sue molteplici attività.

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

1.1) STORIA DELL'ISTITUTO



L'Istituto Angelo Custode, edificato dalla Diocesi di Bergamo per volontà di Mons. Marco Farina, è stato inaugurato nel 1961. L'intenzione di Mons. Farina era di costruire un Centro in grado di assistere e rispondere ai bisogni, con caratteristiche allora innovative, di soggetti affetti da difficoltà cognitive, in età evolutiva.

Nato come Istituto Medico Psico-Pedagogico, nel 1979 venne trasformato in un Centro di Riabilitazione, allo scopo di ampliare ulteriormente l'intervento abilitativo e riabilitativo per i suoi piccoli assistiti. Dal 2013 l'Istituto è entrato a far parte della Fondazione Angelo Custode ONLUS

Le attività dell'Istituto hanno come finalità principale la cura e l'assistenza di persone affette da disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluri-disabilità in area motoria, intellettiva, sensoriale, della comunicazione e del comportamento, in età evolutiva.

1.2) FINALITA' DEL SERVIZIO ED OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Gli interventi, e le attività proposte, sono principalmente finalizzati a rispondere ai molteplici bisogni del bambino e della sua famiglia, attraverso la creazione di:

- situazioni di vita quotidiana, arricchite da attività ricreative e occupazionali, atte a stimolare la partecipazione degli assistiti;
- formulazione di strategie finalizzate ad aumentare, per quanto concesso dalle potenzialità residue, le competenze funzionali, l'apprendimento, la comunicazione, l'autonomia personale e la socializzazione;
- coinvolgimento dei nuclei familiari nei diversi percorsi abilitativi/riabilitativi;

Gli obiettivi più significativi dell'azione quotidiana e della programmazione periodica, per le persone la cui presa in carico avviene principalmente all'interno del servizio residenziale e del diurnato, si possono così riassumere:

- somministrazione di idonei strumenti clinico-valutativi, per individuare le difficoltà e formulare efficaci progetti d'intervento, tali da permettere alla persona che vive una situazione di svantaggio, di ampliare al massimo le sue isole di funzionalità residue;
- costruzione di un'identità personale (autonomia, responsabilità, valorizzazione di sé, capacità di relazionarsi con gli altri, tollerare i tempi di attesa);
- realizzazione di positive esperienze di vita di gruppo, attraverso la creazione di relazioni significative con i coetanei, gli operatori ed i volontari;
- sperimentazione di esperienze significative all'interno di altre realtà sociali presenti sul territorio;
- promozione di adeguati rapporti con le famiglie;
- condivisione con i nuclei familiari dei percorsi abilitativi/riabilitativi somministrati.

1.3) MISSIONE

Le attività dell'Istituto hanno come finalità la cura, l'abilitazione, la riabilitazione e l'assistenza, di persone in età evolutiva con disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluridisabilità in area motoria, intellettiva, sensoriale della comunicazione e del comportamento. Per progetto abilitativo/riabilitativo, di un soggetto in situazioni di diversa abilità, s'intende quell'insieme di interventi volti a costruire o ricostruire, per questa persona, un equilibrio possibile tra il suo mondo esterno, cioè il suo modo di manifestarsi, ed il suo mondo interno, cioè il modo di sentirsi, di percepire emozioni ed affetti.

Le diverse attività vengono svolte nel pieno rispetto della dignità della persona umana, ed i professionisti presenti nell'Istituto, sono vincolati ad operare secondo i principi della deontologia specifica della loro professione. La tutela della salute, l'evocazione o il recupero delle risorse psico-fisiche, la miglior assistenza attraverso una modalità educativa adeguata, rappresentano gli obiettivi da perseguire.



PARTE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA



2.1) LA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su 6 livelli. L'accesso ai piani è consentito dalla presenza di tre ascensori e dalle scale di servizio. I servizi sono così suddivisi:

Piano Terra vi sono ubicati:

- Ufficio della Presidenza
- Ufficio della Direzione Sanitaria e della Direzione
- Ufficio del Coordinatore Amministrativo
- Ufficio Amministrativo
- Ufficio Accettazione
- Sala Convegni
- Punto Ristoro

I piano si trovano:

- Gli Studi Medici: Neuropsichiatra Infantile, Fisiatra
- Studio di Psicologia
- Gli Ambulatori di Fisioterapia e Psicomotricità
- L'Ambulatorio Diagnostico per l'Autismo
- Le Stanze per la Protesica e Ausili
- La Lavanderia

Il piano è diviso in due aree:

- 1) nella zona fronte lago sono ubicati:

- Gli Studi di Psicologia
- Gli Ambulatori di Psicomotricità e Logopedia
- La Sala Riunioni per gli Incontri d'Equipe
- La Sala d'Attesa per Ospiti e Familiari
- La Stanza per la Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)
- Lo Studio Medico
- Le Sale da Pranzo

2) nella zona a monte vi sono:

- L'Infermeria
- La Cucina con Dispensa
- Le Aule dei Gruppi Educativi/Assistenziali del Servizio di Diurnato

III piano sono ubicate:

- La Scuola Primaria Paritaria In Ambito Ospedaliero
- La Cappella per le Funzioni Liturgiche

IV piano si trovano:

- Le Aule dei Gruppi Educativi/Assistenziali del Servizio Residenziale
- La Stanza della Stimolazione Sensoriale
- La Palestra
- L'Ufficio del Personale Educativo/Assistenziale.
- La Cucina di Piano

V piano si trovano:

- Le Camere da Letto
- L'Ufficio del Personale Educativo/Assistenziale
- L'Infermeria di Piano

VI piano si trovano:

- Le Stanze Deposito (Cancelleria, Materiale Didattico ...)
- Archivio

Esternamente alla struttura sono collocati: un grande parco giochi attrezzato in riva al lago e uno spazio verde all'uscita zona monte del VI piano



2.2) ORGANIZZAZIONE ISTITUZIONALE

Presidente

Direttore Generale

Direttore di Struttura

Direttore Sanitario

Coordinatore Amministrativo

Neuropsichiatra Infantile

Medico

Fisiatra

Psicologo

Infermiere Professionale

Psicomotricista

Logopedista

Fisioterapista

Educatore Professionale

Docente

Assistente Socio Assistenziale

Operatore Socio Sanitario

Impiegato

Personale addetto al Centralino, alla Cucina, alle Pulizie, al Guardaroba, alla Lavanderia, alla Manutenzione

Volontario

Tirocinante

Metodologia di lavoro

All'interno dell'Istituto opera un'équipe di lavoro multidisciplinare composta da: Neuropsichiatra Infantile, Medico, Psicologo, Fisioterapista, Logopedista, Psicomotricista, Educatore, Docente, Assistente, Infermiere

Le funzioni dell'équipe sono:

- Elaborazione e programmazione degli interventi sui singoli assistiti, sulle attività e sui servizi erogati;
- Aggiornamento delle procedure clinico/burocratiche per le ammissioni-dimissioni degli assistiti;
- Verifica e aggiornamento del Progetto di Istituto e della Carta dei Servizi;
- Orientamento e organizzazione dei percorsi formativi degli operatori.



