

CARTA DEI SERVIZI

Centro di riabilitazione polivalente per persone affette da disabilità psico – fisiche e sensoriali

ISAH



Gentile Signora, gentile Signore,

Fondazione I.S.A.H., Centro di Riabilitazione Polivalente e Casa di Riposo San Giuseppe, ha il piacere di presentarLe la “Carta dei Servizi della Residenza Protetta – RSA Disabili di Dolcedo”.

La Carta dei servizi le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni e alle attese degli utenti e delle famiglie.

Per legge la Carta dei Servizi deve contenere tutte le informazioni sull'accesso ai servizi, sull'organizzazione, le modalità di funzionamento, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

L'obiettivo è comunque quello di creare un clima di reciproca fiducia nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione di indirizzi al fine di operare in modo corretto e gratificante sia per chi eroga che per chi riceve.

Uno strumento come la Carta dei Servizi è utile e innovativo, in quanto aiuta l'Azienda ad orientare i propri servizi in un'ottica di attenzione alla qualità, non solo attraverso l'informazione e la tutela dell'Utente, ma anche attraverso l'attivazione di un processo di definizione di obiettivi per il continuo miglioramento, esplicitato e partecipato dall'Utenza.

La presente carta dei servizi è stata redatta in conformità alle direttive della Regione Liguria con lo scopo di:

Informare tutti i cittadini sui servizi offerti

Tutelare l'utente rispetto al diritto a ricevere le prestazioni come descritte nella carta dei servizi.

Condividere con l'utenza un percorso di continuo miglioramento dei servizi

La Fondazione I.S.A.H. si augura che Lei utente possa partecipare attivamente, mediante suggerimenti e proposte che possano sempre più migliorare la qualità delle prestazioni rese.

Nel ringraziarLa per l'attenzione prestata, Le porgo i miei più cordiali saluti.

Il Presidente
Stefano Pugi

AGGIORNATA AL 31/01/2025

INDICE

1. PRESENTAZIONE

- 1.1 Politica aziendale
- 1.2 Valori della Fondazione
- 1.3 Vision
- 1.4 Mission
- 1.5 Presentazione della Fondazione

2. STRUTTURE

- 2.1 Sedi

3. SERVIZI OFFERTI

- 3.1 Patologie d'interesse
- 3.2 Erogazione del servizio
- 3.3 Offerta riabilitativa
- 3.4 Servizi complementari
- 3.5 Intervento per soggetti affetti da Disturbo dello Spettro Autistico.
- 3.6 Intervento per soggetti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento
- 3.7 Intervento attraverso il metodo Feuerstein

4. ORGANIZZAZIONE

- 4.1 Organigramma
- 4.2 Servizio Ambulatoriale di Riabilitazione
- 4.3 Servizio Semiresidenziale
- 4.4 Servizio Residenziale
- 4.5 Organizzazione giornata tipo

5. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

- 5.1 Standard di qualità
- 5.2 Obiettivi
- 5.3 Rischio Clinico

6. SISTEMI E PROCEDURE A TUTELA DELL'UTENTE

7. EMERGENZA SANITARIA Covid-19



1.0 PRESENTAZIONE

1.1 POLITICA AZIENDALE

La Direzione di I.S.A.H ritiene fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa, perseguire la soddisfazione dell'Utente come condizione indispensabile per qualificare il Centro.

I.S.A.H., nel definire la propria politica aziendale attraverso l'esplicitazione della mission, della vision, dei valori e degli obiettivi aziendali, persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto attraverso una politica di orientamento al:

- analisi del contesto
- esigenze ed aspettative degli utenti e suoi familiari.
- strategie aziendali derivanti dall'analisi dei rischi e delle opportunità
- eventuali requisiti cogenti
- esigenze delle altre pertinenti parti interessate (Utenti, enti pubblici e familiari)

I.S.A.H è un Centro di Riabilitazione Polivalente, è quindi una struttura sanitaria extraospedaliera dedicata a portatori di handicap psico-fisico e sensoriale che necessitano di trattamenti riabilitativi. L'obiettivo primario dell'Azienda è fornire una riabilitazione qualificata e personalizzata garantendo, nei propri centri residenziali, un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare;

I.S.A.H. assicura che tale politica sia compresa, condivisa, attuata e sostenuta all'interno di ogni articolazione organizzativa. La Politica Aziendale è esposta nella sala d'attesa e consultabile sul sito www.centroisah.it.

La qualità dell'intervento riabilitativo all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno; dal punto di vista operativo ciò significa elaborare progetti riabilitativi individualizzati, che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano i relativi obiettivi, le conseguenti azioni riabilitative ed assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tutte le attività del Centro sono coordinate da un Team Multiprofessionale che ha la responsabilità di deliberare sugli aspetti clinici che fondano i servizi diagnostici, riabilitativi, terapeutici, educativi e pedagogici messi in opera e che si concretizzano in un progetto riabilitativo specifico.

Tali progetti (e gli specifici interventi previsti) devono essere periodicamente verificati e modificati all'evoluzione dei bisogni dell'utente e condivisi con i famigliari.

L'adeguatezza dell'applicazione di questi servizi e i risultati conseguiti sono verificati costantemente.

Il progetto riabilitativo individuale (PRI) è volto al recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana e lavorativa e all'incremento della partecipazione sociale. Deve soddisfare le esigenze della persona con una particolare enfasi sulle sue aspettative e sulla qualità di vita. Il progetto riabilitativo è quindi lo strumento per "progettare l'autonomia" ed è elaborato dall'Team Multiprofessionale insieme con la persona e la sua famiglia.

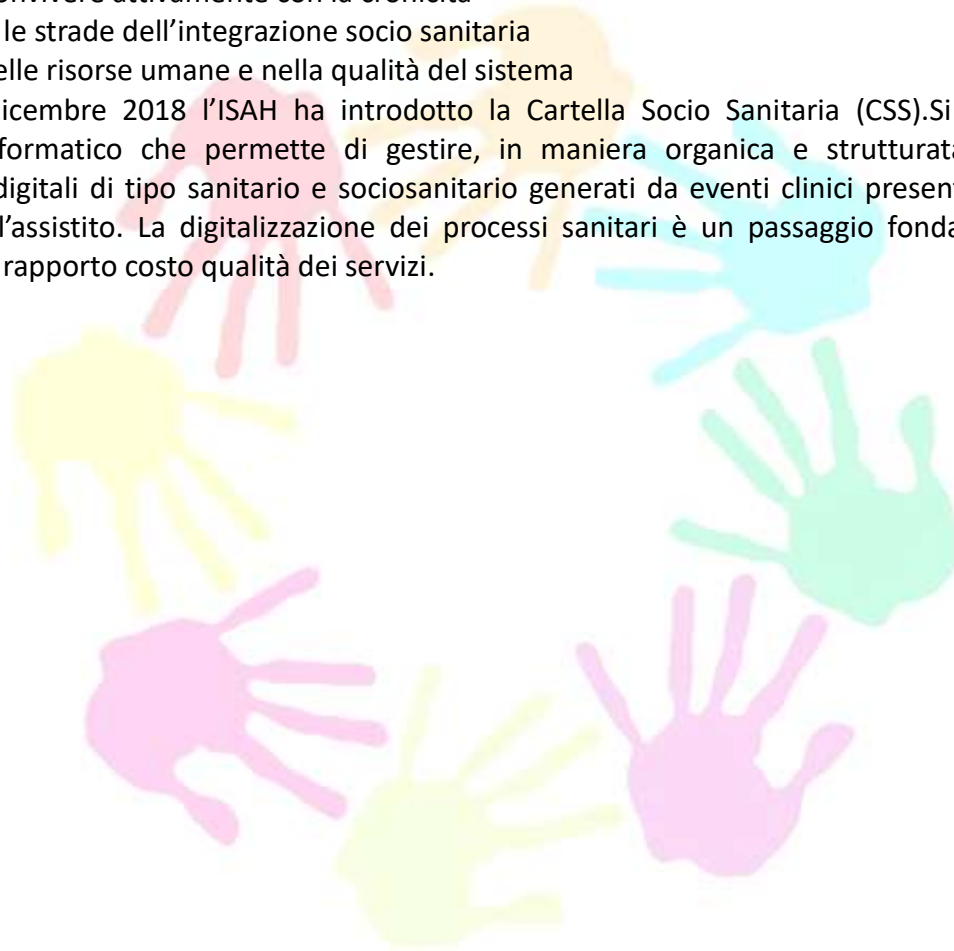
L'introduzione e gestione di un sistema Certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto

all'analisi dei bisogni del cliente richiede al personale ISAH l'applicazione delle migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN) e l'utilizzo di linee guida e procedure EBM.

I.S.A.H. assume come propri i seguenti enunciati del patto di solidarietà per la salute:

- promuovere l'uso appropriato dei servizi sanitari
- diminuire le disuguaglianze nei confronti della salute
- favorire comportamenti e stili di vita per la salute
- contrastare le patologie più importanti
- aiutare a convivere attivamente con la cronicità
- percorrere le strade dell'integrazione socio sanitaria
- investire nelle risorse umane e nella qualità del sistema

Dall' 1 di dicembre 2018 l'ISAH ha introdotto la Cartella Socio Sanitaria (CSS). Si tratta di un software informatico che permette di gestire, in maniera organica e strutturata, i dati e i documenti digitali di tipo sanitario e sociosanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito. La digitalizzazione dei processi sanitari è un passaggio fondamentale per migliorare il rapporto costo qualità dei servizi.



1.2 VALORI DELLA FONDAZIONE I.S.A.H.

I valori cardini su cui si fonda l'attività dell'I.S.A.H. si basano sul principio che il soggetto fragile non coincide con il suo disagio, ma deve essere riconosciuto come persona.

