



A.I.A.S. Melfi-ETS  
Via Ferdinando Bagnale - 85025 Melfi (PZ)  
Sede amministrativa  
Via A. Meucci 85025 Melfi (PZ)  
Tel: 0972.6416608  
Fax:0972.6416623

# Carta dei Servizi

Informazioni  
per il cittadino

## Il perchè della Carta dei Servizi

La carta dei servizi dell'AIAS di Melfi è il contratto che si stipula fra l'Associazione ed il cittadino-utente nel momento in cui questi viene in contatto, per le necessità proprie o dei suoi congiunti, con le nostre strutture territoriali.

Si tratta di un documento complesso, nel quale sono contenuti l'elenco dei servizi che l'AIAS fornisce, le modalità per accedervi, le modalità di somministrazione degli stessi. A queste informazioni sono affiancati gli standards qualitativi che l'Associazione si impegna a rispettare in ogni momento del suo rapporto con il cittadino-utente.

Troverete, quindi, elencati e spiegati all'interno della Carta dei Servizi gli "standards di qualità" che l'AIAS di Melfi si impegna a perseguire ed a mantenere riguardo all'accesso ai servizi di riabilitazione, nelle relazioni con il personale, nel contesto delle visite specialistiche come della erogazione dei trattamenti riabilitativi, per le degenze in regime residenziale, per l'accoglienza diurna in regime semiresidenziale, per le relazioni con i familiari.

Sono questi impegni di "qualità", assieme ai "meccanismi di tutela e di verifica" il cuore vero del documento che avete fra le mani. L'elemento che distingue una "carta dei servizi" dalla brochure di un albergo, si trova proprio nel fatto che l'AIAS si assume la responsabilità non di erogare un servizio qualsiasi, ma di erogare un servizio al cittadino-utente secondo degli standards dichiarati di qualità che si impegna a mantenere, in tutte le sue articolazioni territoriali ed in qualunque servizio.

Ma la "carta dei servizi" non sarebbe ancora un buon contratto se si fermasse a questo punto. Ciò che la rende uno strumento reale del rapporto fra il cittadino-utente e le strutture erogatrici del servizio sanitario pubblico, ciò che trasforma il "paziente" in cittadino-utente, e quindi l'antico oggetto delle cure mediche nel moderno soggetto del sistema sanitario nazionale, sono proprio i "meccanismi di tutela e di verifica". Sono questi meccanismi, messi a disposizione ed effettivamente esigibili, che trasformano una semplice dichiarazione di intenti in un vero e proprio contratto, stabilendo diritti ed obblighi reciproci che si attivano e si tutelano nel momento in cui il cittadino-utente viene in contatto con qualunque articolazione territoriale o di servizio dell'AIAS di Melfi, per trovare risposte alle esigenze di cura personali o dei propri congiunti.

Il Presidente  
Giulio Francesco Bagnale

## La struttura aziendale al servizio dell'Utente

La continua rincorsa alla qualità totale rappresenta l'obiettivo strategico per eccellenza di qualsiasi organizzazione e, in modo particolare lo è per un'azienda che eroga prestazioni sanitarie, cioè per un ente organizzato che si cimenta con la salute dei singoli cittadini. La corsa, la competizione e gli sforzi al miglioramento continuo domineranno l'azione dei soggetti (pubblici e privati) operanti in campo sanitario, per i prossimi decenni.

Per l'AIAS di Melfi la ricerca di livelli eccellenti di qualità rappresenta non solo un punto di riferimento per la sopravvivenza e lo sviluppo dell'organismo "azienda di riabilitazione" ma costituisce, prima di tutto, un irrinunciabile valore derivante dalla forma giuridica e dalle finalità statutarie.

Un'Associazione di genitori che si organizza per provvedere all'erogazione di un servizio in sostituzione del sistema sanitario pubblico, sin dall'origine, nasce proprio con l'obiettivo di produrre un servizio di livello superiore.

La qualità è, in definitiva, per l'AIAS un *valore genetico*, un costantemente punto di riferimento per la definizione e l'attuazione delle scelte strategiche.

In un'organizzazione dove forte è la spinta alla qualità, gli attori posti costantemente sotto i riflettori sono gli utenti, il personale e i fornitori.

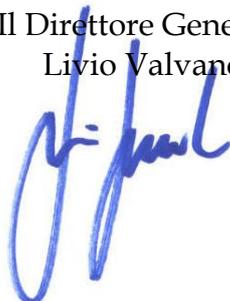
Prima di tutto l'utente, che in un sistema sanitario evoluto, da soggetto passivo (a volte "oggetto" di cure e attenzioni, ma pur sempre "oggetto", e a volte oggetto di disattenzioni se non di abusi), diventa soggetto attivo, cioè "**cliente**" con tutte le sue specificità e necessità globali, nei cui confronti, con spirito di servizio, la struttura deve rivolgere tutta la sua attenzione personalizzando l'intervento, con un approccio ispirato all'umanizzazione del rapporto.

Tutto deve essere fatto in funzione dell'utente → cliente e tutto il personale deve essere consapevole che il benessere del cliente è un valore fondamentale, perché la vita dell'azienda ha un senso in quanto dipende totalmente ed unicamente dai clienti che serve.

### *L'azienda senza Utenti non ha ragione di esistere*

Obiettivo strategico di primaria importanza è, quindi, la continua trasformazione e l'adeguamento della struttura organizzativa, nel cui ambito la qualità deve permeare tutti i processi della catena produttiva dei servizi e si deve trasmettere all'interno dell'organizzazione, dal fornitore esterno a tutto il personale interno coinvolto, fino a raggiungere l'**Utente**, unico e vero fruitore del servizio prodotto.

Il Direttore Generale  
Livio Valvano



## INDICE

### SEZIONE I: Presentazione

Storia dell'Associazione- Fini istituzionali	pg. 6
Ambito territoriale-Bacino d'utenza	pg. 6
Principi fondamentali	pg. 7

### SEZIONE II: Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

Premessa	pg. 9
I servizi resi	pg. 9
Servizio di ricovero in regime residenziale	pg. 10
Servizio di riabilitazione in regime semiresidenziale	pg. 11
Servizio di riabilitazione estensiva ambulatoriale, extramurale e Domiciliare	pg. 12
Servizio di informazione all'utente	pg. 13
Le terapie riabilitative	pg. 13
La chinesiterapia	pg. 13
La riabilitazione in acqua	pg. 13
La Neuropsicomotricità	pg. 13
La terapia occupazionale	pg. 14
La terapia logopedia	pg. 14
Musicoterapia	pg. 14
Terapia Arte mediata (TAM)	pg. 15
Attività teatrale	pg. 15
La riabilitazione equestre	pg. 15
La riabilitazione cognitiva	pg. 16
Attività di sostegno psicologico agli utenti e alle famiglie (per il servizio residenziale e semiresidenziale)	pg. 16
Modalità di accesso ai servizi di riabilitazione	pg. 16
Il progetto Riabilitativo individuale e il programma terapeutico	pg. 17
Permessi terapeutici	pg. 18
Dimissioni	pg. 18
Articolazione dei presidi	pg. 19

### SEZIONE III: Gli standard di qualità dei servizi erogati

Standard per il servizio di riabilitazione in regime ambulatoriale e domiciliare	pg. 24
Standard per il servizio di Riabilitazione, Assistenza e Cura in regime Semiresidenziale	pg.27
Standard per il servizio di Riabilitazione, Assistenza e Cura in regime Residenziale	pg.29

SEZIONE IV: Meccanismi di tutela e verifica	pg.31
---	-------

## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE

#### STORIA DELL'ASSOCIAZIONE - FINI ISTITUZIONALI

L'Associazione nasce con l'obiettivo di svolgere, in favore delle persone con disabilità, ogni possibile azione che miri alla loro indipendenza fisica, sociale ed economica e al sostegno morale, psicologico e formativo dei loro genitori e di chiunque si occupi dei loro problemi.