2.3) TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Attualmente l'Istituto Angelo Custode è in grado di garantire l'erogazione di tre tipologie di intervento:

1) RICOVERI A TEMPO PIENO (UNITA' OPERATIVA DI DEGENZA RIABILITATIVA A MEDIA INTENSITA' 25 posti abilitati, accreditati e a contratto)

Questa tipologia di presa in carico è rivolta a soggetti in età evolutiva affetti da disturbi del neuro-sviluppo e disabilità complesse o pluridisabilità, che necessitano di interventi specifici, non erogabili nella forma ambulatoriale o di diurnato. L'accoglienza residenziale prevede il soggiorno in un'ambiente protetto, di pazienti con gravi o gravissime limitazioni personali, sia relative all'autonomia motoria e/o intellettuale, che necessitano di supporti educativo/assistenziali e di prestazioni sanitarie specifiche. Il servizio è attivo dalle 20 della domenica alle 13 del sabato. Sono previsti pertanto regolari rientri in famiglia nei fine settimana e nei principali periodi di vacanza durante l'anno (Natale, Vacanze Estive).

Le visite sono garantite previa telefonata.

Presente calendario annuale consegnato alle famiglie.



2) DEGENZE DIURNE (RIABILITAZIONE IN REGIME DIURNO CONTINUO 14 posti accreditati, abilitati e a contratto)

In tale servizio sono attualmente ospitati minori affetti da disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluridisabilità, suddivisi in gruppi in base alle caratteristiche cliniche e all'età. Tale servizio è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16 per almeno 46 settimane annue. La presa in carico abilitativo/riabilitativa prevede la stesura, da parte dell'equipe clinica, di un progetto individualizzato, con la definizione di obiettivi da raggiungere nelle diverse aree (autonomia, area relazionale, area cognitiva, area motoria, ecc.).



MODALITA' DI ACCOGLIENZA E GESTIONE LISTE D'ATTESA PER I SERVIZI RESIDENZIALE E DIURNATO

accesso di nuovi pazienti:

1. inserimento del paziente in lista d'attesa in seguito a richiesta dei servizi territoriali invianti (Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile)
2. incontri programmati con famiglia, servizi, operatori scolastici, altri operatori coinvolti
3. visita del paziente con compilazione della cartella clinica e delle indicazioni riabilitative

INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA.

Al momento della richiesta di inserimento da parte di un servizio territoriale, verrà richiesta la compilazione della modulistica "scheda richiesta di inserimento" con allegato il modello di relazione clinica; quest'ultima necessaria solo al momento dell'inserimento. Tale procedura sarà a cura della dott.ssa Brignoli.

L'inserimento in lista d'attesa avverrà esclusivamente al ricevimento della modulistica completa.

CRITERI DI INSERIMENTO

Nel momento in cui si libera un nuovo spazio, l'equipe valuta i criteri di inserimento di un nuovo nominativo tenendo conto delle caratteristiche cliniche, sociali ed ambientali dell'ospite ed inoltre valuta le compatibilità cliniche degli assistiti presenti nel servizio residenziale attuale.

NUOVO INSERIMENTO

Prima visita

La comunicazione della data della prima visita verrà fatta al servizio inviante con il quale si concorderà la modalità di contatto della famiglia. Verrà ricordato l'invio della relazione clinica secondo modello.

Al momento della visita verrà richiesta la presenza dei genitori, del minore e, in casi particolari, anche del servizio sociale.

La prima visita sancirà l'idoneità all'inserimento.

In caso di idoneità,

- verrà richiesta alla famiglia tutta la documentazione clinica pregressa del minore da consegnare all'ingresso
- verrà consegnato il fascicolo contenente tutta la documentazione necessaria per l'inserimento da restituire compilata in tutte le sue parti al momento dell'ingresso
- il regolamento della struttura
- Il calendario annuale di apertura

Ai genitori verrà comunicata data e ora di inserimento; il genitore si presenterà in accettazione con la documentazione completa.

Il medico comunicherà all'accettazione e alla cucina l'inizio del nuovo inserimento.

Il servizio infermieristico predisporrà il faldone Fasas per il nuovo ingresso e la cartella informatica.

Ingresso

Nella data concordata con la famiglia per l'ingresso del minore in struttura sono previsti i seguenti passaggi;

- la famiglia si presenta in accettazione con la documentazione richiesta dove verrà predisposta l'anagrafica del paziente e verranno raccolti i seguenti documenti: impegnativa, copia autocertificazione, copia tessera sanitaria; l'accettazione consegna l'anagrafica ai genitori.
- l'accettazione contatterà la Dott.ssa Brignoli che predisporrà il servizio educativo per l'accoglienza e accoglierà la famiglia e il bambino in accettazione
- la Dott.ssa Brignoli, gli educatori con la famiglia e il minore salgono al 5° piano dove lasciano i bagagli e salutano il bambino che rimane affidato agli educatori per quanto concerne il servizio residenziale; per il diurnato l'affido agli educatori avviene al 2° piano della struttura.
- i genitori vengono inviati al secondo piano nello studio medico dove l'equipe accoglie i genitori e viene effettuata:

- da parte del medico colloquio anamnestico e acquisizione del consenso informato al trattamento farmacologico, consenso al trattamento di protezione/contenzione presa visione degli esami ematici e sierologici richiesti e di tutta la documentazione clinica precedente;
- da parte dell'infermiere anamnesi infermieristica, verifica della check list del fascicolo, fotocopia della documentazione clinica pregressa
- la dott.ssa Fratus raccoglie la documentazione scolastica;
- la Dott.ssa Brignoli raccoglie l'anamnesi psico-sociale
- i genitori vengono accompagnati al servizio educativo dove verrà raccolta l'anamnesi educativa e l'assessment delle preferenze

PERCORSO TERAPEUTICO RIABILITATIVO-ABILITATIVO

Dopo il periodo di osservazione (1 mese) viene definita in equipe l'idoneità o meno dell'ospite al proseguimento del progetto. In caso di idoneità l'equipe terapeutico-riabilitativa incontra la famiglia e il Servizio inviante per la condivisione del progetto.

Segue l'attivazione del progetto educativo individuale con monitoraggio a cadenza semestrale effettuato con incontri di tutti gli operatori coinvolti nel percorso riabilitativo dell'ospite. Le equipe vengono calendarizzate e si svolgono nel salone riunione al 1° piano; hanno durata di un'ora e prevedono la condivisione della verifica degli obiettivi e della successiva ipotesi di lavoro. Sono previsti, a seguire, incontri con la famiglia per la condivisione del progetto concordato.

La persona incaricata per le visite guidate del settore Residenziale e Semiresidenziale è la Dott.ssa Brignoli Cristiana (Psicologa).