I valori della fondazione I.S.A.H si fondano sui concetti di

- *Eguaglianza e imparzialità di trattamento*: non si compie alcuna discriminazione. I comportamenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti della persona.
- *Rispetto della dignità umana*: i servizi e le attività sono fondati sul rispetto di tale principio garantendo agli ospiti livelli di assistenza, sostegni relazionali e affettivi necessari ai loro bisogni e per il pieno sviluppo delle loro capacità.
- *Solidarietà ed accoglienza*: attraverso il sostegno alla persona fragile e alla sua integrazione sociale favorendo la solidarietà collettiva e promuovendo attività sul territorio.
- *Efficacia ed efficienza*: si persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi e delle prestazioni, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali agli scopi prefissati nell'interesse degli ospiti e degli operatori.
- *Appropriatezza degli interventi*: sono orientate le risorse disponibili verso prestazioni e attività la cui efficacia sotto il profilo clinico e della qualità di vita è riconosciuta in base alle evidenze scientifiche e alle Linee Guida del Ministero della Salute.
- *Cortesìa*: l'impegno è rivolto a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti degli ospiti e dei loro famigliari, nonché di tutte le persone che a diverso titolo entrano in contatto con la struttura, fornendo ai propri operatori le opportune istruzioni.
- *Chiarezza e comprensibilità*: ponendo la massima attenzione al problema dell'efficacia della comunicazione utilizzata nei rapporti con gli ospiti e con i loro care diversa, allo scopo di rendere chiari e comprensibili i messaggi anche attraverso l'abbattimento di ogni barriera fisica o psicologica alla comunicazione.
- *Partecipazione*: assicurando una migliore erogazione dei servizi, si garantisce agli ospiti, alle loro famiglie, alle associazioni che le rappresentano e agli operatori, la partecipazione nell'ambito dei momenti di programmazione delle attività e di verifica delle stesse valutandone i suggerimenti e le indicazioni.

1.3 VISION

Realizzare interventi e sostegni per la qualità di vita delle persone con disabilità, anche prive di sostegno familiare.

Lo strumento cardine per il miglioramento della qualità di vita è il PROGETTO DÌ VITA, elaborato e verificato da personale qualificato in collaborazione con la persona disabile e i caregiver.

Attraverso la valutazione delle preferenze e dei desideri, raccolti con procedure differenti secondo le capacità cognitive e dei codici comunicativi dei singoli, nonché dei bisogni di sostegno di ciascuno, si elabora un Progetto di vita basato su alcuni domini fondamentali:

Benessere fisico: il complesso delle azioni svolte a favore della salute della persona.

Benessere materiale: tutte le azioni volte a garantire e migliorare condizioni materiali di vita della persona come ad esempio gli effetti personali, la privacy, i luoghi intimi, il decoro personale e dei luoghi di vita.

Benessere emotivo: provare emozioni positive circa se stessi, l'essere contenti, felici e soddisfatti di sé; il godere di contesti di vita non stressanti; l'aver attività in cui la persona riesce ad esprimere buone performance.

Sviluppo personale: acquisizione di abilità per avere efficaci e proficue interazioni con i diversi contesti di vita frequentati ed implica quindi un'esplicita tensione all'insegnamento di abilità e offrire l'opportunità di esercitare le abilità possedute.

Autodeterminazione: poter prendere delle decisioni, operare delle scelte e il vedere rispettate le proprie decisioni.

Inclusione sociale: partecipazione all'interno del territorio di appartenenza

Relazioni interpersonali: i rapporti che la persona con disabilità ha con la famiglia, gli amici, le persone conosciute e riconosciute significative per lei.

Il Progetto di vita non può prescindere dall'attivazione di un piano dei sostegni, PRI (Progetto Riabilitativo Individuale), steso e verificato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, che prevede, in ciascuno dei domini della qualità di vita sopra riportati, degli specifici obiettivi che hanno la caratteristica di essere osservabili e verificabili e devono dare evidenza dei sostegni, delle azioni e delle attività che il personale eroga o garantisce per la qualità di vita della persona con disabilità.

1.4 MISSION

L'I.S.A.H. svolge attività sanitarie riabilitative, socio-sanitarie, assistenziali ed educative, in favore di soggetti portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali, in ottemperanza e in coerenza alle vigenti disposizioni legislative nazionale e regionali, nonché alle linee guida ministeriali in materia di riabilitazione.

L'I.S.A.H è inserito all'interno della rete dei servizi di riabilitazione ed opera in modo sinergico con gli altri attori del territorio, con l'obiettivo condiviso di porre in essere interventi di assistenza riabilitativa all'interno dei livelli uniformi di assistenza previsti dal Piano Sanitario Nazionale (PSN) e dal Piano Sanitario Regionale (PSR), adottando quale riferimento un modello di percorso integrato socio-sanitario.

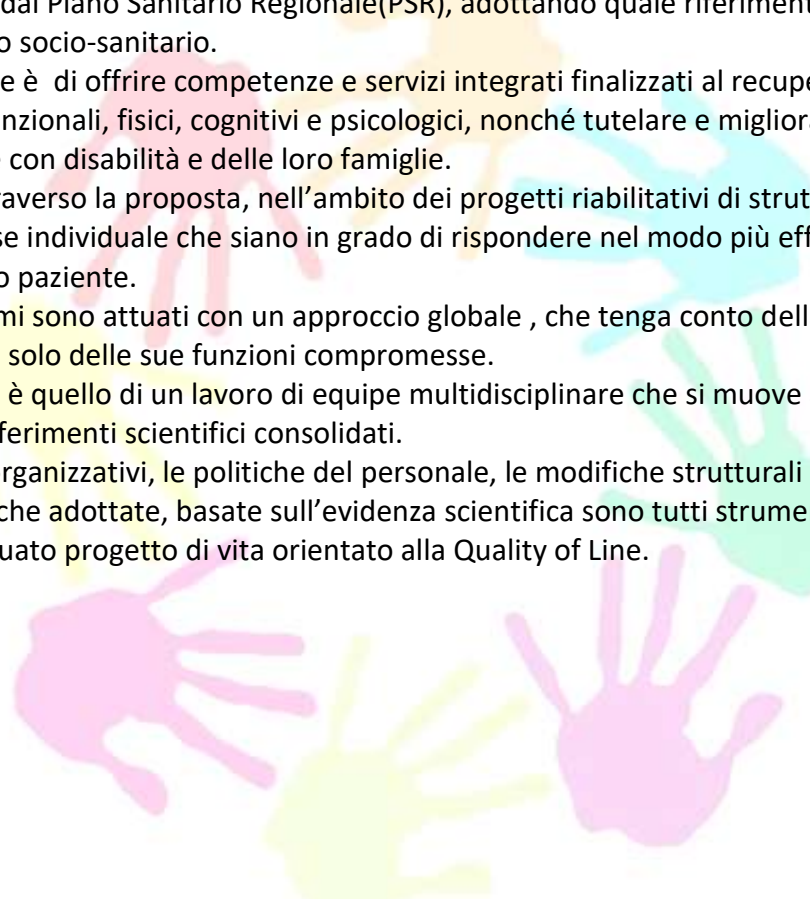
La missione è di offrire competenze e servizi integrati finalizzati al recupero della persona nei suoi aspetti funzionali, fisici, cognitivi e psicologici, nonché tutelare e migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Si concretizza attraverso la proposta, nell'ambito dei progetti riabilitativi di struttura, di programmi su base individuale che siano in grado di rispondere nel modo più efficace possibile ai bisogni del singolo paziente.

I programmi sono attuati con un approccio globale, che tenga conto della persona in quanto tale e non solo delle sue funzioni compromesse.

L'impegno è quello di un lavoro di equipe multidisciplinare che si muove all'interno di modelli clinici e riferimenti scientifici consolidati.

I modelli organizzativi, le politiche del personale, le modifiche strutturali e ambientali, le metodologie cliniche adottate, basate sull'evidenza scientifica sono tutti strumenti utilizzati per costruire un adeguato progetto di vita orientato alla Quality of Life.



1.5 PRESENTAZIONE

L'Istituto Sordomuti di Oneglia fu fondato dal Padre Scolopio Giovanni Battista De Negri che iniziò la sua attività di educatore nel 1853. Per l'esordio furono fondamentali gli apporti economici del Comune di Oneglia, dei Comuni limitrofi, dell'ospedale della Carità e la generosità di cittadini privati.

Dopo essere stati ospiti del collegio cittadino di piazza Ulisse Calvi, nel 1892 avvenne il trasferimento definitivo nei nuovi locali. Nel medesimo anno, grazie alla donazione di 5003 da parte del signor Francesco Verda, l'istituto fu aperto anche alle allieve di sesso femminile.

Un aspetto che non fu mai trascurato fu l'inserimento del giovane nella società, si decise perciò accanto al corso di studi elementari, di istituire una serie di laboratori dove si insegnavano tecniche di agricoltura, falegnameria, sartoria, ricamo, maglieria. Il personale religioso fu affiancato da quello di docenti specializzati secondo la migliore tradizione dell'istituto.

Alla fine degli anni ottanta del '900, scaduto l'accordo con le Suore della Misericordia di Savona, il Consiglio di amministrazione, formato da esperti, decise di aprire le porte dell'istituto a ragazzi portatori di altri Handicap, trasformandosi in Centro di Riabilitazione polivalente.

Nel 1995 l'Ente ha assunto la denominazione I.S.A.H. Istituto Sordomuti ed altri Handicap.