Essa non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, attraverso l'istituzione e la gestione di servizi riabilitativi socio-sanitari di elevato livello qualitativo.

Lo spirito e l'obiettivo dell'Associazione è quello di affrontare la questione dell'handicap imponendo a se stessa ed agli interlocutori, istituzionali e non, un approccio differente, molto più attento alle esigenze delle famiglie e dello stesso disabile. L'intervento riabilitativo complessivo (sanitario, assistenziale, sociale, ecc.) viene impostato sulla base di quello che si definisce un approccio globale che non settorializza le diverse problematiche collegate alla condizione di disabilità (motoria, psichica, sensoriale, sociale, e così via), ma che considera la disabilità in senso complessivo in quanto si tratta sempre di un fenomeno che investe l'individuo nel suo complesso insistendo sulla sua intera esistenza e sul complesso delle attività della famiglia e del disabile.

L'idea che sta alla base della nascita stessa dell'A.I.A.S. di Melfi è proprio quella di superare la settorializzazione del problema handicap e di conseguenza la settorializzazione dell'essere umano che è portatore dell'handicap.

Da oltre quarant'anni l'A.I.A.S. di Melfi rappresenta la realtà lucana più importante per l'abilitazione e la riabilitazione nell'età evolutiva e la riabilitazione dell'adulto.

#### AMBITO TERRITORIALE - BACINO DI UTENZA

La sezione melfitana dell'A.I.A.S. fu costituita a Melfi il **13 luglio del 1969**.

Il 15 aprile 1970 fu inaugurato il Centro di Riabilitazione ubicato nei locali limitrofi alla chiesa di S. Antonio di Melfi.

Per rispondere alla domanda crescente di riabilitazione, grazie all'impegno tenace del fondatore nonché Presidente Ferdinando Bagnale, il 29 giugno 1976 fu aperto il nuovo Centro di Riabilitazione neuro-psico-motoria, oggi a lui intitolato, ubicato in C.da S. Abbruzzese della città di Melfi, che costituisce il principale presidio riabilitativo.

La finalità di rendere un servizio riabilitativo efficiente e capillare sul territorio lucano, ha indotto l'A.I.A.S. di Melfi ad attivare nel tempo gli Ambulatori di Riabilitazione di:

**Venosa, Rionero, Palazzo San Gervasio, San Fele, Lavello e il Centro di Riabilitazione di Matera.**

**L'Associazione è inoltre presente in tutti i comuni del Vulture Alto Bradano, nei plessi scolastici e con il servizio di riabilitazione domiciliare.**

Oggi l'A.I.A.S., grazie al suo patrimonio di specifiche competenze nel settore dell'abilitazione e riabilitazione del bambino e riabilitazione dell'adulto ha un bacino d'utenza esteso oltre i confini regionali: nelle nostre strutture, infatti, afferiscono cittadini disabili provenienti dalle AA.SS.LL. di Puglia, Campania e Calabria.

La popolazione residente nel territorio dell'Azienda Usl n.1 Venosa costituisce il principale bacino di riferimento.

Il territorio dell'Azienda Usl.n 4 Matera costituisce il secondo bacino, in termini quantitativi.

Il Centro di riabilitazione di Matera estende oltre il confine regionale il suo ambito di intervento, servendo i comuni limitrofi, ricadenti nel territorio calabrese della provincia di Cosenza.

Nel complesso, la struttura aziendale offre servizi riabilitativi in favore di circa 1.500 utenti ed eroga, in media, 150.000 prestazioni all'anno.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei servizi, l'AIAS di Melfi recepisce e fa propri i principi fissati con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, di seguito riassunti:

#### **EGUAGLIANZA**

L'AIAS di Melfi garantisce l'eguaglianza degli utenti rispetto al diritto alla salute, prescindendo dalle differenze di sesso, razza, religione, opinioni politiche e cultura. Allo stesso modo, la struttura è impegnata ad eliminare, per quanto è nelle sue possibilità, ogni differenziazione esistente rispetto alle diverse aree geografiche dell'utenza. Il principio dell'eguaglianza va inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale mera uniformità delle prestazioni che, al contrario, devono essere personalizzate in funzione delle necessità del singolo cittadino utente.

#### **IMPARZIALITA'**

Gli operatori dell'AIAS di Melfi sono impegnati a garantire la massima obiettività nelle relazioni con l'utenza, scevre da condizionamenti personali, attraverso l'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura personalizzate, fondate unicamente su principi scientifici, deontologici ed umani.

#### **CONTINUITA'**

L'erogazione delle prestazioni riabilitative dovrà essere continua, regolare e senza interruzioni. Eventuali sospensioni delle prestazioni, dovute a qualsiasi causa, saranno tempestivamente comunicate e vedranno gli operatori dell'AIAS di Melfi impegnati a ridurre al minimo il disagio conseguente.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

Scegliere liberamente il luogo di cura è uno dei principi cardine sanciti dall'ordinamento vigente. L'AIAS di Melfi sarà costantemente impegnata a far sì che i propri operatori, ma anche le istituzioni del sistema sanitario, consentano nella sostanza (e non solo a parole) l'esercizio della libera scelta da parte del cittadino, in qualunque momento del percorso terapeutico.

#### **PARTECIPAZIONE**

Il singolo cittadino avrà, in qualunque momento, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

La partecipazione del cittadino sarà sempre garantita.

L'AIAS di Melfi è impegnata a collaborare con le associazioni di utenti o con i singoli utenti per ricevere suggerimenti sui servizi erogati, raccogliere documenti, proposte per il miglioramento del servizio.

Le procedure di reclamo dovranno essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione.

Periodicamente l'Associazione provvederà a raccogliere e pubblicare le valutazioni espresse dall'utenza.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'AIAS di Melfi si adopera affinché attraverso un processo continuo di miglioramento qualitativo che s'ispira alle più moderne evidenze scientifiche, l'utente possa usufruire di servizi efficienti e trattamenti riabilitativi efficaci.

L'Associazione vigila affinché l'operato di tutto il personale sia ispirato ai principi di cortesia, umanità e correttezza.

## SEZIONE II

### INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI

#### PREMESSA

La riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione, nel corso del quale si porta una persona disabile a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative. Il processo riabilitativo coinvolge anche la famiglia del soggetto e quanti sono a lui vicini; di conseguenza, il processo riabilitativo riguarda, oltre che aspetti strettamente clinici, anche aspetti psicologici e sociali.

Per raggiungere un buon livello d'efficacia qualsiasi progetto di riabilitazione, per qualsiasi individuo, deve quindi essere mirato su obiettivi plurimi, programmati in maniera ordinata, perché l'autonomia raggiungibile nei diversi ambiti possa tradursi in autonomia della persona nel suo complesso e, in ogni caso, in una migliore qualità della vita della persona.