MODALITA' DI INTERVENTO

Le prestazioni legate al progetto d'intervento formulato per ogni assistito nel servizio residenziale e/o nel servizio diurno, sono di carattere abilitativo/riabilitativo, sanitario, educativo, scolastico, assistenziale e sociale:

1) L'INTERVENTO ABILITATIVO / RIABILITATIVO è finalizzato al mantenimento o evocazione delle capacità motorie residue, all'abilitazione di funzioni motorie, e alla gestione delle problematiche comportamentali;

2) L'INTERVENTO SANITARIO, collegato all'abilitativo/riabilitativo, comprende:

- visita specialistica periodica di Neuropsichiatria Infantile e Fisiatria;
- valutazione della necessità di utilizzare ausili e/o ortesi;
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- programmazione dei controlli strumentali e di laboratorio;
- collegamento con le strutture ospedaliere e/o gli specialisti di riferimento.

Il personale infermieristico assicura l'assistenza 24/24 ore. L'infermeria dispone di farmaci e presidi necessari alle principali cure. Durante la notte sono garantiti il controllo attivo e gli interventi, in caso di necessità, grazie al servizio di pronta disponibilità dei medici specialisti operanti nella struttura;

3) L'INTERVENTO EDUCATIVO si fonda sul progetto educativo individualizzato, che prevede aree di intervento relative alle autonomie di base, all'area affettivo-relazionale e all'area cognitiva attraverso l'utilizzo di vari strumenti:

- laboratorio di arte-terapia;
- laboratorio di psicomotricità;
- stimolazioni sensoriali;
- uscite sul territorio;

- attività occupazionali;
- laboratorio di manipolazione;
- laboratorio di giardinaggio;
- interventi educativi specifici individualizzati o di gruppo;
- interventi di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).

Gli educatori professionali sono operatori che, in base ad una specifica preparazione, svolgono la propria attività mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi, volti a promuovere il miglior sviluppo possibile della personalità, il recupero e il reinserimento sociale di soggetti con deficit dell'equipaggiamento psico-neuro-sensoriale, a rischio di emarginazione sociale. Il lavoro svolto dagli educatori e dal personale di assistenza è supervisionato dall'equipe clinica multidisciplinare di riferimento.



GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN REGIME RESIDENZIALE

	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
7.00		Sveglia e igiene personale 	Sveglia e igiene personale 	Sveglia e igiene personale 	Sveglia e igiene personale 	Sveglia e igiene personale 	Sveglia e igiene personale 
8.30		Colazione 	Colazione 	Colazione 	Colazione 	Colazione 	Colazione 
9.00		Scuola  (vedi programmazione scolastica)	Scuola  (vedi programmazione scolastica)	Scuola  (vedi programmazione scolastica)	Scuola  (vedi programmazione scolastica)	Scuola  (vedi programmazione scolastica)	Scuola  (vedi programmazione scolastica)
12.00		Pranzo 	Pranzo 	Pranzo 	Pranzo 	Pranzo 	Pranzo 
13.30		Igiene personale 	Igiene personale 	Igiene personale 	Igiene personale 	Igiene personale 	Rientro in famiglia entro le ore 13.00 
14.00		Ippoterapia 	Ippoterapia 	Piscina 	Piscina 	Piscina 	
16.00		Merenda 	Merenda 	Merenda 	Merenda 	Merenda 	
17.00		Uscita sul territorio 	Uscita sul territorio 	Uscita sul territorio 	Uscita sul territorio 	Igiene personale 	
17.00		Laboratorio Comunic. Corporea 	Laboratorio Immaginazione Musicale 	Laboratorio Arteterapia 	Laboratorio Espressività Corporea 	Igiene personale 	
18.30		Cena 	Cena 	Cena 	Cena 	Cena 	
19.30		Attività educativa 	Attività educativa 	Attività educativa 	Attività educativa 	Attività educativa 	
20.00	Rientro in struttura 	Igiene personale 	Igiene personale 	Igiene personale 	Igiene personale 	Igiene personale 	
21.00	Addorment 	Addorment 	Addorment 	Addorment 	Addorment 	Addorment 	

Lo schema della giornata viene organizzato in modo individuale alla luce del progetto d'intervento

4) L'INTERVENTO ASSISTENZIALE viene somministrato per ciò che riguarda le attività della vita quotidiana come igiene personale, alimentazione, abbigliamento e cura della persona. Viene svolto dal personale educativo/assistenziale e dagli infermieri; è garantito nelle 24 ore. La finalità di questo intervento è calibrata, se il quadro clinico di base dell'assistito lo permette, sulla relazione di aiuto e non alla totale sostituzione;

5) L'INTERVENTO PSICO-SOCIALE è di supporto alle famiglie. Gli operatori dell'Istituto preposti, prendono contatti e si occupano della gestione degli incontri con le figure di riferimento significative a livello territoriale, affinché il soggetto ospitato e il suo nucleo familiare non perdano i contatti con il proprio ambiente sociale di vita.

I soggetti ospitati nei servizi di diurnato e residenziale, possono essere coinvolti, in ulteriori attività integrative a forte valenza abilitativa, quali:

6) PISCINA: la principale finalità per questo tipo di servizio, che prevede la frequenza degli ospiti dell'Istituto in un Centro esterno, può essere schematizzata attraverso i seguenti aspetti:

- favorire la riduzione dell'ipertono muscolare, inducendo un rilassamento globale;
- aumentare l'ampiezza dei movimenti e mantenere la residua libertà articolare;
- rinforzare i vari gruppi muscolari;
- migliorare l'equilibrio;
- migliorare l'attività cardio-circolatoria;
- favorire la socializzazione attraverso un'attività vissuta in modo ludico;

7) IPPOTERAPIA: si tratta di una tecnica abilitativa che utilizza il cavallo come mezzo a valenza terapeutica. Questa attività è realizzata in un Centro qualificato, che si trova all'esterno della realtà istituzionale. L'obiettivo è di stimolare il soggetto, che pur non partecipando attivamente alla guida del cavallo, attraverso la sella riceve benefici motori e sensoriali, dati dal movimento dell'animale al passo. Le principali finalità dell'intervento sono:

- maggior equilibrio;
- reazioni posturali con allineamento capo-tronco-bacino;
- migliore coordinazione;
- maggior tonicità muscolare;
- rilassamento degli arti;
- favorire l'ampliamento delle facoltà sensoriali;
- favorisce il rilassamento;
- aumentare i tempi di attenzione;
- migliorare le capacità di orientamento spazio-temporale;
- ampliare la superficie di contatto con momenti abilitativi vissuti in modo ludico in un ambiente rilassante.



3) TERAPIE AMBULATORIALI (ATTIVITA' AMBULATORIALE IN AREA GENERALE 19120 terapie annue e prestazioni per DSA abilitate, accreditate e a contratto)

Le attività sanitarie di abilitazione/riabilitazione prevedono interventi diagnostico-valutativi e terapeutici, finalizzati a portare il soggetto che si trova in una situazione di fragilità, a superare, contenere o minimizzare le sue difficoltà, in modo da realizzare una relazione efficace nei propri ambienti di vita familiare, scolastica, lavorativa e sociale. Questi interventi richiedono la presa in carico complessiva della persona, mediante la formulazione di un progetto abilitativo/riabilitativo individuale che si realizza attraverso un adeguato programma abilitativo/riabilitativo. La presa in carico di un soggetto in età evolutiva implica anche il coinvolgimento dei suoi genitori e della realtà scolastica che frequenta. Il servizio ambulatoriale ha la possibilità di erogare interventi di abilitazione/riabilitazione di psicomotricità, di logopedia, di fisioterapia, di valutazione, diagnosi e riabilitazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), dei disturbi dell'attenzione e iperattività (ADHD), dei disturbi pervasivi dello sviluppo (Autismo), di valutazione e formulazione di progetti di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA). La Neuropsichiatria Infantile responsabile dell'attività ambulatoriale è la dott.ssa Elena Viganò.