L'attuale I.S.A.H, Centro di Riabilitazione Polivalente e Casa di Riposo san Giuseppe è una Fondazione (ente senza finalità di lucro) sorta il 29 Ottobre 2019 dalla trasformazione dell'omonima Azienda Pubblica di Servizi alla Persona nata nel 2003 a sua volta dalla fusione delle preesistenti I.P.A.B. : I.S.A.H Centro di Riabilitazione Polivalente con sede ad Imperia in Piazzetta G.B.De Negri 4 (costituita nel 1853 e la Casa di riposo San Giuseppe con sede a Dolcedo in Piazza Airenti.

La neo costituita Fondazione ha mantenuto le finalità istituzionali degli enti da cui trae origine e gestisce un centro di riabilitazione polifunzionale per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, che eroga prestazioni per l'età evolutiva e giovane adulta in forma residenziale, diurna o ambulatoriale convenzionato e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

2.0 STRUTTURE

2.1 SEDI

IMPERIA

Sede Centro di riabilitazione diurno e ambulatoriale:



Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA
Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it

Sedi Presidi residenziali:



Villa Galeazza

Via Serrati 46 18100 Imperia
Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it



Casa ISAH

Via De Sonnaz 19 18100 Imperia

Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it

VENTIMIGLIA

Sede Presidio diurno e ambulatoriale:



(c/o Istituto San Secondo)

Via T. Reggio VENTIMIGLIA (IM)

TEL/FAX +39.0184.357.348

3.0 SERVIZI OFFERTI

3.1 PATOLOGIE DI INTERESSE

- Disabilità neurologiche per esiti di paralisi cerebrali infantili patologie neurologiche differenti, sindromi mal formative e genetiche, patologie neuromuscolari
- Ritardo dello sviluppo psicomotorio
- Disabilità cognitiva
- Disturbi della comunicazione e dello sviluppo del linguaggio
- Disturbi dello spettro autistico
- Disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi
- Disturbi dell'apprendimento
- Disturbi emozionali e di relazione
- Disturbi da deficit dell'attenzione e iperattività

3.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Presso il Centro di Riabilitazione opera personale specializzato e qualificato al fine di garantire un servizio efficace ed efficiente.

Il personale operante nei Centri di Riabilitazione della Fondazione è munito di cartellino di riconoscimento riportante nome ,cognome e qualifica professionale. Inoltre il ruolo ricoperto è identificato da un codice colore come da schema:

<i>FIGURA PROFESSIONALE</i>	<i>CODICE COLORE</i>
MEDICO	VERDE
PSICOLOGO	ARANCIO
TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	AZZURRO
EDUCATORE	GIALLO
INFERMIERE	ROSSO
OPERATORE SOCIO SANITARIO	VIOLA
AMMINISTRATIVO	BLU'
AUTISTA - OPERAIO	BORDEAUX
STAGISTA	BIANCO

AREA SANITARIA

Team multiprofessionale

Il Team multi professionale è caratterizzato da una varietà di professionisti provenienti dai diversi settori della riabilitazione che, condividendo valori e obiettivi, partecipano alla valutazione, pianificazione e implementazione dei Progetti Riabilitativi Individuali.

Il Team si caratterizza per una forte interazione e integrazione tra le professioni così che tutti i partecipanti interagiscono per raggiungere gli obiettivi complessivamente individuati dal team.

Nella filosofia della Fondazione il team è qualcosa di più di un insieme di persone con differenti professionalità e competenze che lavora con uno stesso paziente, e lavorare in gruppo è qualcosa di diverso della semplice somma del lavoro svolto dai singoli componenti..

Il Team valuta i risultati non tanto in funzione del successo o del raggiungimento o meno degli obiettivi in ciascuna singola area o tipologia di intervento, quanto piuttosto in relazione all'insieme degli interventi svolti nel corso del Progetto Riabilitativo che hanno consentito alla persona di raggiungere il livello di abilità funzionale e di integrazione che ci si era proposti.

Tutta la documentazione clinica è gestita attraverso la Cartella Socio Sanitaria Digitale.

Copia della cartella clinica può essere richiesta attraverso mail al direttore sanitario o al responsabile di settore. I tempi di consegna di tutta la documentazione sono previsti entro 20 gg.

Il Team multi professionale è composto da:

Personale medico e tecnico laureato

- Medici chirurghi specializzati in Neuropsichiatria infantile
- Medico chirurgo specializzato in Medicina Interna
- Medico chirurgo specializzato in Foniatria
- Medico chirurgo specializzato in Fisiatria
- Psicologi
- Medico chirurgo specializzato in Medicina del Lavoro

Personale di riabilitazione e di assistenza sanitaria

- Fisioterapisti
- Terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedisti
- Terapisti Occupazionali
- Educatori professionali
- Terapisti della riabilitazione specializzati in Terapie Assistite con gli Animali
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)

AREA AMMINISTRATIVA

Il settore Amministrativo – Contabile si occupa di tutti gli atti e procedimenti amministrativi necessari al corretto funzionamento della Fondazione. In particolare è competente in materia di contabilità, bilanci, atti amministrativi, bandi, assunzioni, appalti, convenzioni, contratti informazioni generali sull'attività e sui servizi offerti, gestione del personale, gestioni clienti e fornitori.

E' costituita da:

- Direzione Generale
- Ragioneria
- Accettazione
- Ufficio del personale
- URP

AREA SVILUPPO E QUALITA'

Presso la Fondazione opera un Team Qualità che garantisce e cura la qualità dei processi e il continuo miglioramento dell'organizzazione.

Segue i processi lavorativi interni e, attraverso un attento monitoraggio, punta a renderli sempre

più funzionali e rispondenti alla tipologia di domanda sanitaria.

Cura inoltre il rapporto dell'immagine con l'esterno attraverso numerose iniziative in collaborazione con gli enti e le istituzioni del territorio.

AREA FORMAZIONE

Il rapido e continuo sviluppo della riabilitazione, nonché delle innovazioni tecnologiche ed organizzative, rendono necessario mantenere un alto standard di aggiornamento per gli operatori sanitari.

Gli obiettivi dell'area della formazione sono quindi:

- Promozione della ricerca e della formazione in ambito educativo-riabilitativo
- Ampliamento della conoscenza in tutte le aree che incidono sui processi di adattamento della persona con disabilità.
- Il mantenimento di adeguati livelli di aggiornamento dei professionisti.

AREA MANUTENZIONE E TRASPORTI

Il servizio è atto a mantenere sempre in buono stato le strutture dell'I.S.A.H., occupandosi sia della manutenzione ordinaria che, in misura minore, di quella straordinaria.

Fondamentale nel nostro lavoro di riabilitatori è l'attenzione alla condizione psicologica dei nostri utenti. Essi presentano, infatti, carenze sia dal punto di vista sanitario che sociale. Diventa pertanto indispensabile operare in ambienti idonei sia a limitare i deficit patologici degli utenti sia, soprattutto, a garantire habitat dignitosi e accoglienti che, per diversi di loro, rappresentano la casa in cui vivere. Risulta pertanto ovvio come la piacevolezza dei locali, inevitabilmente legata alla loro funzionalità ma anche all'aspetto estetico, unitamente al buon funzionamento delle attrezzature, debba essere per tutti noi il momento primario di lavoro per gli utenti ma anche con gli utenti, visto che possiamo così insegnare loro il rispetto per tutto ciò che ci circonda, e quindi in ultima analisi anche per se stessi, e stimolarli a porre attenzione su ciò che fanno.

L'attività di manutenzione costituisce mezzo educativo per i laboratori di Ergoterapia (Terapia del lavoro).

3.2 OFFERTA RIABILITATIVA

I Centri della Fondazione I.S.A.H. sono autorizzati ad effettuare interventi diagnostici, abilitativi, terapeutici, educativi sia in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale sia in regime privatistico.

PSICOLOGIA

L'intervento psicologico comprende l'uso di strumenti conoscitivi per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione- riabilitazione e sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, e alla comunità.

Comprende altresì le attività di sperimentazione, ricerca e didattica in tale ambito.

Lo Psicologo in struttura svolge:

- Valutazioni psicodiagnostiche
- Supervisione e programmazione degli interventi riabilitativi e delle attività clinica
- Coordinamento settimanale con gli operatori dei servizi
- Partecipazione settimanale all'equipe medico psico – pedagogica
- Partecipa alla stesura diagnosi funzionale e progetto riabilitativo degli utenti
- Colloqui di sostegno psicologico individuali e di gruppo rivolto agli utenti e alle famiglie.

L'intervento psicologico comprende l'uso di strumenti conoscitivi per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione- riabilitazione e sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, e alla comunità.

FISIOTERAPIA

Il fisioterapista (Dottore in Fisioterapia) è il professionista sanitario laureato in fisioterapia che elabora ed attua gli interventi diretti alla prevenzione, alla valutazione funzionale, alla cura, all'assistenza e alla riabilitazione delle patologie o disfunzioni nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali.

Secondo profilo professionale, il fisioterapista si occupa della prevenzione, diagnosi funzionale, cura e riabilitazione dei disturbi conseguenti a eventi patologici di varia natura, congeniti o acquisiti, e l'attività è in collaborazione con le altre figure sanitarie. Che compongono il team multidisciplinare.

Il fisioterapista, nell'ambito delle proprie competenze:

valuta e individua il bisogno di salute del paziente

pratica autonomamente, con responsabilità e titolarità, attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie

propone l'adozione di ausili, addestra il paziente al loro uso e ne verifica l'efficacia;

verifica le risposnde della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

NEUROPSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA

Il terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva è una figura professionale, espressamente

riconosciuta con Decreto del Ministero della Sanità n. 56 del 1997, che appartiene alla categoria delle «professioni sanitarie riabilitative» individuate dall'art. 2 della legge n. 251 del 2000.