#### I SERVIZI RESI

A titolo esemplificativo di seguito si elencano le patologie più frequenti che determinano condizioni di disabilità che possono trovare un'adeguata risposta nei servizi offerti dall'AIAS di Melfi:

- patologie a carattere involutivo (sclerosi multipla, distrofia muscolare, sclerosi laterale amiotrofica, morbo di Alzheimer, morbo di Parkinson, alcune patologie congenite su base genetica), con gravi danni cerebrali o disturbi psichici;
- pluriminorazioni anche sensoriali;
- esiti di politraumatismi, quando determinano disabilità importanti;
- insulti cerebrali su base vascolare (per esempio emiparesi), traumatica, neoplastica ed infiammatoria;
- sofferenza midollare (per esempio paraparesi, tetraparesi, vescica neurologica...);
- polineuropatie e poliradicolopatie;
- patologie congenite, perinatali, acquisite dell'età evolutiva, con disturbi cerebrali o disturbi psichici e/o di comunicazione e/o ritardo cognitivo, pluriminorazioni anche sensoriali nell'età evolutiva;
- dismorfismi del rachide a carattere evolutivo;
- disabilità da malattie degenerative o infiammatorie del sistema osteo-articolomuscolare;
- esiti di traumi segmentari o impianti o reimpianti di protesi, qualora iscritti su preesistenti patologie del sistema osteo-articolomuscolare d'interesse, neurologico o reumatologico;
- esiti di comi apallici;
- disturbi del linguaggio in età evolutiva (disturbo specifico del linguaggio, ritardo del linguaggio, dislalie, ritardo specifico del linguaggio, disfasia, dislessia, disortografia, disturbi del linguaggio in età adulta (ad esempio: afasia, disartrie etc..))

Le prestazioni erogate, in regime residenziale, semi-residenziale, ambulatoriale e domiciliare, sono dirette al recupero funzionale e sociale dell'assistito, secondo il piano di assistenza personalizzato contenuto nell'ambito del progetto riabilitativo individuale, avendo cura di coinvolgere la famiglia e, là dove se ne ravvisi la necessità, gli altri servizi presenti nel territorio di provenienza dell'assistito.

### SERVIZIO DI RICOVERO IN REGIME RESIDENZIALE

Presso il Centro di riabilitazione "Ferdinando Bagnale" di Melfi è attivo un servizio di ricovero in lungodegenza riabilitativa per un totale di trentotto posti letto dedicati a persone con gravi minorazioni psichiche, fisiche e sensoriali.

I ricoverati sono ospitati in camere da 2 o 3 posti letto, la gran parte con bagno, arredate con comodini e sedie.

Il reparto è stato dotato di uno spazioso ambiente bagno con moderne vasche e gabinetti per disabili e di una vasca-barella. Agli ospiti è garantita con continuità assistenza medica, riabilitativa, infermieristica ed alla persona.

L'accesso al servizio di riabilitazione residenziale estensiva è mediato dal Servizio Sociale che assiste i parenti dell'utente nel disbrigo di tutte le procedure burocratiche necessarie all'accesso alle prestazioni, ivi compresa la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Azienda Usl di residenza dell'assistito, ove richiesta dalla normativa vigente.

Al momento del ricovero l'utente ed i suoi familiari sono accolti dall'Assistente Sociale, che li accompagnerà nel percorso di conoscenza della struttura, dei servizi, degli operatori, degli altri ospiti e della camera assegnata.

La pulizia degli ambienti è effettuata una volta il giorno e al bisogno anche più volte. Il cambio della biancheria avviene giornalmente, ed anche più volte il giorno in caso di peculiari necessità dell'utente.

I pasti sono serviti in sala refettorio ai seguenti orari:

- Colazione ore 08.00/09.00
- Pranzo ore 11.30-12.00-12.30
- Cena ore 17.30-18.30-19.00

Agli utenti allettati il pranzo è servito a letto; gli ospiti che sono impossibilitati all'uso delle posate sono imboccati dal personale addetto all'assistenza.

I pasti sono preparati secondo specifiche indicazioni dietetiche personalizzate, con ingredienti rigorosamente selezionati dai cuochi; i processi di conservazione delle vivande, di pulizia della cucina e di preparazione dei pasti sono sottoposti al protocollo di verifica HACCP stabilito dalla legge.

E' vietato introdurre alimenti fuori dieta che non siano stati preventivamente concordati con il medico che ha in carico l'assistito.

Gli ospiti svolgono attività educative, ricreative e abilitative/riabilitative secondo il *progetto riabilitativo individuale* elaborato dall'equipe responsabile, composta dal medico, dallo psicologo, dal pedagogista, dall'assistente sociale, dal/dai terapeuta/i della riabilitazione e dall'educatore.

Gli ospiti sono sottoposti a controlli clinici periodici, anche giornalieri quando necessario.

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE IN REGIME SEMIRESIDENZIALE

L'AIAS di Melfi ha attivato un servizio di riabilitazione semiresidenziale presso il Centro di riabilitazione neuromotoria sito in Melfi per un massimo di 50 soggetti disabili affetti da minorazioni psichiche, fisiche e sensoriali; anche presso il centro di riabilitazione di Matera è attivo il servizio di riabilitazione semiresidenziale per un massimo di 60 utenti, accreditato dall'1/01/2006.

Per entrambi i centri questo servizio di ospitalità diurna è attivo dal lunedì al sabato (escluse le festività).

L'accesso al servizio di riabilitazione semi-residenziale è mediato dal Servizio Sociale dell'A.I.A.S. che assiste i parenti dell'utente nel disbrigo di tutte le procedure burocratiche necessarie all'accesso alle prestazioni, ivi compresa la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Azienda UsI di residenza dell'assistito, ove richiesta dalla normativa vigente.

Al momento dell'ingresso, l'utente ed i suoi familiari sono accolti dall'Assistente Sociale, che li accompagnerà nel percorso di conoscenza della struttura, dei servizi, dell'educatore e degli altri ospiti nell'aula assegnata degli operatori.

Gli utenti che non possono essere accompagnati dai parenti, sono prelevati il mattino e riaccompagnati il pomeriggio presso il proprio domicilio, dal servizio di trasporto gestito dall'AIAS.

Durante il trasporto i ragazzi sono accuditi dagli assistenti di viaggio.

Gli ospiti svolgono attività educative, ricreative e abilitative/riabilitative secondo i programmi del *progetto riabilitativo individuale* elaborato dall'equipe responsabile, composta dal medico, dallo psicologo, dal pedagogo, dall'assistente sociale, dal/dai terapeuta/i della riabilitazione e dall'educatore.

Al di fuori dei momenti terapeutici, vengono organizzati per gli ospiti momenti di socializzazione, attività ricreative, escursioni, feste in occasioni di ricorrenze, attività sportiva, vacanze estive e invernali etc. .

Gli utenti usufruiscono del servizio di assistenza alla persona e del servizio mensa; i pasti sono serviti in sala di rotazione ai seguenti orari:

per il centro di Melfi:

- Colazione ore 8.30
- Pranzo ore 12.30

Per il centro di Matera:

- Pranzo ore 11.45/12.30/13.30

Gli ospiti che sono impossibilitati all'uso delle posate sono assistiti dal personale addetto all'assistenza.

I pasti sono preparati secondo specifiche indicazioni dietetiche personalizzate, con ingredienti rigorosamente selezionati dai cuochi. I processi di conservazione delle vivande, di pulizia della cucina e di preparazione dei pasti sono sottoposti al protocollo di verifica HACCP stabilito dalla legge.

Gli ospiti sono sottoposti a controlli clinici periodici ed ogni qual volta le condizioni di salute lo richiedano.

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE E DOMICILIARE

L'A.I.A.S. di Melfi eroga prestazioni di riabilitazione estensiva presso i propri ambulatori distribuiti sul territorio; in ragione delle specifiche esigenze connesse alle condizioni dell'utente, le terapie possono essere erogate presso il domicilio del paziente o in altri contesti della vita quotidiana (ambiente scolastico, piscina, maneggio, etc..).