Il Servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA E GESTIONE LISTE D'ATTESA NEL SERVIZIO AMBULATORIALE

1. inserimento del paziente in lista d'attesa attraverso la prenotazione telefonica (035-0072200) o direttamente allo sportello dell'accettazione in Istituto (non sono accolte le prenotazioni on-line), per l'accesso alla visita Neuropsichiatria Infantile (NPI) e l'apertura della cartella clinica.
2. per l'accesso alla presa in carico ambulatoriale è necessaria l'impegnativa del Pediatra o del Medico di Medicina Generale (MMG).
3. condivisione delle eventuali indicazioni di approfondimento con il Pediatra o MMG inviante (comunicazione scritta).
4. inserimento del paziente nella specifica lista d'attesa in relazione al programma riabilitativo, dopo la prima visita NPI e assegnazione di un referente psicologo, se la situazione clinica lo richiede.
5. l'assegnazione del paziente allo specifico settore di intervento.
6. valutazione settimanale e monitoraggio delle liste d'attesa con inserimento di nuovi pazienti in relazione agli spazi disponibili.
7. Il paziente verrà inserito al momento della prima visita in una sola lista d'attesa (quella prioritaria) e verrà specificato nelle note se vi sono altre necessità. Successivamente, se vi fosse necessità di altro trattamento, il referente lo inserirà nella lista d'attesa del trattamento con la data del momento.
8. All'interno di ciascuna lista i pz verranno chiamati in ordine di data di inserimento, indipendentemente dall'età. Non sarà possibile la scelta del terapeuta e dell'orario. Le urgenze verranno valutate di volta in volta.

Le liste d'attesa contemplate sono:

- Diagnosi 0-5
- Logopedia
- Terapia della Neuropsicomotricità
- Fisioterapia
- Psicodiagnosi

Diagnosi 0-5.

Verrà condotta una valutazione di inquadramento diagnostico il lunedì mattina attingendo dalla lista d'attesa 0-5. Al termine della valutazione verranno collocati nelle liste d'attesa del/dei trattamento/i. I pz. verranno calendarizzati in valutazione il giovedì mattina da parte dell'equipe e avvisati dall'accettazione. Al termine della valutazione il pz verrà messo nelle liste d'attesa del trattamento previsto con la data della prima visita.

Il paziente accede all'ambulatorio previo appuntamento.

Le terapie individuali erogate dall'Istituto sono:

Fisioterapia Il fisioterapista è un professionista che opera nell'ambito della sanità con funzioni di prevenzione, cura, abilitazione e riabilitazione, in un rapporto pedagogico con il malato. Il suo intervento è mirato alle patologie congenite e post-lesionali della motricità, della comunicazione e delle funzioni corticali superiori. Valuta i deficit funzionali, programma e realizza l'intervento, addestra all'eventuale uso di protesi ed ausili atti a facilitare il processo di recupero e garantire il supporto funzionale, collabora alla modifica di situazioni ambientali e sociali per favorire l'efficacia della proposta abilitativa e riabilitativa.



Logoterapia I disturbi del linguaggio parlato e scritto si osservano in diverse situazioni cliniche, sia di natura organica che psicopatologica. Compito del logopedista è quello di educare o rieducare tali difficoltà, al fine di portare o riportare il soggetto alla modalità di comunicazione più adeguata rispetto alle sue possibilità.

Neuropsicomotricità Questo tipo di intervento trova la sua utilità in quadri clinici, in cui l'alterata modalità relazionale determina riflessi negativi sulle potenzialità evolutive motorie, cognitive ed intellettive del soggetto. I campi d'intervento più significativi sono rappresentati da alterazioni dello sviluppo psicomotorio, disturbi cognitivi, problematiche relazionali, devianze della condotta e disturbi dell'organizzazione più complessa delle neurofunzioni. La psicomotricità prevede la messa in atto di attività motorie, ludiche ed espressivo/corporee con l'obiettivo di favorire uno sviluppo psicofisico armonioso.



Servizio Psicologico Ha come finalità quella di garantire il miglior benessere psicologico possibile degli assistiti su vari livelli, attraverso un percorso di collaborazione con la famiglia, la scuola e gli operatori dei servizi clinico-sociali del territorio di appartenenza. All'interno dell'Istituto vengono effettuate attività specifiche: colloqui clinici, valutazioni psicodiagnostiche, supervisione degli operatori, sostegno psicologico.

2.4) SCUOLA PRIMARIA PARITARIA IN AMBITO OSPEDALIERO “ ANGELO CUSTODE “

I minori ospitati in Istituto, soggetti ad obbligo scolastico, hanno la possibilità di frequentare la scuola primaria paritaria interna. L'intervento scolastico prevede la stesura del fascicolo personale dell'alunno secondo le indicazioni dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Bergamo (ex Provveditorato agli Studi). Si formula un progetto scolastico, all'interno del quale sono previsti momenti di intervento individuale e attività di gruppo. Sono previsti laboratori di psicomotricità, stimolazione sensoriale e sostegno alla comunicazione. Concluso il ciclo scolastico della scuola primaria, esiste la possibilità di frequentare la scuola secondaria di primo grado, nella scuola pubblica esterna.

La Scuola Primaria Paritaria si trova al 3° piano dell'Istituto. Oltre alle classi sono state allestite: una stanza di rilassamento, una per la manipolazione, una per il disegno, la palestra e la cucina. La scuola segue il calendario scolastico regionale. I docenti e gli assistenti educatori, perseguono gli obiettivi individuati attraverso la stesura del progetto didattico-educativo individuale, realizzato in collaborazione con l'equipe multidisciplinare, e monitorato dal coordinatore scolastico. Il Coordinatore della Scuola “Angelo Custode” è la dott.ssa Silvia Fratus (Psicologa).



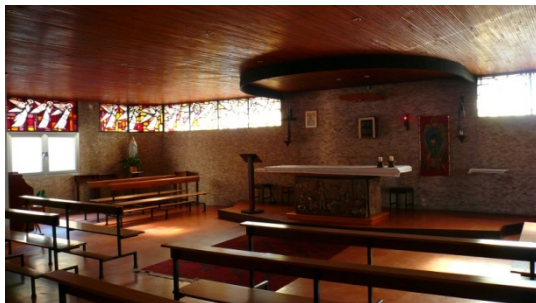
2.5) PRESTAZIONI ACCESSORIE

- Manutenzione: Il servizio è garantito da personale interno ed esterno.
- Ristorazione: I pasti sono forniti dalla cucina interna, la definizione delle diete e l'organizzazione del menù avviene nel rispetto delle esigenze individuali degli ospiti.
- Lavanderia: Il servizio è interno alla struttura. Il cambio è pluriquotidiano.
- Guardaroba: L'abbigliamento viene fornito dai familiari. Il personale si occupa della custodia, lavaggio, riordino dei capi e riparazione.
- Igiene e cura della persona: il necessario è fornito dalla struttura.
- Igiene Ambientale: La pulizia è garantita da personale addetto.