L'intervento si distingue per un approccio di tipo "globale", attento a considerare, per ogni fascia d'età, l'equilibrio complessivo e l'integrazione di tutte le funzioni e le competenze nonché l'interazione tra evoluzione della patologia e stadio di sviluppo.

Il terapeuta dell'età evolutiva collabora, nel team multi professionale, alla valutazione e alla elaborazione del progetto riabilitativo, curando l'attuazione di un preciso programma di intervento. Adotta strategie e tecniche necessarie a raggiungere quelle condizioni in cui funzioni e abilità cognitive e motorie possano comparire ed evolvere nonostante le difficoltà di base.

INTERVENTO EDUCATIVO

L'Educatore professionale è una figura che appartiene al novero delle professioni sanitarie della riabilitazione (SNT/02) che si occupa dell'attuazione di progetti educativi e riabilitativi nell'ambito di un progetto terapeutico all'interno di un team multidisciplinare.

La specificità dell'intervento dell'educatore professionale è quella di:

- programmare, gestire e verificare interventi educativi mirati alla promozione della salute e allo sviluppo delle potenzialità di soggetti in difficoltà, per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- programmare, organizzare, gestire e verificare le proprie attività professionali all'interno di servizi socio-sanitari e strutture socio-sanitarie-riabilitative e socio-educative, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti nelle strutture, con il coinvolgimento dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;
- operare sulle famiglie e sul contesto sociale, allo scopo di favorire processi di integrazione e aggregazione sociale.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il terapeuta occupazionale è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante, opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici, psichici sia con disabilità temporanee sia permanenti, utilizzando attività espressive, manuali - rappresentative, ludiche, della vita quotidiana.

In collaborazione con le altre figure del team multidisciplinare il terapeuta occupazionale:

Tratta condizioni fisiche, psichiche e psichiatriche, temporanee o permanenti, rivolgendosi a pazienti di tutte le età; utilizza attività sia individuali sia di gruppo, promuovendo il recupero e l'uso ottimale di funzioni finalizzate al reinserimento, all'adattamento e alla integrazione dell'individuo nel proprio ambiente personale, domestico e sociale;

Individua ed esalta gli aspetti motivazionali e le potenzialità di adattamento - dell'individuo, proprie della specificità terapeutica occupazionale;

Partecipa alla scelta e all'ideazione di ortesi congiuntamente o in alternativa a specifici ausili;

Propone, ove necessario, modifiche dell'ambiente di vita e promuove azioni educative verso il soggetto in trattamento, verso la famiglia e la collettività;

Verifica le risposdenze tra la metodologia riabilitativa attuata e gli obiettivi di recupero funzionale e psicosociale.

LOGOPEDIA

Il logopedista è un professionista sanitario che ha conseguito una Laurea in Logopedia, dalla durata di tre anni che si conclude con un esame finale abilitante alla professione.

La Logopedia è dunque la specializzazione sanitaria che si occupa della prevenzione e del trattamento riabilitativo dei disturbi del linguaggio, della comunicazione, della funzione orale e della deglutizione in età evolutiva, adulta e geriatrica, come ad esempio: dislessia, afasia, disprassia, disgrafia, discalculia, dislalia, disortografia, disfasia, disfonia, afonia, difficoltà di apprendimento, disfemia, deglutizione atipica, balbuzie ed altri disturbi del linguaggio.

I logopedisti elaborano, anche in team multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione e alla soddisfazione del bisogno di salute del paziente, praticando attività terapeutica per la rieducazione delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali;

TRATTAMENTO ABILITATIVO PSICOEDUCATIVO

Lo scopo dell'intervento psicoeducativo è quello di garantire lo sviluppo globale della personalità. L'intervento è attivato con lo scopo di sostenere i soggetti coinvolti nel loro percorso evolutivo, di favorire l'espressione, lo sviluppo e la generalizzazione del loro potenziale nei diversi contesti di vita.

Durante i trattamenti psicoeducativi si prendono in considerazione anche eventuali criticità evolutive, compresa la presenza di comportamenti problema, nel tentativo di individuare, insieme agli altri interlocutori coinvolti, possibili strategie funzionali per rispondere ai bisogni del soggetto e della sua famiglia.

Nell'ambito del trattamento psicoeducativo, i terapisti, debitamente formati, si avvalgono dei principi delle teorie cognitivo-comportamentali e di strumenti specifici quali: valutazioni funzionali, programmi di comunicazione aumentativa alternativa, programmi di potenziamento delle competenze cognitive, programmi per l'autocontrollo comportamentale, tecniche specifiche per un apprendimento graduale, prevedibile e strutturato.

Il lavoro del terapeuta deve puntare a migliorare le difficoltà e ad acquisire nuove abilità e strategie utili a fronteggiare le diverse situazioni di vita.

PARENT TRAINING, SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' E SIBLINGS

Il parent training ha come obiettivo principale la psico-educazione, che diventa necessaria per comprendere i sintomi e interpretarli in modo funzionale. Un altro obiettivo fondamentale del parent training è l'acquisizione di strategie di soluzione per fronteggiare situazioni problematiche. Una volta comprese le caratteristiche principali del disturbo si insegna ai genitori a osservarle ed osservare i loro comportamenti, pensieri, modalità comunicative e strategie educative nei confronti del figlio. È necessario mostrare ai genitori i circoli viziosi che mantengono i comportamenti disfunzionali del figlio, rendendoli consapevoli delle loro modalità di intervento all'interno della relazione educativa. L'intervento aiuterà i genitori a modificare i comportamenti disfunzionali e potenziare quelli funzionali rendendoli attivamente agenti del cambiamento.

In sintesi gli obiettivi principali del parent training sono:

Aiutare il genitore a conoscere ed accettare i comportamenti disfunzionali del figlio legati a particolari difficoltà o disturbo.

Analizzare i contenuti e le strategie della relazione educativa.
Rilevare le cause che impediscono una comunicazione funzionale
Individuare stili di comunicazione alternativi e tecniche assertive efficaci per quella famiglia.
Trasmettere competenze genitoriali efficaci valutando e programmando strategie e modalità relazionali differenti per attivare comportamenti educativi adeguati.

Metodologia di realizzazione

Il taglio metodologico degli incontri è pratico e applicativo

Il parent training adotta un approccio orientato al problema e alla ricerca nel quale i genitori divengono sperimentatori attivi delle tecniche e dei suggerimenti affrontati nelle sedute.

Sono pertanto di fondamentale importanza gli "homework" che permetteranno ai genitori di riflettere nella loro quotidianità sugli argomenti affrontati in seduta.

I colloqui saranno supportati sia da un'osservazione diretta del bambino che dall'utilizzo di VIDEO-FEEDBACK

Siblings

Nella presa in carico della famiglia è necessario non sottovalutare l'impatto che la diagnosi di disabilità ha sui fratelli. A volte i Siblings vivono un sentimento di ambivalenza rispetto alla relazione con il proprio fratello disabile e si trovano a dover ricoprire un ruolo che non sono pronti ad affrontare.

Solo negli ultimi anni, oltre al sostegno per i genitori, è stato riconosciuto il valore del rapporto fraterno, il quale è sicuramente una delle relazioni più significative e durature che i bambini possono vivere nell'arco della loro vita.

All'interno di questo progetto si vuole proporre un gruppo di prevenzione teso a sostenere i fratelli nella rete di conoscenza e supporto reciproco, prestando attenzione alla propria condizione di Siblings (termine inglese neutro, coniato per definire i fratelli "fratello e sorella" di un bambino disabile), all'interno di un ambiente non medicalizzato ma ricco di esperienze costruttive.

A volte i Siblings vivono un sentimento di ambivalenza rispetto alla relazione con il proprio fratello disabile. Questo gruppo si pone l'obiettivo di prevenire, attraverso un rapporto esclusivo con il siblings, eventuali problematiche future e una maggior elaborazione dei vissuti tipici dell'aver un fratello o sorella disabile.

IDROKINESITERAPIA

La riabilitazione in acqua è rivolta a pazienti con esiti di patologie di varia natura a carico del sistema nervoso centrale (SNC), sistema nervoso periferico (SNP), Vascolare, Ortopedico-traumatologico.

L'acqua sostiene gran parte del peso del corpo creando un ambiente detto di microgravità favorendo l'esecuzione dei movimenti con un corretto lavoro muscolare anche in condizioni di ridotto tono muscolare e di difficoltà di carico.

L'idrochinesiterapia o fisioterapia in acqua, si fonda proprio su questo principio, è infatti basata sul movimento in acqua sfruttando l'effetto antidolorifico e decontratturante dell'acqua calda, unita alla semplicità del movimento dovuto alla diminuzione del peso corporeo (microgravità) sulle articolazioni e sulla colonna vertebrale.

L'idrokinesiterapia è svolta da personale sanitario specializzato

ATTIVITA MOTORIA

L'istruttore di attività motorie è un tecnico, laureato in Scienze Motorie, che definisce ed eroga programmi di attività fisica. In ambito sanitario affianca il fisioterapista che ne cura la supervisione.

L'obiettivo generale dell'attività motoria è la riduzione nei soggetti disabili della sedentarietà e delle patologie correlate, migliorare lo stile di vita a prevenzione e recupero del deficit e dello svantaggio sociale.

Più nello specifico l'attività è volta:

al mantenimento e sviluppo di capacità motorie
inclusione e socializzazione
sviluppo autonomie primarie

INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE

Per i soggetti minori che frequentano la scuola il Centro offre un intervento di accompagnamento scolastico.