Al fine di garantire un servizio sempre più efficiente e capillare sul territorio, l'A.I.A.S. di Melfi dispone di piccoli ambulatori distaccati che fanno capo ai due presidi principali localizzati nella città di Melfi e di Matera.

Si riporta di seguito lo schema dell'organizzazione territoriale dei presidi.

### ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE DEGLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE

#### Centro di Melfi e presidio di Lavello

Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione: Mavillonio Maria Grazia

Bacino di utenza: Melfi, Foggiano, Leonessa, Pescopagano, Monticchio, Aquilonia, Lavello

Responsabile Unità Operativa per la Riabilitazione Equestre: Maria Grazia Mavillonio

#### Presidio di Venosa - Palazzo San Gervasio

Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione: Fuschetto Antonio

Bacino di utenza :Venosa, Forenza, Maschito, Palazzo San Gervasio, Genzano, Banzi, Montemilone, Acerenza, Tolve

#### Presidio di Rionero - San Fele

Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione : Fuschetto Antonio

Bacino di utenza: Rionero, San Fele, Rapolla, Atella, Ripacandida, Ginestra, Barile, Monticchio, Ruvo, Rapone, Pescopagano, Aquilonia, Calitri, Filiano.

#### Centro di Matera

Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione: Gabriella Savino

Bacino di utenza: Matera, Matera la Martella, Irsina, Montalbano Jonico, Pisticci, Stigliano, Scanzano Jonico, Tricarico, Montescaglioso, Miglionico, Salandra, Ferrandina, Grottole, Bernalda, Metaponto, Grassano, Pomarico, Praia, Trebisacce.

## SERVIZIO D'INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Il Servizio Sociale dell'A.I.A.S., con sedi in Melfi, Matera, Venosa, Lavello e Rionero in Vulture, Palazzo S. Gervasio e San Fele, è a disposizione degli utenti per fornire notizie inerenti:

- le strutture, i servizi e le prestazioni erogate dall'A.I.A.S;
- le procedure per l'accesso e tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate;
- le procedure finalizzate alla prescrizione di ausili, protesi ed ortesi.

Il Servizio Sociale dell'A.I.A.S. è impegnato ad assistere ed informare l'utenza anche sui benefici ai disabili previsti dalle norme e sugli altri servizi esistenti sul territorio.

La responsabile del Servizio è l'Assistente Sociale Anna Terribile.

## LE TERAPIE RIABILITATIVE

### LA CHINESITERAPIA

La Kinesiterapia (da Kinesis : Movimento) comprende tutte le metodiche che utilizzano principi chinesiológicos e neurofisiológicos a scopo terapeutico (potenziamento della forza e coordinazione muscolare).

Si propone un'educazione motoria (riferita al trattamento recuperativo dei bambini cerebrolesi) e una rieducazione motoria comprendente tutte le tecniche per il ripristino delle funzioni neuromotorie alterate da vari processi morbosi per un ottimale recupero delle potenzialità motorie e un riadattamento all'autonomia.

### LA RIABILITAZIONE IN ACQUA

La riabilitazione in acqua comprende tutta l'attività fisica e riabilitativa che si avvale dell'elemento acqua, sfruttandone le caratteristiche fisiche intrinseche.

La riabilitazione in acqua può essere attiva o passiva, strumentale o semplicemente costituita da esercizi fisici svolti nell'acqua e non necessariamente di tipo natatorio.

La riabilitazione in acqua è indicata per la rieducazione di disabilità derivanti da diverse patologie; nell'ambito del servizio di riabilitazione estensiva erogato dall'AIAS questa disciplina terapeutica è impiegata prevalentemente in neurologia per:

patologie del sistema nervoso periferico (mononeuriti, poliradicolonevriti...)

patologie del sistema nervoso centrale (emiplegie, paraplegie, tetraplegie, atassie, paralisi cerebrali infantili...)

sclerosi multipla

miopatie

E' possibile l'applicazione delle tecniche della riabilitazione in acqua anche per la rieducazione di disabilità ascrivibili a patologie di tipo ortopedico e/o reumatologico qualora iscritte su preesistenti patologie da cui derivino disabilità importanti e complesse d'interesse neurologico.

### LA NEUROPSICOMOTRICITA'

La riabilitazione psicomotoria intende agire sulla psiche attraverso il corpo, al fine di migliorare la conoscenza e l'accettazione del proprio corpo e aiutare lo sviluppo senso-percettivo e practo-gnosico. In tale percorso conoscitivo l'individuo è attivamente impegnato nella strutturazione della propria personalità e delle modalità di relazione più efficaci con l'ambiente.

Nel percorso riabilitativo psicomotorio l'individuo sperimenta il movimento, non solo come evento meccanico ma anche psichico, per interiorizzare concetti quali la forza e l'azione, la destrezza e l'equilibrio, la velocità e il ritmo, la resistenza e l'autocontrollo, la lateralizzazione e il Sé corporeo, il parlare e la capacità di relazionare. In questo modo la persona *conosce* sempre più e meglio lo spazio che lo circonda e risponde nel modo più adeguato.

## LA TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Terapia Occupazionale ha lo scopo di portare il soggetto con disfunzioni fisiche o psico-sociali, alla maggiore autonomia possibile nel suo ambiente di vita familiare, sociale e lavorativo attraverso il recupero delle abilità fisiche e relazionali.

L'intervento riabilitativo del terapeuta occupazionale è finalizzato:

- Al miglioramento dell'autonomia della persona (igiene personale, abbigliamento, uso di utensili e di protesi, preparazione dei pasti, alimentazione, semplificazione del lavoro domestico).
- All'individuazione e promozione di interessi creativi, ricreativi e lavorativi del paziente, previa ricognizione delle sue capacità fisiche e mentali, dell'adattamento sociale, delle abilità, degli interessi e abitudini di lavoro e del potenziale inserimento lavorativo.

## LA TERAPIA LOGOPEDICA

La capacità di comunicare può essere resa difficile o abolita a causa di numerose patologie. Tale compromissione incide sfavorevolmente sulla persona e in particolare sullo sviluppo o il mantenimento di una vita di relazione adeguata.

La terapia logopedica consente di ridimensionare o eliminare tali difficoltà.

Nei nostri ambulatori è possibile praticare terapia logopedica per numerosissimi disturbi del linguaggio sia in età evolutiva (disturbi semplici o specifici di linguaggio, assenza o ritardi di linguaggio secondari ad ipoacusie o a sindromi oligofreniche o a psicosi, dislessia, disortografia e disturbi dell'apprendimento scolastico) che in età adulta (afasia, disartria, disturbi della voce anche secondari ad interventi chirurgici demolitivi della laringe, demenze).

Presso il servizio di logopedia di Melfi si pratica, inoltre, l'abilitazione linguistica degli audiolesi secondo il metodo creativo stimolativo riabilitativo della comunicazione orale e scritta con le strutture musicali della Dr.ssa Zora Drezancic: il metodo permette di arricchire la voce e di discriminare i suoni del linguaggio per mezzo dei Ritmi musicali vocalmente espressi e strutturati nelle Strutture fonetico-ritmiche.

## LA MUSICOTERAPIA

La musicoterapia utilizza il suono prodotto dalla voce e/o da strumenti musicali per attivare canali di comunicazione anche alternativi rispetto a quello verbale, soprattutto in presenza di gravi compromissioni delle capacità cognitive, nell'autismo, nei disturbi del movimento, nell'ipo e non vedenza, nell'ipo e non udienza, nella disabilità psichiatrica e nei gravi disturbi della coscienza (comi).