2.6) VOLONTARIATO

All'interno dell'Istituto operano diversi volontari nel servizio residenziale e nel servizio del ciclo diurno continuo. Tutti i volontari sono iscritti all'Associazione di Volontariato “Il Sogno”. Tutti i volontari hanno come principali punti di riferimento per lo svolgimento della loro opera all'interno dell'Istituto Angelo

Custode, il Presidente dell'Associazione "Il Sogno", che è il Parroco di Predore (Don Alessandro Gipponi), e una Psicologa dell'Istituto (dott.ssa Cristiana Brignoli).



2.7) FORMAZIONE, TIROCINIO

L'Istituto si è impegnato in iniziative finalizzate alla formazione e all'aggiornamento degli operatori socio-sanitari nell'ambito dell'abilitazione e della riabilitazione in età evolutiva. All'interno dell'Istituto esiste anche la possibilità di effettuare, attraverso convenzioni stipulate con diverse realtà universitarie, esperienze di tirocinio per le seguenti figure professionali: Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario, Operatore Tecnico addetto all'Assistenza, Ausiliario Socio Sanitario e Alternanza Scuola Lavoro.



PARTE TERZA: PROCEDURE DI ACCESSO

3.1) PROCEDURE DI ACCESSO ALLA PRESA IN CARICO DI TIPO RESIDENZIALE O DI DIURNATO

L'accesso è garantito per minori con disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluridisabilità. Le richieste per le suddette tipologie di presa in carico sono così articolate:

- la possibilità dell'inserimento del minore nel servizio residenziale è esclusivamente determinata dall'invio dei servizi di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza di ASST o IRCCS pubblici o privati accreditati (UONPIA). Valutata e condivisa con il servizio inviante e con la famiglia l'adeguatezza della richiesta, si procede all'inserimento del minore nella realtà istituzionale in base alla disponibilità dei posti liberi.
- l'inserimento nel servizio di diurnato può essere richiesto oltre che dalle UONPIA, anche dai Servizi Sociali territoriali e dal Pediatra o MMG. Indipendentemente dalla tipologia del servizio erogato da parte dell'Istituto, riteniamo assolutamente importante e funzionale, per effettuare una presa in carico abilitativa/riabilitativa adeguata ed efficace, che tutti i servizi sia sanitari che sociali che si occupano del minore, siano sempre coinvolti, insieme alla famiglia, nel percorso di inserimento e permanenza del bambino nella realtà istituzionale.

3.2) DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO IN ISTITUTO NEI SERVIZI RESIDENZIALE E DIURNO

1. Per l'accesso all'unità di offerta residenziale, i servizi invianti (UONPIA) devono compilare la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica di invio e valutazione, compilata sulla base di criteri e strumenti standardizzati e validati (CGI con valutazione non inferiore a 5 e CGAS con valutazione inferiore a 40).

Per l'accesso all'unità di offerta dei diurnato, il servizio inviante UONPIA o il Pediatra di Libera Scelta o il Medico di Medicina Generale, devono compilare la richiesta su ricettario regionale di presa in carico "Riabilitazione in Regime Diurno Continuo" con la definizione o il sospetto diagnostico clinico.

2. Tessera Sanitaria
3. Eventuale Esenzione del Ticket.
4. Codice fiscale.
5. N° 1 fotografia a colori formato tessera.
6. Certificato di residenza e stato di famiglia del minore (anche autocertificazione).
7. Certificato di nascita
8. In caso di separazioni, divorzi, TM, o altro, copia di tutta la documentazione che regoli la vita del minore.
9. Fascicolo consegnato alla prima visita comprendente: informativa in materia di protezione dei dati personali, consenso al trattamento dei dati, consenso utilizzo immagini, modulo di acquisizione del consenso informato per presa in carico riabilitativa, autorizzazione uscite, modulo di autocertificazione 1, compilato in tutte le sue parti.
10. Certificato delle vaccinazioni obbligatorie e facoltative effettuate.
11. Esami indispensabili
 - ☐ MANTOUX TEST.
 - ☐ Markers epatite B e C
 - ☐ Anticorpi anti HIV

➤ SI RICHIEDONO I SEGUENTI ESAMI EMATICI

- EMO e FL
- B12 e folati
- elettroliti
- funzionalità epatica, ammonio
- amilasi pancreatica
- funzionalità renale
- coagulazione
- glicemia, colesterolo HDL, LDL, trigliceridi
- TSH, T3, T4
- IN CORSO DI TERAPIA NEUROLETICA:
 - PRL ☐
- IN CORSO DI TERAPIA ANTIEPILETTICA
 - dosaggio farmaci antiepilettici ☐

Per la scuola

- ☐ nulla osta al trasferimento presso la scuola_____
- ☐ Diagnosi funzionale
- ☐ Certificazione di disabilità' per l'insegnante di sostegno in corso di validità



3.3) REGOLAMENTO ASSISTITI DEL SERVIZIO RESIDENZIALE

CALENDARIO ANNUALE

E' stilato un calendario annuale di apertura del servizio consegnato alle famiglie. Sono previsti rientri in famiglia ogni settimana e durante le chiusure previste dal calendario stesso. I genitori sono tenuti a rispettare rigorosamente il calendario. Qualsiasi variazione va concordata con l'equipe clinica. E' compito dei Genitori verificare i giorni di chiusura dell'Istituto comunicati attraverso il calendario; tale informazione sarà esposta anche in bacheca.

ORARI

ORARIO DI INGRESSO: Domenica dalle 20.00 alle 21.00. L'accoglienza al 5° piano (uscita ascensore principale)

ORARIO DI USCITA: Sabato entro le ore 13.00, sala d'attesa esterna al 4° piano

ORARI TELEFONATE AL SERVIZIO EDUCATIVO: dalle 13.30 alle 14.00 e dalle 20.00 alle 21.00

ORARI DI VISITA DEI FAMILIARI: è possibile concordare con gli educatori del gruppo di riferimento l'orario della visita

ASSENZE

Le assenze vanno comunicate tempestivamente esplicitando le motivazioni.

In caso di assenza per motivi sanitari (malattia o visite e indagini specialistiche), la comunicazione va effettuata al settore medico- infermieristico e al rientro in struttura va consegnata obbligatoriamente l'eventuale prescrizione medica/farmacologica (rilasciata dal PS, curante, specialista).

In previsione di assenze prolungate è necessario comunicarle ai referenti del servizio che valuteranno la possibilità di proseguire il progetto riabilitativo o procedere con eventuale dimissione.

IGIENE

La struttura fornisce tutto il necessario per l'igiene, ad eccezione di prodotti specifici per la cura del corpo (per scelta familiare o indicazione specialistica) che sono a carico della famiglia.