In particolare:

- intervento formativo con i famigliari
- orientamento scolastico
- incontri con la scuola finalizzati a monitorare l'inserimento e fornire indicazioni specifiche.
- stesura della Diagnosi Funzionale
- collaborazione alla stesura del PEI secondo le nuove indicazioni ministeriali
- certificazioni DSA(Disturbi Specifici di Apprendimento)
-

VISITE CONSULTIVE

Si effettuano visite del medico specialista(neuropsichiatra infantile, foniatra, fisiatra) in regime privatistico

RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA

La valutazione neuropsicologica consente di valutare il livello cognitivo del soggetto e di definirne il profilo funzionale valutando le diverse funzioni: visuo-percettive, l'organizzazione spaziale, le funzioni cognitive e meta cognitive incluse le capacità di attenzione e controllo, le abilità logiche, le funzioni mnestiche, le competenze linguistiche e le abilità logico-matematiche.

Dalla valutazione neuropsicologica emergono le indicazioni per l'intervento a favore di:

- apprendimento
- attenzione
- memoria
- abilità meta cognitive
- problem solving

3.3 SERVIZI COMPLEMENTARI

SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Le famiglie non sono i semplici fruitori dei servizi ma membri attivi che concorrono al Progetto di vita del proprio figlio

Per “ accompagnare” le famiglie nel difficile percorso di accettazione della disabilità e nel sentirsi parte attiva del Progetto Riabilitativo, il Centro mette a disposizione diverse risorse dal primo approccio sino al completamento dell’itinerario riabilitativo.

Gli interventi vanno dalla collaborazione, al sostegno psicologico, alla partecipazione al progetto riabilitativo, al sostegno all’inserimento scolastico e sociale.

INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE

Per i soggetti minori che frequentano la scuola, il Centro offre un intervento di accompagnamento scolastico.

In particolare:

- intervento formativo con i famigliari
- orientamento scolastico
- incontri con la scuola finalizzati a monitorare l’inserimento e fornire indicazioni specifiche
- stesura della Diagnosi Funzionale
- collaborazione alla stesura del PEI secondo le nuove indicazioni ministeriali
- certificazioni DSA(Disturbi Specifici di Apprendimento)

SERVIZIO CONSULENZA AUSILI

Attraverso gli specialisti, servizio fornisce informazioni e consulenza sulla scelta degli ausili, tecnici ed informatici più idonei ad ogni singolo caso.

E' fornita consulenza su:

- ausili informatici e software didattico – riabilitativo
- ausili per la comunicazione
- ausili per la mobilità e la postura
- norme per il finanziamento
- pratiche di prescrizione e nomenclatore tariffario.

Il servizio è rivolto alle persone disabili, alle loro famiglie, e a chiunque sia impegnato, a livelli diversi, nella ricerca di soluzioni tecnologiche per la riabilitazione e l’autonomia.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

Ogni singolo utente mantiene il medico di medicina generale del SSN.

Per ogni soggetto in carico sono predisposti e periodicamente aggiornati il Progetto Riabilitativo e la cartella clinica personale.

Il Direttore Sanitario è responsabile dell’assistenza sanitaria del Presidio, dell’organizzazione

dell'attività riabilitativa e della vita comunitaria, dell'applicazione delle norme igienico – sanitarie e della vigilanza sulle stesse. L'assistenza medica specialistica è garantita dalle figure professionali operanti in struttura (medico di medicina generale, medico neuropsichiatra infantile, medico fisiatra, medico foniatra).

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza dell'infermiere è garantita all'utente durante tutto l'arco della giornata secondo le indicazioni del Direttore Sanitario e delle prescrizioni farmacologiche.

L'infermiere del Centro partecipa all'identificazione dei bisogni di salute e di assistenza infermieristica della persona inserita in struttura, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche e agisce anche in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali del centro.

Inserito nel Team Multiprofessionale partecipa alla stesura del PAI

ASSISTENZA TUTELARE E SOCIO SANITARIA

L'intervento di assistenza tutelare e sociosanitaria è garantito nelle 24 ore mediante personale qualificato. Coinvolge l'attività di cura della persona, la stimolazione delle autonomie personali, la partecipazione alla gestione del quotidiano, nonché gli aspetti ludico ricreativi.

Gli operatori socio sanitari fanno parte del TEAM multi professionale e partecipano alla stesura del PAI.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Diversi mezzi giornalmente realizzano il collegamento tra le diverse unità operative sul territorio cittadino (U.O. residenziale, U.O. diurno).

Tale servizio si completa con il trasporto degli utenti inseriti in forma sia residenziale sia semiresidenziale per raggiungere la sede degli istituti scolastici e i luoghi di attività esterne.

RISTORAZIONE E SERVIZI GENERALI

La preparazione e la somministrazione dei pasti sono interni alla struttura. Particolare attenzione è data alla preparazione di diete bilanciate e diete speciali secondo le indicazioni mediche.

Sono attuati i protocolli operativi di cui al d.lgs. N. 155/97 (sistema HACCP).

È garantito il servizio di lavanderia per gli ospiti inseriti in forma residenziale e di ricovero di sollievo. È garantito giornalmente un servizio di sanificazione ambientale

3.4 INTERVENTO PER SOGGETTI AFFETTI DA DISTURBO DELLO SPETTRO AUTISTICO

Premessa

I disturbi dello Spettro Autistico sono caratterizzati da difficoltà nella comunicazione e nell'interazione sociale e dalla presenza di comportamenti stereotipati e routinari.

Spesso a questi sintomi si accompagnano un quadro clinico disarmonico (per gli aspetti motori che cognitivi), una scarsa capacità di autonomia personale e sociale nonché problemi comportamentali.

La diagnosi precoce e l'intervento abilitativo specifico e tempestivo possono modificare gli esiti della patologia migliorando la qualità di vita della persona.

Il nucleo di abilitazione per le patologie dello spettro autistico (Sindrome di Asperger, autismo atipico, autismo infantile,...) si fonda sui presupposti delle più recenti ricerche scientifiche.

L'intervento abilitativo è basato sulla valutazione funzionale del soggetto (punti di forza e punti di debolezza).

Il modello del servizio si caratterizza per la globalità della presa in carico, il monitoraggio degli interventi e la personalizzazione dei progetti riabilitativi e mira a sviluppare le abilità emergenti fino al massimo grado raggiungibile in un'ottica di compartecipazione tra famiglia, scuola e ambiente.

Presa in carico

La presa in carico globale consiste nel fornire servizi e supporto alla persona con autismo ed alla sua famiglia dal momento della diagnosi in modo integrato e continuativo.

Le prestazioni sono erogate con modalità ambulatoriali, diurne e residenziali.

I trattamenti sono articolati secondo un progetto abilitativo individualizzato, elaborato e verificato dall'équipe ed eventualmente modificato dalla stessa una volta raggiunti gli obiettivi.

Le prestazioni contengono i seguenti interventi:

Colloqui psicologici in presenza di alto funzionamento o sostegno psicologico al bambino e alla famiglia.

L'intervento psicologico è rivolto al mondo relazionale reale e rappresentativo del bambino ma anche a fornire un sostegno psicoeducativo allo stesso e alla sua famiglia. E' altresì volto a diminuire possibili aspetti disfunzionali e a sostenere i processi di sviluppo psicoaffettivo del bambino integrandosi in una serie di interventi multidimensionali.

Attività psicoeducative educative per il miglioramento della relazione, dell'attenzione e della comunicazione

L'attività in piccolo gruppo con l'educatore professionale ha lo scopo di generalizzare le abilità acquisite durante i trattamenti specifici all'interno di attività strutturate e routine di vita quotidiana; favorisce inoltre scambi relazionali con i pari e l'acquisizione di semplici regole comportamentali.

Neuropsicomotricità

L'intervento neuropsicomotorio ha il fine di favorire l'evoluzione cognitiva e/o lo sviluppo della persona mediante la conoscenza di sé, degli altri e dell'ambiente.

Logopedia

L'intervento logopedico promuove la comunicazione attraverso la facilitazione e la stimolazione.

Condivisione del Progetto con le Famiglie

La famiglia è parte attiva del Progetto abilitativo e della sua attuazione.

Il Centro svolge una serie di attività tese a creare un'alleanza terapeutica con i genitori con la finalità di:

- Fornire ai genitori aiuto e supporto, in maniera coordinata e continuativa, prevedendo moduli intensivi per coloro che hanno ricevuto una diagnosi recente.
 - Fornire informazioni sul percorso riabilitativo ed educativo, come anche le nozioni necessarie alla gestione quotidiana del proprio figlio mediante colloqui individuali con le famiglie, calendarizzati e/o secondo richiesta.
- Coinvolgimento dei familiari in specifici programmi d'intervento.

Collaborazioni esterne

Il Centro si avvale della collaborazione con Istituti Scientifici specialistici quali:

IRCCS Fondazione Stella Maris di Pisa

IPRCS G. Gaslini di Genova

ASL CN 1 Centro Autismo e Sindrome di Asperger

3.5 INTERVENTO PER SOGGETTI CON DISTURBO SPECIFICO DI APPRENDIMENTO

Presso l'ambulatorio del Centro di Riabilitazione della Fondazione I.S.A.H. è attivo il Servizio di Diagnosi e Cura dei Disturbi Specifici di Apprendimento.

Il Team Multi Professionale composto da Neuropsichiatra Infantile, Foniatra, Psicologa, Logopedista, Neuropsicomotriciste, Educatori, specializzati, è autorizzata ad emettere Certificazioni DSA ai fini scolastici. (Delibera del Direttore Generale n.313 del 11/08/2021- A.Li.Sa Regione Liguria)

Il servizio segue il Protocollo Operativo di Valutazione redatto secondo quanto previsto dall'accordo stato regioni del 25/07/2012 su "Indicazioni per la Diagnosi e certificazione dei DSA- legge 170/2010.