Il terapeuta interviene con stimolazioni sonore opportunamente calibrate per intensità, ritmo e toni, utilizzando le frequenze comprese nella banda dell'udibile ed usando il corpo come cassa di risonanza. Quando il canale visivo e/o uditivo sono molto compromessi (deficit multisensoriali) adopera anche la stimolazione tattile corporea. Gli strumenti di base adoperati per produrre suoni sono la voce ma anche materiali poveri come bottiglie, elastici, scatole di cartone, carta, prima ancora di riproduttori audio e strumenti musicali.

## TERAPIA ARTE MEDIATA

Per mezzo delle tecniche artistiche, anche semplici, della pittura e della scultura è possibile potenziare le abilità manuali, visive e creative.

La libera espressione individuale di emozioni e sensazioni rivelate nell'immagine disegnata, scolpita o modellata favorisce, inoltre, la crescita della consapevolezza del sé e gli scambi relazionali all'interno del gruppo di lavoro.

## L'ATTIVITÀ TEATRALE

Il teatro ripete sul palcoscenico la realtà in modo simbolico consentendoci di osservarla e manipolarla come fosse un oggetto al di fuori di noi, sì da percepirla in chiavi di lettura diverse.

Chi recita, inoltre, realizza una sorta di intima comunicazione col SE' perché è al contempo se stesso ed il personaggio che interpreta. In questo modo recitare dei personaggi arricchisce il patrimonio dell'IO di nuove emozioni e modalità relazionali. Il teatro, pertanto, ha valenza terapeutica in quanto:

- consente d'imparare ad osservare e riflettere su di sé' e su gli altri, *abilità* questa che agevola la socializzazione;
- concretizza la solidarietà nel gruppo di lavoro accrescendo l'autostima e la possibilità di esprimere serenamente il proprio vissuto;
- stimola la capacità di interagire con lo spazio misurato della rappresentazione scenica migliorando la motricità;
- migliora la capacità di percepire la dimensione temporale attraverso il rispetto delle pause e dei ritmi di recitazione.

Le attività teatrali proposte nell'A.I.A.S. sono frutto della collaborazione fra educatori, di neuro e psicomotricità, di terapia occupazionale.

## LA RIABILITAZIONE EQUESTRE

La Riabilitazione Equestre è l'insieme di quelle tecniche che sfrutta le potenzialità del rapporto che si instaura tra la persona disabile il cavallo e il terapeuta. La R.E. ha una radice tanto nella tradizione sportiva degli Sport Equestri quanto nella componente Ri-Abilitativa. L'attività *ri-abilitativa* e quella *sportiva* si integrano nei principi, nelle tecniche e negli obiettivi, al fine comune di migliorare le prestazioni motorie, cognitive e affettivo - relazionali.

Sono stati definiti tre moduli attraverso cui si articola l'attività di R.E. che costituiscono un percorso nel quale si rende attuabile il passaggio, per le persone che ne hanno i requisiti, da una forma di Riabilitazione tecnica ad una Riabilitazione integrata e sociale. Quindi considereremo i moduli come fasi evolutive del processo riabilitativo :

**Ippoterapia:** comprende l'approccio iniziale al cavallo e al suo ambiente, si svolge quindi prima a terra e successivamente sull'animale accompagnato dal terapeuta, stimoli diversi evocano reazioni motorie cognitive ed emotive complesse difficilmente ottenibili in altri contesti .

**Rieducazione Equestre:** si svolge a cavallo con l'intervento attivo della persona, sotto il controllo del terapeuta, e mira a raggiungere quegli obiettivi tecnico-riabilitativi specifici, utilizzando la peculiarità delle varie andature del cavallo e gli esercizi di equitazione in maniera attiva.

**Equitazione Pre-sportiva e Sportiva:** rappresenta il raggiungimento di una notevole autonomia della persona, con possibilità di svolgere normale attività di scuderia e di equitazione pre-sportiva o sportiva.

La socializzazione e l'integrazione con le persone normodotate è elevata .

### LA RIABILITAZIONE COGNITIVA

Attraverso una batteria testistica standardizzata è possibile valutare le funzioni neurocognitive di base (attenzione, memoria, prassie e gnosie in primis) e quelle complesse (capacità logico-deduttive, strategie di problem solving, applicazione analogica delle strategie risolutive, generalizzazioni astrattive e bridging) allo scopo di ottenere un profilo neurocognitivo globale che consenta di orientare l'intervento riabilitativo in maniera mirata. L'intervento comprende svariati protocolli che, a seconda del danno funzionale identificato, hanno come obiettivo il ripristino delle funzioni cognitive danneggiate o carenti ovvero il potenziamento di strategie di compenso a significato vicariante.

Il trattamento è indicato nelle compromissioni delle funzioni neurocognitive secondarie a traumi cranici, esiti post ictali, insufficienza mentale, sclerosi multipla, sindromi involutive senili, morbo di Parkinson e parkinsonismi, sindromi da deprivazione culturale, etc...

### ATTIVITA' DI SOSTEGNO PSICOLOGICO-PSICOTERAPEUTICO AGLI UTENTI E ALLE FAMIGLIE (per il servizio residenziale e semiresidenziale)

Presso il Centro A.I.A.S. di Melfi e Matera sono disponibili, alcuni servizi di natura psicoterapeutica mirati al supporto disagi esistenziali, individuali, familiari e di gruppo per gli utenti e le famiglie dei servizi residenziale e semiresidenziale.

Il metodo è quello di personalizzare l'intervento sulla base delle specifiche richieste e delle caratteristiche del paziente.

### MODALITA' D'ACCESSO AI SERVIZI DI RIABILITAZIONE

L'utente può accedere ai servizi di riabilitazione gestiti dall'AIAS di Melfi, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Pubblico, previa richiesta (compilata su apposito modulo e fornita dagli operatori dell'AIAS) accompagnata dalla prescrizione rilasciata dal medico di base sul modulario del servizio sanitario nazionale.

L'utente entrerà in contatto con la struttura attraverso il servizio sociale dell'AIAS localizzato nelle sedi di Melfi, Matera, Venosa, Rionero in Vulture, Lavello, Palazzo S. Gervasio e San Fele.

Gli operatori del servizio provvederanno a fornire tutte le indicazioni per l'accesso al trattamento riabilitativo.

Il responsabile di Unità Operativa provvederà a programmare le visite di accertamento da parte dei Medici Specialisti dell'A.I.A.S. finalizzate alla verifica della diagnosi eziologica, alla definizione della diagnosi funzionale, alla redazione del progetto riabilitativo e dei suoi programmi attuativi. Redatto il progetto riabilitativo, questo sarà illustrato in ogni sua parte all'utente o ai suoi tutori i quali lo sottoscriveranno per accettazione. Subito dopo si avvierà il programma terapeutico.

Può accadere che il ciclo terapeutico non possa essere avviato immediatamente.

In tal caso, il paziente verrà inserito in una lista d'attesa.

Al momento dell'avvio del piano di trattamento, per gli utenti che usufruiscono dei servizi ambulatoriali e domiciliari, gli orari di trattamento saranno concordati con il coordinatore responsabile dell'ambulatorio di riferimento, che dovrà, innanzitutto, tenere conto delle specifiche esigenze dell'utente, nell'intento di ridurre al minimo l'interferenza del trattamento riabilitativo rispetto alle normali attività di vita quotidiana dell'utente stesso.

### IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE E IL PROGRAMMA RIABILITATIVO

Il progetto riabilitativo individuale è l'insieme delle proposizioni, elaborate dall'equipe riabilitativa, coordinata dal medico responsabile. Il progetto riabilitativo individuale:

- tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente, dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'equipe curante;
- deve dimostrare la consapevolezza e comprensione, da parte dell'intera equipe riabilitativa, dell'insieme delle problematiche del paziente, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici, e di regola può non prevedere una quantificazione degli aspetti di cui sopra, ma ne dà una descrizione in termini quantitativi e generali;
- definisce il ruolo dell'equipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli effetti desiderati;
- definisce, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- indica il medico specialista responsabile del progetto stesso;
- è comunicato in modo comprensibile ed appropriato al paziente e ai suoi familiari;
- è comunicato a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso;
- costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall'equipe riabilitativa.

Il medico coordinatore dell'equipe riabilitativa, d'intesa con la stessa equipe, provvede a garantire un costante flusso di informazioni da e con il medico di famiglia, e con tutte le strutture coinvolte nel percorso riabilitativo.

Il progetto riabilitativo individuale deve essere modificato, adattato e nuovamente comunicato al paziente ed agli operatori qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi di base secondo cui è stato elaborato (bisogni, preferenze, menomazioni, abilità-disabilità residue, limiti ambientali e di risorse, aspettative, priorità) anche in relazione ai tempi, alle azioni o alle condizioni precedentemente definiti.

All'interno del progetto riabilitativo, il **programma riabilitativo** definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi.

### PERMESSI TERAPEUTICI

Per l'utente in carico presso il servizio di riabilitazione in regime residenziale (centro di riabilitazione di Melfi), l'equipe multidisciplinare potrà disporre brevi rientri nell'ambiente familiare, funzionali al recupero psicologico o comunque connessi ad esigenze personali dell'ospite.

## DIMISSIONI

Al termine del programma terapeutico e previa verifica del raggiungimento degli obiettivi stabiliti al momento di redazione del progetto riabilitativo, l'equipe multidisciplinare che ha in carico il paziente disporrà la dimissione, sempre che, al momento della valutazione finale non si ravvisi la necessità di elaborare un nuovo progetto riabilitativo in funzione delle specifiche esigenze del soggetto disabile.

All'atto della dimissione il paziente viene informato dal Medico di riferimento circa i risultati complessivi ottenuti e sui comportamenti futuri da tenere per la stabilizzazione clinica.

## ARTICOLAZIONE DEI PRESIDI

### CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROPSICOMOTORIA "FERDINANDO BAGNALE" MELFI, Via Ferdinando Bagnale

<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. Marco Urago, NPI Tel: 0972/642555
<b>Staff Medico</b>	Dott. <b>Cannone Andrea</b> , fisiatra Dott. <b>Marco Urago</b> , neuropsichiatra infantile, psicoterapeuta Dott. <b>Donato Festino</b> , <b>Psichiatra</b> medico responsabile reparti resid. e semires. Dott. <b>Giuseppe Caputo</b> , Neurologo
<b>Responsabile coordinamento di struttura</b>	Sig.ra <b>Fiorina Stante, Mavillonio Maria Grazia</b> Tel. 0972/642200
<b>Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione e settore TMC</b>	TdR <b>Maria Grazia Mavillonio</b> (TMC) Tel. 0972/642200
<b>Servizio Sociale</b>	A.S. <b>Grimolizzi Giuseppina</b> (Servizio semi-residenziale e residenziale) Tel. 0972-642100  A.S. <b>Amoroso Mara</b> (Servizio ambulatoriale e domiciliare) Tel. 0972/642500
<b>Tipologia servizi erogati</b>	Servizio in regime <b>residenziale</b> , Servizio in regime <b>semiresidenziale</b> ; Servizio di Riabilitazione <b>ambulatoriale</b> e <b>domiciliare</b> ; Servizio di <b>sostegno psicologico-psicoterapeutico</b> agli utenti e alle famiglie per il servizio Residenziale
<b>Tipologia prestazioni riabilitative erogate:</b>	chinesiterapia* riabilitazione in acqua presso la piscina comunale di Melfi) psicomotricità terapia occupazionale* terapia logopedica* riabilitazione equestre Le terapie indicate col simbolo * sono effettuate anche a domicilio.

**PRESIDIO DI VENOSA**  
**Venosa- Via Carlo Levi**

<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. Marco Urago, NPI Neurologo 0972/642555
<b>Staff Medico</b>	Dott. <b>Andrea Cannone-Fisiatra</b> Dott. <b>Marco Urago</b> - NPI
<b>Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione</b>	TdR <b>Antonio Fuschetto</b> 0972/536076-32465
<b>Servizio Sociale</b>	Servizio Sociale <b>Giada Schirò</b> 0972/536076-32465
<b>Tipologia servizi erogati</b>	Servizio di Riabilitazione <b>ambulatoriale e domiciliare</b>
<b>Tipologia Prestazioni riabilitative</b>	chinesiterapia* psicomotricità terapia occupazionale* terapia logopedica* Le terapie indicate col simbolo * sono effettuate anche a domicilio.

**PRESIDIO DI RIONERO IN VULTURE**  
Rionero- Via Potenza

**PRESIDIO DI SAN FELE**  
San Fele- Località Grave- Via Dalla Chiesa

<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. ssa Matera Clara Rosaria Neurologo 0972/642555
<b>Ufficio Qualità</b>	Tel: 0972/6416610
<b>Staff Medico</b>	Dott. <b>Marco Urago</b> –NPI Dott. <b>Andrea Cannone</b> - Fisiatra
<b>Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione</b>	TdR <b>Antonio Fuschetto</b> 0972/723711
<b>Servizio Sociale</b>	A.S. <b>Schirò Giada</b> 0972/723711
<b>Tipologia servizi erogati</b>	Servizio di Riabilitazione <b>ambulatoriale e domiciliare.</b>
<b>Tipologia Prestazioni riabilitative</b>	chinesiterapia* Riabilitazione in acqua (presso la piscina comunale di Melfi) psicomotricità terapia occupazionale* terapia logopedica* Le terapie indicate col simbolo * sono effettuate anche a domicilio.

**PRESIDIO DI PALAZZO SAN GERVASIO**  
**Palazzo-Via Villa D'Errico**

<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. ssa Matera Clara Rosaria Neurologo 0972/642555
<b>Ufficio Qualità</b>	Tel: 0972/6416610
<b>Staff Medico</b>	Dott. <b>cannone Andrea- fisiatra</b> Dott. <b>Marco Urago –NPI</b>
<b>Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione</b>	TdR <b>Antonio Fuschetto</b> 0972/44198
<b>Servizio Sociale</b>	Servizio Sociale 0972/44198
<b>Tipologia servizi erogati</b>	Servizio di Riabilitazione <b>ambulatoriale e domiciliare.</b>
<b>Tipologia Prestazioni riabilitative</b>	chinesiterapia* psicomotricità terapia occupazionale* terapia logopedica* Le terapie indicate col simbolo * sono effettuate anche a domicilio.

**PRESIDIO DI LAVELLO**  
Lavello- C/O Centro Sociale M. Di Gilio

<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. ssa Matera Clara Rosaria Neurologo 0972/642555
<b>Ufficio Qualità</b>	Tel: 0972/6416610
<b>Staff Medico</b>	Dott.ssa Matera Clara Rosaria - NPI Dott. <b>Andrea Cannone</b> - Fisiatra
<b>Responsabile Ambulatorio di Riabilitazione</b>	TdR Mavillonio Maria Grazia 0972/85008
<b>Servizio Sociale</b>	A.S. <b>Amoroso Mara</b> 0972/85008
<b>Tipologia servizi erogati</b>	Servizio di Riabilitazione <b>ambulatoriale e domiciliare.</b>
<b>Tipologia Prestazioni riabilitative</b>	chinesiterapia* psicomotricità terapia occupazionale* terapia logopedica* Le terapie indicate col simbolo * sono effettuate anche a domicilio.