ABBIGLIAMENTO

Verrà consegnato un elenco di indumenti.

Ogni Genitore è tenuto a contrassegnare gli abiti del proprio figlio con il numero che verrà indicato.

La struttura offre un servizio di lavanderia interna.

CUCINA

I pasti sono forniti dalla cucina interna, la definizione delle diete e l'organizzazione del menù avviene nel rispetto delle esigenze individuali degli ospiti e con supervisione del medico della struttura.

TERAPIA FARMACOLOGICA

La struttura fornisce tutti i farmaci necessari per il trattamento di patologie croniche e/o acute/intercorrenti prescritte dai medici interni alla struttura e dal curante. E' compito del genitore procurare i farmaci per i periodi di chiusura.

MEDICO DI MEDICINA GENERALE O PEDIATRA DI LIBERA SCELTA

Durante l'inserimento in struttura il bambino mantiene il proprio pediatra di libera scelta/medico di medicina generale come riferimento e prescrittore. I medici della struttura sono i referenti del progetto riabilitativo e terapeutico e sarà loro premura creare una collaborazione con il medico territoriale.

INDAGINI ORGANICHE E VISITE SPECIALISTICHE MEDICHE

Le indagini organiche e le visite specialistiche non sono eseguibili all'interno della struttura. I medici della struttura possono, ove ritenuto necessario, richiederle. La prescrizione spetta al medico curante e l'effettuazione delle stesse è a carico del genitore. I genitori sono tenuti a consegnare al settore infermieristico/medico i referti/esiti delle indagini organiche e visite specialistiche effettuate appena disponibili.

CONSULENZA FISIATRICA

La struttura si avvale di un consulente medico specialista fisiatra che collabora con l'equipe riabilitativa per l'effettuazione di valutazioni fisiatriche all'ingresso in struttura e per i controlli longitudinali con tempistiche rispondenti alle necessità cliniche. I genitori saranno/verranno per tempo avvisati della visita in programma a cui potranno assistere. E' scelta del genitore se avvalersi di questa possibilità o mantenere i riferimenti esterni.

RICHIESTA DI RELAZIONI CLINICHE

la richiesta da parte dei Genitori di relazioni cliniche inerenti il proprio figlio deve essere formulata per iscritto compilando il modulo prestampato da richiedere in accettazione.

AGGIORNAMENTO DATI ANAGRAFICI

Il personale infermieristico nel mese di gennaio provvederà ad inviare ogni anno alla famiglia un modulo per l'aggiornamento dei dati anagrafici che dovrà essere riconsegnata compilata anche se non vi sono variazioni e consegnata in accettazione. L'accettazione fornirà la stampa della nuova anagrafica ai referenti. Qualsiasi cambio dello Stato di Famiglia (cambio di residenza, cambio numero telefonico, ecc.), va comunicato tempestivamente alla Struttura.

CONTATTI

Qualsiasi contatto con il personale della struttura avviene attraverso il numero del centralino 0350072200

SETTORE MEDICO/INFERMIERISTICO				
Dott.ssa Beatrice Brescianini	Neuropsichiatra Infantile Referente del servizio	Martedì, mercoledì, venerdì	medico@idr-istitutoangelocustode.it	
Dott. Ismail Idriss	Medico Chirurgo	Lunedì, giovedì		
Infermieri		24 h su 24	infermeria@idr-istitutoangelocustode.it	
SETTORE EDUCATIVO				
Dott.ssa Cristiana Brignoli	Psicologa Referente del Servizio	Dal lunedì al venerdì	pst@idr-istitutoangelocustode.it	
Educatori		Dal lunedì al sabato		
SETTORE SCUOLA				
Dott.ssa Silvia Fratus	Psicologa Referente del servizio Scolastico, Dirigente Scuola Primaria interna	Dal lunedì al venerdì	scuola@idr-istitutoangelocustode.it	
Insegnanti		Del lunedì al venerdì		
DIRETTORE SANITARIO e DIRETTORE				
Dott. Antonio Valenti	Neuropsichiatra Infantile	Dal lunedì al venerdì	direzione@idr-istitutoangelocustode.it	



REGOLAMENTO ASSISTITI DEL SERVIZIO DI DIURNATO

1) CALENDARIO ANNUALE

E' stilato un calendario annuale di apertura del servizio consegnato alle famiglie. Sono previsti rientri in famiglia ogni settimana e durante le chiusure previste dal calendario stesso. I genitori sono tenuti a rispettare rigorosamente il calendario. Qualsiasi variazione va concordata con l'equipe clinica. E' compito dei Genitori verificare i giorni di chiusura dell'Istituto comunicati attraverso il calendario; tale informazione sarà esposta anche in bacheca.

2) ORARI

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 con accoglienza al secondo piano. Si invita il genitore a rispettare rigorosamente gli orari.

3) ASSENZE

Le assenze vanno comunicate tempestivamente esplicitando le motivazioni.

In caso di assenza per motivi sanitari (malattia o visite e indagini specialistiche), la comunicazione va effettuata al settore medico- infermieristico e al rientro in struttura va consegnata obbligatoriamente l'eventuale prescrizione medica/farmacologica (rilasciata dal PS, curante, specialista).

In previsione di assenze prolungate è necessario comunicarle ai referenti del servizio che valuteranno la possibilità di proseguire il progetto riabilitativo o procedere con eventuale dimissione.

4) ABBIGLIAMENTO E OGGETTI PERSONALI A CARICO DELLA FAMIGLIA

Verrà consegnato un elenco di indumenti.

5) CUCINA

I pasti sono forniti dalla cucina interna, la definizione delle diete e l'organizzazione del menù avviene nel rispetto delle esigenze individuali degli ospiti e con supervisione del medico della struttura.

6) TERAPIA FARMACOLOGICA

La struttura fornisce tutti i farmaci necessari per il trattamento di patologie croniche e/o acute/intercorrenti prescritte dai medici interni alla struttura e dal curante all'interno dell'orario di frequenza.

7) MEDICO DI MEDICINA GENERALE O PEDIATRA DI LIBERA SCELTA

Durante l'inserimento in struttura il bambino mantiene il proprio pediatra di libera scelta/medico di medicina generale come riferimento e prescrittore. I medici della struttura sono i referenti del progetto riabilitativo e terapeutico e sarà loro premura creare una collaborazione con il medico territoriale.

8) INDAGINI ORGANICHE E VISITE SPECIALISTICHE MEDICHE

Le indagini organiche e le visite specialistiche non sono eseguibili all'interno della struttura. I medici della struttura possono, ove ritenuto necessario, richiederle. La prescrizione spetta al medico curante e l'effettuazione delle stesse è a carico del genitore. I genitori sono tenuti a consegnare al settore infermieristico/medico i referti/esiti delle indagini organiche e visite specialistiche effettuate appena disponibili.

9) CONSULENZA FISIATRICA

La struttura si avvale di un consulente medico specialista fisiatra che collabora con l'equipe riabilitativa per l'effettuazione di valutazioni fisiatriche all'ingresso in struttura e per i controlli longitudinali con tempistiche rispondenti alle necessità cliniche. I genitori saranno avvisati della visita in programma a cui potranno assistere. E' scelta del genitore se avvalersi di questa possibilità o mantenere i riferimenti esterni.