Iter valutativo:

VISITA NEUROPSICHIATRICA DELL'ETA' EVOLUTIVA

La valutazione neuropsichiatrica (colloquio clinico - anamnestico e visita medico-specialistica) avrà lo scopo di raccogliere le informazioni cliniche fondamentali con particolare attenzione ai motivi di

invio, ai sintomi e segni che lo hanno determinato, all' eventuale familiarità per DSA o DSL eco per ritardi\disturbi evolutivi neuropsicologici. Dopo l'indagine anamnestica il medico compie l'esame obiettivo neurologico con lo scopo di escludere eventuali deficit motori, sensitivo-sensoriali, valutare le competenze motorie globali e fini, l'equilibrio statico e dinamico, la coordinazione generale, l'integrazione visuo-motoria, la lateralità, le abilità prassiche ed eventuali segni relativi ad anomalie epilettogene e neurologiche specifiche.

VISITA FONIATRICA

La visita specialistica neuropsichiatrica sarà integrata, se necessario, dalla consulenza foniatica che valuterà la funzionalità fonologica, fonetica e lessicale; inoltre, l'osservazione dei quaderni compilati dal bambino consentirà allo specialista foniatra, attraverso l'analisi degli errori, di formalizzare una prima ipotesi e indirizzare gli approfondimenti del secondo livello.

CONSULENZA PSICODIAGNOSTICA

La consulenza psicodiagnostica consente di definire il profilo affettivo-comportamentale del bambino/ragazzo nonché la valutazione del livello intellettivo con test standardizzati, (WISC IV-WAIS IV per gli studenti universitari). Qualora emergano particolari elementi di disarmonia del profilo cognitivo, sarà compito dello psicologo-psicoterapeuta approfondire i singoli moduli neuropsicologici al fine di programmare un intervento il più possibile efficace e personalizzato.

VALUTAZIONE LOGOPEDICA

In sede di valutazione logopedica sono esaminate le abilità di lettura, scrittura, calcolo, comprensione del testo, espressione scritta, abilità narrative. Si procede anche a valutare i parametri di correttezza e rapidità nonché l'utilizzo prevalente della via fonologica o lessicale. Necessaria anche la valutazione della competenza ortografica in compiti di scrittura e sotto dettatura. In ambito aritmetico si valuta la competenza di cognizione numerica, di transcodifica numerica, la capacità di calcolo mentale e scritto ed il recupero di fatti aritmetici. Particolare attenzione sarà posta inoltre all'approfondimento delle funzioni esecutivo-attenzionali che, secondo le ormai acclamate evidenze scientifiche, rivestono un ruolo fondamentale nei processi di apprendimento.

VALUTAZIONE NEUROPSICOMOTORIA

In sede di valutazione sono esaminate le abilità grafiche, le abilità visuo-spaziali, le abilità visuo percettive, le abilità prassiche, ovvero tutte quelle competenze necessarie d uno sviluppo corretto degli apprendimenti.

Tutte le valutazioni sono eseguite con gli strumenti standardizzati raccomandati dalla comunità scientifica.

Intervento riabilitativo

L'intervento riabilitativo prevede un insieme di interventi clinici volti a favorire il recupero, l'acquisizione, lo sviluppo e il potenziamento delle funzioni cognitive, meta cognitive, neuromotorie e di apprendimento a seconda del quadro emerso dalla valutazione.

L'intervento, di tipo multidisciplinare, ha come obiettivo quello di velocizzare il processo di apprendimento, le funzioni neuropsicologiche coinvolte, gli spetti emotivi, e tutte le risorse

implicate nel processo di apprendimento.

Dell'intervento riabilitativo fa parte anche il sostegno educativo alla famiglia e la collaborazione attiva con la scuola.

Modalità di accesso.

L'accesso è subordinato alla richiesta da parte dei genitori. Per appuntamento e informazioni circa i servizi e i costi è possibile contattare la Responsabile del Servizio presso la Sede del Centro di Riabilitazione:

Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA

Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it

3.6 INTERVENTO STRUMENTALE COGNITIVO METODO FEUERSTEIN

Il programma di arricchimento strumentale (PAS) è un programma di educazione cognitiva, basato sulla Pedagogia della Mediazione, elaborato a partire dagli anni '50 dallo psicologo israeliano Reuven Feuerstein, allievo di Jean Piaget.

E' uno strumento che consente il recupero delle carenze cognitive per l'accrescimento del potenziale di apprendimento; grazie alla sua adattabilità e facilità d'uso attualmente è impiegato in oltre 40 paesi in tutto il mondo e in un'ampia varietà di contesti con risultati "misurabili" a livello scientifico

Il nostro centro propone percorsi individuale di gruppo presso la nostra sede e progetti per le scuole

Cos'è il PAS BASIC?

E' uno strumento che consente il recupero delle carenze cognitive per l'accrescimento del potenziale di apprendimento; grazie alla sua adattabilità e facilità d'uso attualmente è impiegato in oltre 40 paesi in tutto il mondo e in un'ampia varietà di contesti con risultati "misurabili" a livello scientifico.

A chi può essere utile il PAS-BASIC?

- Bambini in età prescolare
- Bambini che frequentano i primi anni della scuola primaria
- Bambini o adolescenti le cui funzioni cognitive di base siano inadeguate, immature o fortemente compromesse
- Soggetti con DSA
- Adulti o anziani che per ragioni specifiche (traumi, patologie, disturbi della senilità) abbiano esigenze di riabilitazione.

L'accesso è subordinato alla richiesta da parte dei genitori. Per appuntamento e informazioni circa i servizi e i costi è possibile contattare la Responsabile del Servizio presso la Sede del Centro di Riabilitazione:

Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA

Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it

4.2 MODALITA' DI ACCESSO

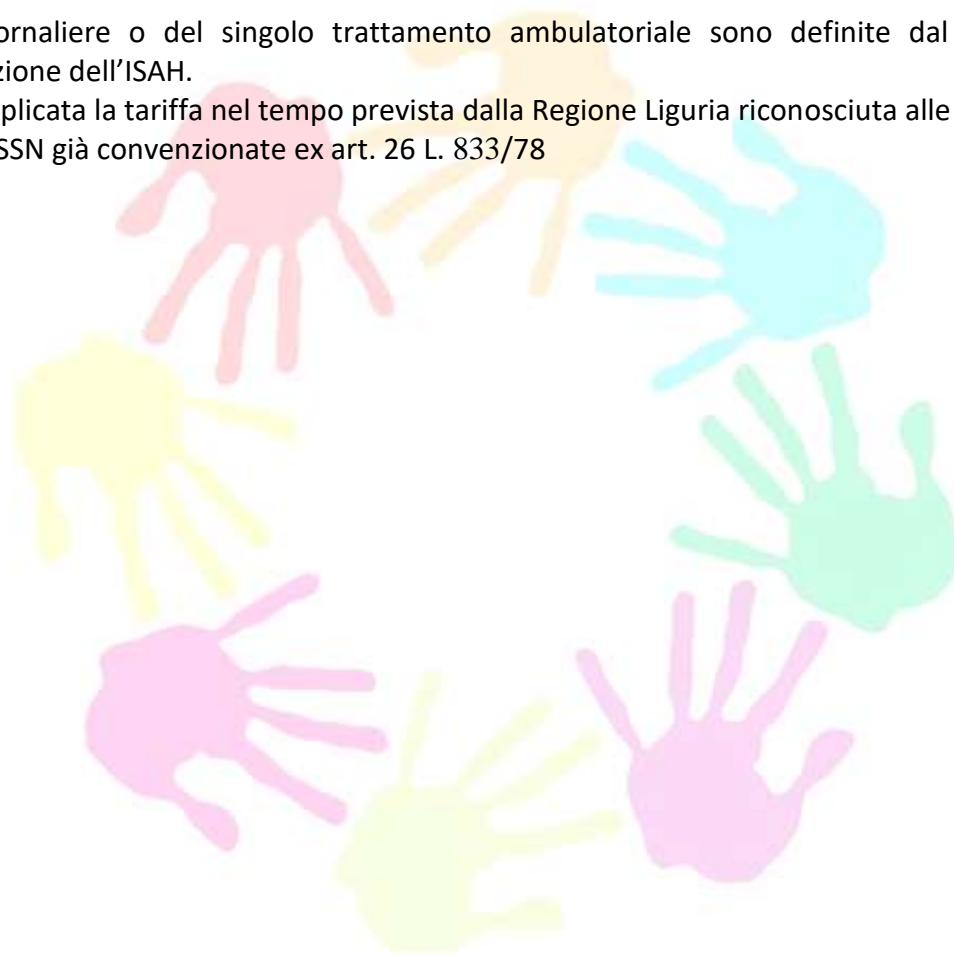
L'accesso al Centro prevede una prima visita su appuntamento.

La prima visita può essere prenotata:

- presso la sede di Piazzetta G.B. De Negri 4 18100 Imperia
- telefonicamente 0183293522
- via mail info@centroisah.it

Le rette giornaliere o del singolo trattamento ambulatoriale sono definite dal Consiglio di Amministrazione dell'ISAH.

Ad oggi è applicata la tariffa nel tempo prevista dalla Regione Liguria riconosciuta alle strutture accreditate SSN già convenzionate ex art. 26 L. 833/78



4.3 SERVIZIO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

DIRETTORE SANITARIO: Sede di Imperia e Ventimiglia Dott. Bruno Balbo

RESPONSABILE DI SETTORE: Dott.ssa Valeria Canetti

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Ambulatoriale di Riabilitazione eroga trattamenti specifici di:

- fisioterapia
- logopedia
- neuropsicomotricità
- sostegno psicologico
- psicoeducativi.

I trattamenti sono erogati in forma individuale o di piccolo gruppo

La metodologia operativa tende a coadiuvare le altre agenzie (famiglia, servizi territoriali, scuola) nel trattamento e nell'evoluzione del soggetto per una costante verifica dei reciproci interventi.