**CENTRO DI RIABILITAZIONE DI MATERA**  
**Matera-Via Morelli n°1**

<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. ssa <b>Matera Clara Rosaria</b> Neurologo 0972/642555
<b>Ufficio Qualità</b>	Tel: 0972/6416610
<b>Staff Medico</b>	Dott.ssa <b>Clara Rosaria Matera</b> - NPI e Psicoterapeuta Dott. <b>Andrea Cannone</b> -Medico dello sport Dott.ssa <b>Petralla Rosanna</b> Psicoterapeuta
<b>Responsabile coordinamento del centro</b>	TdR <b>Gabriella Isabella Savino</b> Tel. 0835/318204
<b>Servizio Sociale</b>	A.S. <b>Taccardi Maria Rosaria</b> Tel. 0835/318203
<b>Tipologia servizi erogati</b>	Servizio in regime <b>semiresidenziale</b> ; Servizio di Riabilitazione <b>ambulatoriale</b> e <b>domiciliare</b> ; Servizio di <b>sostegno psicologico-psicoterapeutico</b> agli utenti e alle famiglie
<b>Tipologia prestazioni riabilitative erogate:</b>	chinesiterapia* riabilitazione in acqua presso la piscina comunale di Matera) psicomotricità terapia occupazionale* terapia logopedica* riabilitazione cognitiva musico-terapia Le terapie indicate col simbolo * sono effettuate anche a domicilio.

### SEZIONE III

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

#### 1. Standard per il servizio di riabilitazione in regime ambulatoriale e domiciliare

<b>Fasi del percorso assistenziale</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Accoglienza-Informativa</b>	<p>Gli operatori del servizio sociale sono disponibili per rispondere a qualsiasi esigenza dell'utente durante l'orario di apertura delle strutture.</p> <p>Gli orari di apertura degli uffici del Servizio sociale e del Coordinamento sono affissi nelle bacheche destinate agli utenti.</p> <p>Nelle aree di ingresso e di attesa devono essere sempre presenti e disponibili la carta dei servizi e il documento sintetico delle prestazioni.</p> <p>Il personale deve essere facilmente identificabile</p>
<b>Attesa per la visita di accertamento diagnostico</b>	<p>La visita di accertamento dell'equipe multidisciplinare dovrà essere effettuata entro 10 giorni dalla data di inoltro della richiesta di trattamento (lo standard potrebbe non essere applicato per prestazioni fuori budget)</p>
<b>Visita di accertamento diagnostico</b>	<p>La valutazione dello stato di salute dell'utente e del suo bisogno di riabilitazione è effettuata da un'equipe multidisciplinare</p> <p>La valutazione viene effettuata secondo quanto previsto da appositi protocolli diagnostici</p> <p>La visita medico-specialistica viene effettuata in ambulatori medici confortevoli e attrezzati</p> <p>E' garantita la privacy dell'utente durante la visita di accertamento.</p>
<b>Redazione del PRI</b>	<p>Il PRI dovrà essere redatto entro i 10 giorni successivi alla data della visita di accertamento</p>

	<p>multidisciplinare (lo standard potrebbe non essere applicato per prestazioni fuori budget)</p>
<b>Accesso alle strutture</b>	<p>Accessibilità agli ambulatori medici</p> <p>Accessibilità ai box di terapia</p> <p>Presenza di segnaletica esterna e interna e di una planimetria della struttura ben visibile</p>
<b>Erogazione prestazioni riabilitative</b>	<p>Il trattamento riabilitativo dovrà essere erogato entro il 15° giorno dalla data di accettazione del PRI (lo standard potrebbe non essere applicato per prestazioni fuori budget).</p> <p>E' previsto un ritardo di soli 5 minuti per l'inizio delle sedute di riabilitazione ed una sola volta nell'arco di un mese</p> <p>Le prestazioni riabilitative seguiranno appositi protocolli terapeutici validati dal Comitato scientifico aziendale</p> <p>Efficacia delle prestazioni</p>
<b>Richiesta informazioni</b>	<p>Il Servizio Sociale garantisce disponibilità all'ascolto dalle ore 8.30 del mattino fino al termine delle attività dell'ambulatorio di riabilitazione.</p> <p>Il servizio sociale, su richiesta, programmerà gli incontri con il personale tecnico e/o medico specialistico entro il loro primo giorno di presenza in struttura.</p> <p>Cartella clinica: consegna di una copia fotostatica entro 7 giorni.</p>
<b>Dimissioni</b>	<p>Su richiesta dell'utente le dimissioni saranno effettuate entro 7 giorni</p>

## 2. Standard per il servizio di Riabilitazione, Assistenza e Cura in regime Semiresidenziale

Fasi del percorso assistenziale	Standard di qualità
<b>Accoglienza- informazione</b>	<p>Gli operatori del servizio sociale sono disponibili per rispondere a qualsiasi esigenza dell'utente durante l'orario di apertura delle strutture.</p> <p>Gli orari di apertura degli uffici del Servizio sociale e del Coordinamento sono affissi nelle bacheche destinate agli utenti.</p> <p>Nelle aree di ingresso e di attesa devono essere sempre presenti e disponibili la carta dei servizi e il documento sintetico delle prestazioni.</p> <p>Il personale deve essere facilmente identificabile</p>
<b>Valutazione di compatibilità</b>	<p>La valutazione di compatibilità con la struttura (disponibilità di tetto, congruità con la tipologia delle prestazioni) viene effettuata da un'equipe composta da: Direttore Sanitario, assistente sociale</p>
<b>Visita di accertamento diagnostico</b>	<p>La visita di accertamento diagnostico sarà effettuata entro 10 giorni dalla disponibilità di tetto sugli utenti in lista d'attesa</p>
<b>Redazione PRI</b>	<p>Il PRI dovrà essere redatto entro i 10 giorni successivi alla data della visita di accertamento multidisciplinare</p>
<b>Erogazione delle prestazioni</b>	
<b>1. Prestazioni riabilitative</b>	<p>Almeno 1 prestazione riabilitativa al giorno</p> <p>Le prestazioni riabilitative seguiranno appositi protocolli terapeutici validati dal Comitato scientifico aziendale</p> <p>Efficacia delle prestazioni</p>
<b>2. Prestazioni infermieristiche medico</b>	<p>Sono disponibili quotidianamente secondo necessità dell'utente</p>
<b>3. Assistenza</b>	<p>Al bisogno durante il pranzo e per l'igiene personale</p>
<b>4. Attività educative</b>	<p>Le attività educative si svolgono in regime diurno dalle ore 9.00 alle ore 15.00</p> <p>Le attività educative seguono la programmazione del PE (Programma Educativo) inserito nel PRI.</p> <p>La pulizia delle aule destinate alle attività educative</p>