10) RICHIESTA DI RELAZIONI CLINICHE

La richiesta da parte dei Genitori di relazioni cliniche inerenti il proprio figlio deve essere formulata per iscritto compilando il modulo prestampato da richiedere in accettazione.

11) AGGIORNAMENTO DATI ANAGRAFICI

La struttura provvederà ad inviare ogni anno alla famiglia un modulo per l'aggiornamento dei dati anagrafici che dovrà essere riconsegnata compilata anche se non vi sono variazioni.

Qualsiasi cambio dello Stato di Famiglia (cambio di residenza, cambio numero telefonico, ecc.), va comunicato tempestivamente alla Struttura.

12) CONTATTI

Qualsiasi contatto con il personale della struttura avviene attraverso il numero del centralino 0350072200.

SETTORE MEDICO/INFERMIERISTICO				
Dott.ssa Beatrice Brescianini	Neuropsichiatra Infantile Referente del servizio	Martedì, mercoledì, venerdì	medico@idr-istitutoangelocustode.it	
Dott. Ismael Idriss	Medico Chirurgo	Lunedì, giovedì		
Infermieri		24 h su 24	infermeria@idr-istitutoangelocustode.it	
SETTORE EDUCATIVO				
Dott.ssa Cristiana Brignoli	Psicologa Referente del Servizio	Dal lunedì al venerdì	pst@idr-istitutoangelocustode.it	
Educatori		Dal lunedì al sabato		
SETTORE SCUOLA				
Dott.ssa Silvia Fratus	Psicologa Referente del servizio Scolastico, Dirigente Scuola Primaria interna	Dal lunedì al venerdì	scuola@idr-istitutoangelocustode.it	
Insegnanti		Del lunedì al venerdì		
DIRETTORE SANITARIO e DIRETTORE				
Dott. Antonio Valenti	Neuropsichiatra Infantile	Dal lunedì al venerdì	direzione@idr-istitutoangelocustode.it	

MODALITA' DI DIMISSIONE

Alla dimissione del paziente vengono effettuate:

1. verifica degli obiettivi raggiunti all'interno dell'équipe multidisciplinare;
2. stesura della relazione conclusiva che riporta il bilancio complessivo della presa in carico;
3. progettazione di progetti ponte per il passaggio ad altra struttura con il coinvolgimento dei familiari e servizi coinvolti;
4. compilazione della relazione di dimissione che viene consegnata alla famiglia.

La dimissione può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi abilitativi/riabilitativi
- trasferimento ad altra struttura
- rinuncia al trattamento
- raggiungimento maggiore età

3.5) PROCEDURE DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'accesso è garantito esclusivamente a persone in età evolutiva.

Per il paziente proveniente dalla propria abitazione, dopo aver preso, telefonicamente o di persona, l'appuntamento per la visita specialistica di Neuropsichiatria Infantile, è indispensabile che si presenti in possesso dell'impegnativa per visita specialistica, rilasciata dal proprio Medico di Medicina Generale (MMG) o dal proprio Pediatra di Libera Scelta (PLS). Lo specialista dell'Istituto, se riterrà corretta la presa in carico ambulatoriale, formulerà il Piano Riabilitativo Individuale (PRI), con indicato il percorso abilitativo o riabilitativo più adeguato nel rispondere alle difficoltà osservate. Per prenotare la visita, l'accettazione è aperta dalle ore 8.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì. Non sono accolte le richieste formulate on-line. L'orario di funzionamento del servizio ambulatoriale è dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

3.6) DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALLA PRIMA VISITA AMBULATORIALE DELL'ASSISTITO IN ISTITUTO

1. Impegnativa (ricetta rossa) del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS).
2. Tutta l'eventuale antecedente documentazione sanitaria del soggetto (cartelle cliniche, referti esami effettuati ecc., da visionare).
3. Fotocopia della Tessera Sanitaria, del Codice Fiscale ed Esenzione del Ticket (se in possesso).



MODALITA' DI DIMISSIONE

1. verifica degli obiettivi raggiunti tra terapeuta referente e responsabile NPI con condivisione con famiglia e altri enti coinvolti;
2. stesura della relazione conclusiva che riporta le indicazioni eventuali per il monitoraggio della singola situazione;
3. compilazione del cartellino di dimissione che viene consegnato al genitore e attesta il lavoro svolto, il raggiungimento degli obiettivi e il motivo della dimissione.

La dimissione può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi abilitativi/riabilitativi
- trasferimento ad altra struttura
- rinuncia al trattamento
- raggiungimento maggiore età

3.7) TEMPISTICA PER LA DOCUMENTAZIONE

Per ottenere il rilascio della documentazione sanitaria, il paziente deve fare specifica richiesta all'accettazione compilando un modulo.

Per il rilascio di:

- certificato di frequenza sono necessari 7 giorni lavorativi
- relazioni cliniche sono necessari 15 giorni lavorativi
- relazioni per invalidità sono necessari 10 giorni lavorativi
- Fasas (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) sono necessari 20 giorni lavorativi

Tutta la documentazione viene rilasciata a titolo gratuito.

SEGNALAZIONI/RECLAMI

Nel caso in cui dovessero emergere disservizi, è possibile effettuare segnalazione o reclamo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato all'ingresso della struttura e indicato con apposita segnaletica.

La segnalazione deve essere effettuata compilando l'apposito modulo (vedi allegato).

La Direzione, in collaborazione con i Referenti dei Servizi, garantirà la predisposizione di azioni di miglioramento entro 15 giorni, previa verifica dell'adeguatezza della segnalazione.

Qualora non si ritenesse la soluzione soddisfacente, l'utente potrà contattare l'UPT della propria ATS di competenza.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (familiari)

Annualmente la Fondazione Angelo Custode – sede operativa Istituto di Riabilitazione Angelo Custode di Predore- somministra schede per la rilevazione del grado di soddisfazione sia per gli utenti che degli operatori (caregiver) suddivisi per i diversi servizi.

La scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è situata negli appositi contenitori situati sui diversi piani.

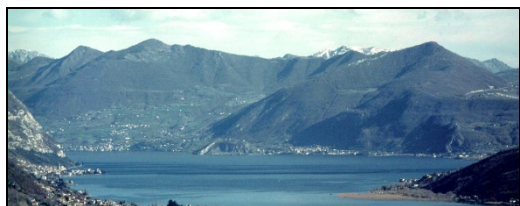
Una volta all'anno viene fatta un'analisi dei risultati che successivamente vengono esposti al pubblico.