I programmi ambulatoriali personalizzati, elaborati dal Team Multiprofessionale, prevedono un numero variabile di sedute settimanali (da 1 a 5) di 45 minuti ciascuna.

La frequenza degli incontri è modulata rispetto al Progetto Riabilitativo elaborato dal Team Multiprofessionale, il quale è condiviso con i genitori, affinché diano il consenso informato e cooperino alla sua realizzazione.

Il Servizio inoltre eroga Visite specialistiche di:

- Foniatria
- Neuropsichiatria Infantile
- Valutazioni cliniche funzionali

MODALITA' DI ACCESSO

I trattamenti sono erogati sia in regime convenzionato che privato.

Per quanto riguarda il regime convenzionato, dopo la prima visita, l'utente è inviato all'ASL di competenza la quale, una volta redatto il Progetto Riabilitativo Individuale, inserisce l'utente in una Lista di attesa per la quale vale il principio di Libera Scelta.

Per quanto riguarda il regime privato, dopo la prima visita, l'utente viene inserito in una Lista di attesa interna per valutazione o per presa in carico se già in possesso di un iter valutativo.

Al Servizio Ambulatoriale di riabilitazione si accede tramite appuntamento con la richiesta del medico di medicina generale o del pediatra di Libera scelta.

Per Informazioni e appuntamenti:

Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA

Tel +39.0183.293.522 email: info@centroisah.it

4.3 SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

DIRETTORE SANITARIO: Sede di Imperia Dott.ssa Sara Janis
Sede di Ventimiglia Dott. Bruno Balbo

RESPONSABILE DI SETTORE: Dott.ssa Alessia Martini

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Riabilitativo è uno spazio appositamente strutturato e idoneo a favorire un processo di crescita, interazione, scambio finalizzato a stimolare e migliorare le capacità e potenzialità individuali.

Gli interventi in esso strutturati costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educativo-riabilitativo nel rispetto degli obiettivi del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

A tal fine si utilizzano strategie che mettono l'utente in una situazione di apprendimento specifico favorendo la crescita sul piano cognitivo, linguistico, comunicativo, psicomotorio, relazionale, creativo e manuale.

Il Servizio Riabilitativo Diurno può ospitare fino a 50 utenti suddivisi in gruppi educativi ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00. Se il bambino è inserito in ambito scolastico l'inserimento verrà privilegiato nella fascia oraria 12,00-16,00.

Il percorso Riabilitativo coinvolge i destinatari in una logica organizzata di gruppo rispetto alle potenzialità/capacità del singolo individuate nelle valutazioni preliminari effettuate dal Team Multidimensionale.

Ogni gruppo, in base al proprio Progetto, individua un calendario di attività.

Tale programmazione prevede attività di gruppo, di sottogruppo, individuali o di intergruppo.

Le attività possono essere svolte suddivise nei seguenti ambiti principali:

Ambito cognitivo: ne fanno parte tutte quelle attività volte al potenziamento delle abilità di memoria e concentrazione. Sono programmati percorsi didattici che vanno dall'acquisizione dei prerequisiti di base fino ad aspetti legati alla letto-scrittura, anche attraverso l'utilizzo del computer.

Ambito dell'espressività: si configura come spazio allestito dove sperimentare l'espressione, la comunicazione e la relazione attraverso il segno, l'immagine e la creatività.

Ambito della motricità: prevede attività motorie e psicomotorie svolte nelle palestre, negli spazi esterni, in piscina (in appoggio a strutture esterne). Il progetto prevede anche la partecipazione ad attività sportive di squadra.

Ambito dell'autonomia esterna: sono proposti percorsi progettuali volti a potenziare e sostenere le abilità pratico-relazionali necessarie per l'integrazione nel tessuto sociale

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ambito dell'autonomia personale: si occupa di tutti gli aspetti legati alla cura della persona, favorendo l'autonomia nella vita quotidiana (autonomia alimentare, igiene personale, cura del Sè e del proprio abbigliamento).

Progetto musico-teatrale: con il supporto di un consulente esterno, un gruppo di utenti e operatori formano un gruppo di teatro. La rappresentazione preparata dal gruppo è proposta in contesti esterni, nell'ambito di un progetto di integrazione.

Ortoterapia: attraverso il contatto con la natura si perseguono obiettivi di benessere fisico e psichico, si sviluppano le competenze sensoriali, le competenze motorie e di autonomia personale.

Orario visite: le visite sono concordate con il responsabile di Settore compatibilmente con le esigenze di riabilitazione, cura e assistenza.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Centro prevede una visita specialistica iniziale, neuropsichiatrica. In detta sede:

- 1) è formulata un'ipotesi diagnostica o convalidata la diagnosi clinica preesistente;
- 2) viene fatta richiesta di aggiornamento clinico - strumentale qualora se ne verificasse la necessità;
- 3) viene formulato un progetto di osservazione/valutazione.

Se il soggetto (bambino o giovane adulto) necessita di un intervento riabilitativo o di ulteriori approfondimenti diagnostici, l'équipe medico- psicopedagogica formula un' ipotesi di progetto individuale che viene discusso e autorizzato in sede di UVDM (Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale) dall' Asl Competente e condiviso con la famiglia.

In caso di assenza di posti disponibili, l'utente viene posto in lista d'attesa.

La data e le modalità di inserimento vengono concordate con la Direzione Medica e con il responsabile del servizio di riferimento.

Le rette giornaliere o del singolo trattamento ambulatoriale sono definite dal Consiglio di Amministrazione dell'ISAH.

- Ad oggi è applicata la tariffa nel tempo prevista dalla Regione Liguria riconosciuta alle strutture accreditate SSN già convenzionate ex art. 26 L. 833/78

Per Informazioni e appuntamenti:

Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA

Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it

4.4 SERVIZIO RESIDENZIALE

DIRETTORE SANITARIO: Dott.ssa Sara Janis

RESPONSABILE DI SETTORE: Dott. Marco Minazzi

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio residenziale nasce dalla filosofia dell' ISAH che ritiene fondamentale il passaggio da una concezione di "residenzialità assistita", tipica delle grandi istituzioni, a una concezione di "residenzialità partecipata", avviata con modalità diverse e nel rispetto delle esigenze dei soggetti accolti, nelle strutture di " Villa Galeazza" e di Casa Isah in Via De Sonnaz.

Il Programma Riabilitativo a regime residenziale ha quindi elementi di familiarità e socialità, in quanto per ciascun ragazzo è importante e motivante poter discernere il luogo in cui lavora ed impara dall'ambiente in cui vive il resto della giornata.

Il Centro di P.tta De Negri è il fulcro dell'Attività Riabilitativa.

Vengono svolti i trattamenti specifici sia per gli utenti inseriti a ciclo diurno, sia residenziale, sia ambulatoriale.

Pertanto, anche per l'utente Residenziale, il percorso Riabilitativo coinvolge i destinatari in una logica organizzata di gruppo rispetto alle capacità/potenzialità del singolo e alle valutazioni preliminari effettuate dal Team Multiprofessionale

Ospitalità

Il presidio dispone di due unità residenziali dislocate sul territorio imperiese:

- Unità Villa Galeazza, con capacità ricettiva di 35 posti letto
- Unità Casa Isah, con capacità ricettiva di 11 posti letto.

É prevista la disponibilità di "ricoveri di sollievo", previo accordo con l'ASL competente

Camere di degenza

Le diverse sedi residenziali ospitano camere da una, due, tre e quattro letti, arredate con materiali conformi alle vigenti normative, con servizi igienici in collegamento diretto con la stanza. Ogni ospite può portare piccoli oggetti di arredamento per personalizzare il proprio spazio.

Orario visite e uscite

Le visite sono concordate con il responsabile di Settore compatibilmente con le esigenze di riabilitazione, cura e assistenza.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Centro prevede una visita specialistica iniziale, neuropsichiatrica.

In detta sede:

- 1) viene formulata un'ipotesi diagnostica o convalidata la diagnosi clinica preesistente;
- 2) viene fatta richiesta di aggiornamento clinico-strumentale qualora se ne verificasse la necessità;
- 3) viene formulato un progetto di osservazione/valutazione.

Se il soggetto (bambino o giovane adulto) necessita di un intervento riabilitativo o di ulteriori approfondimenti diagnostici, l'équipe medico- psicopedagogica formula un' ipotesi di progetto individuale che viene discusso e autorizzato in sede di UVDM (Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale) dall' Asl Competente e condiviso con la famiglia.

In caso di assenza di posti disponibili, l'utente viene posto in lista d'attesa.

La data e le modalità di inserimento vengono concordate con la Direzione Medica e con il responsabile del servizio di riferimento.

Le rette giornaliere o del singolo trattamento ambulatoriale sono definite dal Consiglio di Amministrazione dell'ISAH.