	è effettuata 2 volte al giorno
<b>5. Attività ludico-ricreative</b>	Almeno 5 attività programmate annualmente
<b>6. Servizio mensa</b>	Colazione dalle ore 8.30 alle 9.30 Pranzo in fasce orarie dalle 12.30 alle 14.00  Gli utenti seguono una dieta personalizzata preparata dal medico responsabile  Gli alimenti sono preparati secondo il protocollo HACCP stabilito dalla legge.
<b>7. Trasporto</b>	Dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 15.00
<b>Richiesta informazioni</b>	Il servizio sociale, su richiesta, programmerà gli incontri con il personale tecnico e/o medico specialistico entro il loro primo giorno di presenza in struttura.  Cartella clinica: consegna di una copia fotostatica entro 7 giorni
<b>Dimissioni</b>	Su richiesta dell'utente le dimissioni saranno effettuate entro 7 giorni

### 3. Standard per il servizio di Riabilitazione, Assistenza e Cura in regime Residenziale

<b>Fasi del percorso assistenziale</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Accoglienza- informazione</b>	<p>Gli operatori del servizio sociale sono disponibili per rispondere a qualsiasi esigenza dell'utente o familiare durante l'orario di apertura delle strutture.</p> <p>Gli orari di apertura degli uffici del Servizio sociale e del Coordinamento sono affissi nelle bacheche destinate agli utenti.</p> <p>Nelle aree di ingresso e di attesa devono essere sempre presenti e disponibili la carta dei servizi e il documento sintetico delle prestazioni.</p> <p>Il personale deve essere facilmente identificabile</p>
<b>Valutazione di compatibilità</b>	La valutazione di compatibilità con la struttura (disponibilità di tetto, congruità con la tipologia delle prestazioni) viene effettuata da un'equipe composta da: Direttore Sanitario, assistente sociale
<b>Visita di accertamento diagnostico</b>	La visita di accertamento diagnostico sarà effettuata entro 10 giorni dalla disponibilità di tetto sugli utenti in lista d'attesa
<b>Redazione PRI</b>	Il PRI dovrà essere redatto entro i 10 giorni successivi alla data della visita di accertamento multidisciplinare
<b>Erogazione delle prestazioni</b>	
<b>1. Prestazioni riabilitative</b>	<p>Almeno 1 prestazione riabilitativa al giorno</p> <p>Le prestazioni riabilitative seguiranno appositi protocolli terapeutici validati dal Comitato scientifico aziendale</p> <p>Efficacia delle prestazioni</p>
<b>2. Prestazioni medico infermieristiche</b>	Sono disponibili quotidianamente secondo necessità dell'utente
<b>3. Assistenza</b>	Al bisogno durante il pranzo e per l'igiene personale
<b>4. Attività educative</b>	<p>Le attività educative si svolgono in regime diurno dalle ore 9.00 alle ore 15.00</p> <p>Le attività educative seguono la programmazione del PE (Programma Educativo) inserito nel PRI.</p> <p>La pulizia delle aule destinate alle attività educative è effettuata 2 volte al giorno</p>
<b>5. Attività ludico-ricreative</b>	Almeno 5 attività programmate annualmente

<b>6. Servizio mensa</b>	<p>Colazione dalle ore 8.30 alle 9.30 Pranzo in fasce orarie dalle 12.30 alle 14.00</p> <p>Gli utenti seguono una dieta personalizzata preparata dal medico responsabile</p> <p>Gli alimenti sono preparati secondo il protocollo HACCP stabilito dalla legge.</p>
<b>7. Degenza</b>	<p>La pulizia degli ambienti destinati alla degenza (stanze da letto e servizi igienici) è effettuata 1 volta al giorno o più al bisogno</p> <p>Il cambio della biancheria da letto è effettuata 1 volta al giorno o più in caso di bisogno</p>
<b>Richiesta informazioni</b>	<p>Il servizio sociale, su richiesta, programmerà gli incontri con il personale tecnico e/o medico specialistico entro il loro primo giorno di presenza in struttura.</p> <p>Cartella clinica: consegna di una copia fotostatica entro 7 giorni</p>
<b>Dimissioni</b>	<p>Su richiesta dell'utente le dimissioni saranno effettuate entro 7 giorni</p>

N.B: In fase di accesso potrebbe non essere possibile garantire gli standard sopra descritti per quanto attinente a:

1. visita di accertamento dell'equipe multidisciplinare effettuata entro 10 giorni dalla data di inoltro della richiesta di trattamento;
2. redazione del PRI entro i 10 giorni successivi alla data della visita di accertamento multidisciplinare;
3. trattamento riabilitativo dovrà essere erogato entro il 15° giorno dalla data di accettazione del PRI.

**Le motivazioni del ritardo nei tempi di attesa (tra le quali la classificazione del trattamento in extrabudget) sono illustrati dalle assistenti sociali agli utenti che sono chiamati ad attestarne l'accettazione tramite modulo allegato P1/11.**

## SEZIONE IV

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Le modalità di erogazione dei servizi sono monitorate al fine di un miglioramento continuo della qualità, a cura dell'Ufficio Qualità (Tel. 0972/6416610-fax 0972/6412623). Questo risulta di fondamentale importanza per tutelare l'utente da atti o comportamenti che, nostro malgrado, possano limitare la fruibilità delle prestazioni o produrre disservizi e disagi.

Il sistema di monitoraggio e soluzione di eventuali disservizi, si basa sulla gestione dei **reclami** provenienti dall'utenza.

Le attività di **verifica** periodica e/o continua degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità enunciati dall'azienda seguiranno le modalità previste dalle indagini di soddisfazione dell'utente.

#### Meccanismi di tutela

##### Reclami

L'utente che subisca un disservizio, può segnalarlo per iscritto (se lo desidera in forma anonima), su apposito modulo in distribuzione presso ogni sede A.I.A.S.. Il modulo compilato sarà imbucato in cassette presenti presso tutti gli ambulatori.

L'utente può altresì presentare il suo reclamo presso il Servizio Sociale: gli operatori provvederanno a mettere per iscritto e a far sottoscrivere la segnalazione.

L'assistente sociale provvederà a recapitare la lamentela al responsabile del settore in causa, al responsabile per la qualità, alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Generale.

La gestione dei reclami è integralmente descritta in apposita procedura aziendale contenuta nel Manuale della Qualità dell'AIAS di Melfi.

#### Verifica degli impegni

##### Relazione sullo stato degli standard

L'Azienda, con cadenza annuale, pianifica ed organizza l'attività di controllo dello stato di applicazione degli standard di qualità, affidandone la responsabilità all'Ufficio Qualità, tenuto alla redazione di una relazione sullo stato degli standard contenente, tra l'altro, indicazioni sulle strategie di intervento da adottare per la riduzione o la rimozione di eventuali scostamenti dalla norma rilevati nonché sui tempi di applicazione delle strategie e responsabilità delle azioni correttive.

### Indagini di soddisfazione degli utenti

Periodicamente sono programmate ed eseguite le indagini sulla soddisfazione secondo le indicazioni riportate nella "Procedura per la gestione delle indagini di customer satisfaction" contenuta nel Manuale della Qualità dell'AIAS di Melfi.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti destinati all'esame della Direzione Aziendale.

E' inoltre prevista, per l'utente, la possibilità di esprimere il grado della propria soddisfazione in relazione ai servizi erogati dall'AIAS anche in occasione diversa da quelle programmate per le indagini di customer, ogni qualvolta ritenuto necessario dall'utente medesimo.

L'utente, in tal caso, avrà a sua disposizione in distribuzione presso gli uffici di coordinamento e del servizio sociale dell'A.I.A.S. un questionario di verifica dei servizi di riabilitazione offerti dall'azienda.

Mediante la compilazione del suddetto questionario il Responsabile dell'Ufficio per la Qualità potrà registrare l'indice di gradimento dei servizi resi e provvedere in caso di insoddisfazione a porre in essere adeguate azioni di miglioramento.