PARTE QUARTA: OBIETTIVI FUTURI

Gli obiettivi che nel tempo necessiteranno di essere ulteriormente sviluppati, si possono così sintetizzare:

- Finalizzare e differenziare sempre più gli interventi per gli assistiti in termini di adeguatezza ed efficacia, considerando i limiti determinati dalla patologia di base ma anche le potenzialità residue di funzionamento, al fine di migliorare il più possibile la loro qualità di vita;
- Coinvolgere le famiglie, i servizi clinici e sociali del territorio, le associazioni e le organizzazioni del volontariato, attraverso un'opera di sensibilizzazione mirata, sia nel condividere i progetti individuali, che nel far conoscere la vita e le finalità che caratterizzano l'opera dell'Istituto;
- Monitorare i diversi interventi in termini di risultati osservati e di permanenza del traguardo raggiunto;
- Utilizzare strumenti innovativi per abilitare o riabilitare una persona, in età evolutiva, che vive una situazione di diversa abilità transitoria o permanente;
- Continuare a perfezionare la metodologia di lavoro dell'equipe multidisciplinare, in modo sempre più specifico e sistematico;
- Dare continuità all'aggiornamento professionale in atto per dipendenti e collaboratori, finalizzandolo sempre più alle nuove esigenze legate alla ricerca clinico scientifica;
- Fornire ai volontari tutti gli strumenti di informazione e formazione necessari, affinché la loro presenza sia sempre più significativa ed efficace all'interno dell'Istituto;
- Sviluppare uno stile di lavoro improntato sulla professionalità, ma anche sulla disponibilità umana nella cura per le situazioni di fragilità e di malattia.

DOVE SI TROVA L'ISTITUTO?



L'Istituto di Riabilitazione Angelo Custode è collocato nella splendida cornice del Lago d'Iseo,
in via Sarnico, 52
24060 Predore (BG)
tel 035.0072200 FAX: 035.0072201

E' possibile raggiungere la struttura:

- IN AUTO Autostrada A4 uscita Palazzolo Sull'Oglio
- IN AUTOBUS da Bergamo Azienda SAB-Consorzio Bergamo Trasporti Est Linea Bergamo-Grumello-Tavernola B.sca
- IN AUTOBUS da Iseo Autobus SIA Linea Brescia-Iseo-Sarnico
- IN TRENO è possibile utilizzare la linea ferroviaria sino alla stazione di Bergamo e successivamente trasferimento in autobus; da Brescia è possibile utilizzare la linea ferroviaria sino alla stazione di Iseo e successivamente trasferimento in autobus.

Sito internet: www.fondazioneangelocustode.it

Ottobre 2020



Elenco Allegati

- 1. QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**
- 2. MODULO SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI**

1. QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI
SERVIZIO RESIDENZIALI

Gentile Familiare/tutore,

allo scopo di migliorare il servizio di diurnato offerto da ISTITUTO ANGELO CUSTODE e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in direzione o imbucato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione.

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

0= NO, NON SONO ADEGUATI

1= SI, SUFFICIENTEMENTE

2= SI, DISCRETAMENTE

3= SI, MOLTO

RVALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO	0	1	2	3
Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?				
Gli arredi e le attrezzature presenti presso la struttura sono adeguati?				
Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?				
La pulizia dei locali è adeguata?				
Nel corso degli anni la situazione complessiva degli ambienti come la valuta?				
VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	0	1	2	3
L'organizzazione del Servizio, nel suo complesso, è adeguata?				
Il Servizio medico è adeguato?				
Il Servizio Infermieristico è adeguato?				
Il Servizio di cura è adeguato?				
Il Servizio educativo con i progetti sviluppati nel corso dell'anno è risultato adeguato?				
Il Servizio di riabilitazione alla persona è adeguato?				
Il Servizio di lavanderia è stato adeguato?				
LA COMUNICAZIONE E I RAPPORTI CON LA DIREZIONE	0	1	2	3
La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel complesso, è adeguata?				
Quando ne ha avuto la necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione su singole questioni poste, è stato adeguato?				
Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?				

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

SERVIZIO AMBULATORIALE

Gentile Familiare/tutore,

allo scopo di migliorare il servizio di diurnato offerto da ISTITUTO ANGELO CUSTODE e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in direzione o imbucato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

0= NO, NON SONO ADEGUATI

1= SI, SUFFICIENTEMENTE

2= SI, DISCRETAMENTE

3= SI, MOLTO

VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO	0	1	2	3	4
Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?					
Gli arredi e le attrezzature presenti presso la struttura sono adeguati?					
Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?					
La pulizia dei locali è adeguata?					
Nel corso degli anni la situazione complessiva degli ambienti come la valuta?					
VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	0	1	2	3	4
L'organizzazione del Servizio, nel suo complesso, è adeguata?					
Il Servizio riabilitativo è risultato adeguato?					
LA COMUNICAZIONE E I RAPPORTI CON LA DIREZIONE	0	1	2	3	4
La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel complesso, è adeguata?					
Quando ne ha avuto la necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione su singole questioni poste, è stato adeguato?					
Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?					

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Gentile Familiare/tutore,

allo scopo di migliorare il servizio di diurnato offerto da ISTITUTO ANGELO CUSTODE e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in direzione o imbucato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione.

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

0= NO, NON SONO ADEGUATI

1= SI, SUFFICIENTEMENTE

2= SI, DISCRETAMENTE

3= SI, MOLTO

VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO	0	1	2	3
Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?				
Gli arredi e le attrezzature presenti presso la struttura sono adeguati?				
Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?				
La pulizia dei locali è adeguata?				
Nel corso degli anni la situazione complessiva degli ambienti come la valuta?				
VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	0	1	2	3
L'organizzazione del Servizio, nel suo complesso, è adeguata?				
Il Servizio educativo con i progetti sviluppati nel corso dell'anno è risultato adeguato?				
Il Servizio riabilitativo è risultato adeguato?				
LA COMUNICAZIONE E I RAPPORTI CON LA DIREZIONE	0	1	2	3
La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel complesso, è adeguata?				
Quando ne ha avuto la necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione su singole questioni poste, è stato adeguato?				
Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?				



1. MODULO SEGNALEZIONE DI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

MODULO SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Gentilissimo sig. / sig.ra,

al fine perseguire il miglioramento dei servizi è utili per il servizio ottenere il parere dei familiari.

Le saremo perciò grati se volesse farci conoscere eventuali sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.

Per facilitarla in ciò, abbiamo predisposto il seguente modulo.

L'ente si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Grazie della collaborazione.

Il sottoscritto _____

in qualità di _____

di _____

inserito presso la struttura _____

fa presente quanto segue:

1. Specificare RECLAMO

2. Specificare APPREZZAMENTO

3. Specificare SUGGERIMENTO

Luogo, data _____

Firma

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy.

MODULO PER SEGNALAZIONE / SUGGERIMENTO O RECLAMO

☐ Segnalazione/Suggerimento ☐ Reclamo

Ospite/Residente (cognome e nome)

Familiare (nome e cognome e grado di parentela)

Data: _____ **Firma** _____

Indirizzo _____

Telefono _____

Mail _____

Il presente modulo va consegnato all'URP che provvederà alla valutazione dell'istanza.

Nel caso in cui dovessero emergere disservizi, la Direzione, in collaborazione con i Referenti dei Servizi, garantirà la predisposizione di azioni di miglioramento entro 15 giorni.

Qualora non si ritenesse la soluzione soddisfacente, l'utente potrà contattare l'URP della propria ASL di residenza.