- Ad oggi è applicata la tariffa nel tempo prevista dalla Regione Liguria riconosciuta alle strutture accreditate SSN già convenzionate ex art. 26 L. 833/78

Per Informazioni e appuntamenti:

Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA

Tel +39.0183.293.522 mail: info@centroisah.it

4.5 GIORNATA TIPO

UTENTE INSERITO IN DIURNO	UTENTE INSERITO IN RESIDENZIALITÀ
	Ore 7.00 – 7.30 Alzate mattutine e colazione
	Ore 7.30 -8.30 AVQ (attività di vita quotidiana) - Igiene personale – Riordino stanze
ORE 9.00 APERTURA DEL CENTRO DIURNO ACCOGLIENZA UTENTI INSERIMENTO NEL GRUPPO DI RIFERIMENTO	
ORE 9.30 CURA DELL'IGIENE PERSONALE	
ORE 10.00 INIZIO ATTIVITÀ IN PICCOLO GRUPPO ED INDIVIDUALI	
ORE 12.30 PRANZO	
ORE 13.30 ATTIVITÀ LUDICHE E CURA DELL'IGIENE PERSONALE	
ORE 14.00 INIZIO ATTIVITÀ IN PICCOLO GRUPPO ED INDIVIDUALI	
ORE 16.00 RIENTRO A CASA	Ore 16.00 Rientro sede residenziale
	Ore 16.30-18.30 AVQ (attività di vita quotidiana) Igiene personale
	Ore 18.30 – 19.30 Cena
	Ore 19.30 – 22.00 Tempo Libero e “messa a letto”

5.0 STANDARD DI QUALITA : IMPEGNI E PROGRAMMI

5.1 STANDARD DI QUALITA'

Il sistema di gestione della qualità è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema “sulla carta” e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001 : 2008).

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali l'utente attribuisce valore. Si misura in funzione delle sue capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Gli obiettivi strategici della Politica per la Qualità della Fondazione I.S.A.H. sono:

la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utente

continuo miglioramento del servizio

efficienza ed efficacia delle prestazioni

Ispirandosi a tali obiettivi la Fondazione I.S.A.H. ha definito gli standard di qualità che rappresentano l'impegno della Fondazione nei confronti dei propri utenti.

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
ATTENZIONE ALLA PERSONA	La Fondazione si impegna a rispondere ai reclami entro un tempo massimo di 20 giorni	Numero di reclami ricevuti cui La Fondazione ha risposto entro i tempi stabiliti/n. dei reclami	Analisi dei reclami
	La Fondazione elabora con cadenza annuale i reclami	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Analisi dei reclami
	La Fondazione esegue indagini sulla soddisfazione dell'utente	Somministrazione annuale dei Customer satisfaction su ciascun servizio	Elaborazione annuale dei risultati pubblicati sul sito istituzionale
	La Fondazione si impegna a rendere disponibili cartelle cliniche correttamente compilate	N. cartelle cliniche non conformi/n. totale cartelle cliniche	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
	La Fondazione si impegna a garantire il rispetto, la gentilezza del personale	Numero dei reclami relativi ad un errato comportamento del personale/numero totale dei reclami	Analisi dei reclami
	La Fondazione si impegna ad applicare i percorsi clinici, riabilitativi descritti nella carta dei Servizi	N. di Non Conformità /n. totale utenti	Analisi delle Non Conformità
	La Fondazione si impegna a fornire informazioni chiare e complete sull'evoluzione del progetto Riabilitativo	Incontri con le famiglie	Verbali degli incontri

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
ATTENZIONE AL PERSONALE	La fondazione esegue indagini sulla soddisfazione del dipendente	Somministrazione annuale del Questionario di soddisfazione del dipendente	Analisi dei Questionari
	La Fondazione si impegna a fornire al personale la possibilità di confronto al fine di garantire l'appropriatezza clinica/ organizzativa della presa in carico	Periodicità settimanale degli incontri di programmazione e delle riunioni di equipe	Verbali degli incontri
	La Fondazione si impegna a promuovere la formazione del personale.	Stesura Piano di Formazione annuale Somministrazione annuale del Questionario del fabbisogno formativo	Registro risorse umane

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
ASSISTENZA ALLA PERSONA	La Fondazione si impegna a fornire adeguata assistenza alla persona	Presenza di personale qualificato. Assistenza e aiuto nella cura della persona : igiene personale, vestizione, vestizione.	Definizione di procedure e protocolli per l'igiene.

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
COMUNICAZIONE	La Fondazione si impegna a diffondere sul territorio una informazione adeguata dei servizi offerti e delle iniziative	Diffusione della carta dei Servizi/ Aggiornamento del sito	Verifiche periodiche della Direzione generale

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
PRIVACY	La Fondazione si impegna al rispetto della Privacy di ciascun utente.	Rispetto della Privacy	Rispetto della normativa vigente della Privacy

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	La Fondazione si impegna a fornire standard adeguati della qualità del cibo.	Varietà dei pasti . Valutazione bisogni speciali e. Programmi dietetici individuali e personalizzati	Menù a rotazione settimanale e stagionale. Presenza diete speciali. Presenza valutazioni in cartella clinica dei bisogni speciali. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata. Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice del servizio ristorazione.
	La Fondazione si impegna a mantenere standard adeguati di pulizia degli ambienti	Protocolli interni per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.	Verifiche periodiche. Schede di sicurezza dei prodotti utilizzati per la pulizia e la sanificazione
	La Fondazione si impegna a mantenere standard adeguati del servizio lavanderia	Detersione e sanificazione della biancheria piana. Detersione e sanificazione degli indumenti degli ospiti residenziali. Identificazione degli indumenti degli ospiti.	Verifiche periodiche. Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice del servizio lavanderia.

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
AMBIENTI	La Fondazione si impegna a rendere fruibile, piacevole e accessibili gli ambienti	Qualità degli spazi e degli arredi. Personalizzazione degli ambienti. Abbattimento barriere architettoniche. Qualità del microclima.	Verifiche periodiche della Direzione generale. Presenza di climatizzazione. Arredi a norma. Presenza spazi esterni fruibili

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA	La Fondazione si impegna a fornire adeguata assistenza medica e infermieristica	Corretta e puntuale somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti. Segnalazione dei sintomi e registrazione sulla cartella dell'utente	Aggiornamento costante della cartella personale dell'ospite

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
SICUREZZA	La Fondazione si impegna a mantenere le strutture negli standard di sicurezza	Certificazione degli impianti Formazione del personale Piani di emergenza ed esodo.	Verifiche periodiche Documentazione sulla manutenzione nel rispetto delle normative vigenti Prove di esodo. Cartellonistica di sicurezza.

5.2 OBIETTIVI

Il Gruppo Miglioramento Qualità, analizzato in modo quali - quantitativo la domanda e l'offerta di servizi socio sanitari, in aderenza alle norme che disciplinano il settore di appartenenza, ha definito gli obiettivi che intende perseguire:

- Soddisfare i requisiti, con particolare attenzione a quelli cogenti e agli impegni contrattuali, impliciti ed espliciti, assunti con i propri utenti
- Migliorare costantemente gli standard qualitativi raggiunti e la gestione dei processi.
- Adeguare costantemente i servizi offerti alle esigenze degli utenti
- Promuovere costantemente l'aggiornamento professionale del personale operante

5.3 RISCHIO CLINICO

Attraverso l'analisi del Rischio Clinico la Fondazione persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e garantisce elevati parametri assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica partendo dall'analisi del possibile errore umano.

Errore umano che viene affrontato mediante un approccio di sistema che parte dal presupposto che sono molteplici i fattori che concorrono al suo verificarsi. Questi possono essere raggruppati nelle seguenti classi:

- Fattori strutturali-tecnologici (caratteristiche della struttura sanitaria e dell'impiantistica, sicurezza e logistica degli ambienti, apparecchiature e strumentazioni, etc..)
- Fattori organizzativi-gestionali e condizioni di lavoro (struttura organizzativa, politica e gestione delle risorse umane, sistema di comunicazione organizzativa, coinvolgimento degli stakeholder, aspetti ergonomici, politiche per la promozione della sicurezza del paziente)
- Fattori umani, individuali e di team
- Fattori esterni (normativa vigente, influenze dell'opinione pubblica e dei media)

Sono stati pertanto definiti i principi di prevenzione e controllo del rischio clinico, le modalità di attuazione degli Audit di Processo e di Esito e il sistema di monitoraggio degli eventi avversi. Responsabile dell'applicazione della presente procedura è il Direttore Sanitario, il quale, ha pieni poteri operativi di gestione delle attività di raccolta e valutazione dell'evento occorso, finalizzate all'adozione delle azioni correttive.

6.0 SISTEMI E PROCEDURE A TUTELA DEGLI UTENTI

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico, che nell'ambito della propria attività promuove le iniziative dirette al superamento dei disservizi, riceve i reclami nonché i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione per la decisione in merito.

L'ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 16.00

Piazza G. B. De Negri n. 4 18100 IMPERIA

Tel +39.0183.293.522 Email: info@centroisah.it

Gestione dei Reclami

E' possibile esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, reclami, suggerimenti attraverso:

- Segnalazione scritta attraverso mail, lettera in carta semplice, compilazione modulo reclami(allegato 1). Per le segnalazioni in forma scritta è presente anche apposita cassetta posta in sala di attesa.
- Segnalazione verbale alla Direzione Generale, Direzione sanitaria, Coordinatore, Case manager

La Direzione Sanitaria/Direzione Generale avviano procedimento interno atto a comunicare, ai Responsabili di Settore interessati nonché referente della direzione per la Qualità, i contenuti dei reclami affinché venga avviato il processo di gestione dei reclami.

La procedura deve essere conclusa entro 20gg dal ricevimento del reclamo

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

Cognome _____ Nome _____
residente in via _____ n° _____,
a _____, tel. _____
in qualità di (indicare la parentela) _____
del Sig./della Sig.ra _____,

accolto/accolta presso:

- Servizio Ambulatoriale (sede Imperia o Ventimiglia)
- Servizio Diurno (sede Imperia o Ventimiglia)
- Servizio Residenziale (sede Imperia)
- Residenza Protetta / RSA (sede di Dolcedo)

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione dell'Isah la seguente segnalazione/lamentela:

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione dell'Isah i seguenti suggerimenti:

Ai sensi della legge 196/03 autorizzo l'Isah al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Il presente modulo può essere inserito nelle cassettole portalettere collocate all'ingresso delle strutture.

L'URP si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 20 giorni dalla data di protocollo del modulo