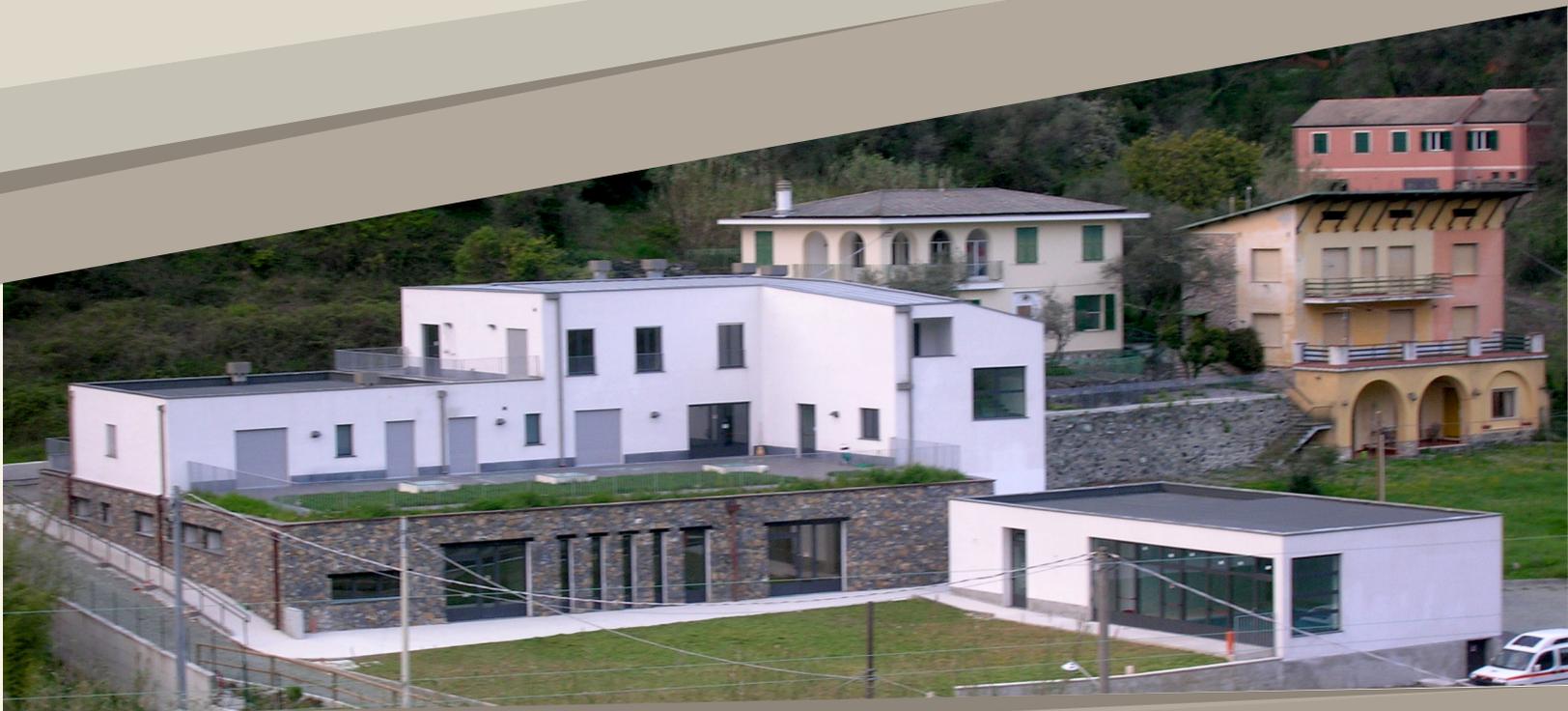


# Carta dei Servizi

## E.T.S. GISAL CeAD

### Levanto





• LA CARTA DEI SERVIZI .....	PAG. 03
• COMPLESSO EDILIZIO .....	PAG. 04
• FINALITÀ .....	PAG. 06
• ORGANIZZAZIONE .....	PAG. 07
• ATTIVITÀ RIABILITATIVE.....	PAG. 08
• FIGURE PROFESSIONALI.....	PAG. 09
• TERAPIE RIABILITATIVE .....	PAG. 09
• AMMISSIONE .....	PAG. 10
• METODOLOGIA DI LAVORO .....	PAG. 11
• TRASPORTI .....	PAG. 11
• TUTELA DEI DIRITTI .....	PAG. 12
• DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	PAG. 13
• RICHIESTA DOCUMENTAZIONE E CARTELLA CLINICA.....	PAG. 15
• MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA DELLA QUALITÀ....	PAG. 15
• PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO CONTINUATIVO RESIDENZIALE DEI SOGGETTI ADULTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI .....	PAG. 17
• PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO DIURNO DEI SOGGETTI ADULTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI .....	PAG. 20
• CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE .....	PAG. 22
• PRESIDIO AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE .....	PAG. 23
• CONTATTI .....	PAG. 25





## LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi vuole essere una presentazione del GiSAL Ce.A.D. al fine di farne conoscere la struttura, le finalità, le caratteristiche, le attività e le prestazioni che è in grado di erogare.

La Carta dei Servizi è anche lo strumento che regola i rapporti tra l'utenza e l'Amministrazione / Direzione.

La Carta è uno strumento dinamico e soggetto, come la struttura, a continua verifica delle prestazioni, miglioramento delle modalità e integrazione dei servizi.



## COMPLESSO EDILIZIO

Casa Santa Marta si articola in quattro presidi moderni, adeguatamente costruiti ed attrezzati secondo le normative vigenti e dotati di ampio posteggio.

Al piano terra è ubicato il presidio semiresidenziale a ciclo diurno, composto da un'ampia palestra, da locali per le attività dei laboratori, dai servizi igienici per l'utenza e per gli operatori distinti per sesso, dagli spogliatoi, dalla sala da pranzo con zona per porzionamento e distribuzione dei pasti ed infine da una zona relax allestita con strutture mobili per permettere di disporre razionalmente dello spazio in caso di rappresentazioni teatrali, musicali, convegni e ogni altra attività si ritenga utile per finalità sociali e ricreative.





La struttura a ciclo residenziale, al primo piano della costruzione, accessibile sia dal piano terra tramite ascensore, sia dall'esterno attraverso un'apposita rampa, è composta da una zona notte (sei stanze con due posti letto, ognuna dotata di servizio igienico per disabili, affacciate sul giardino pensile) e da una zona giorno composta da soggiorno, sala da pranzo e zona porzionamento e distribuzione pasti.

Al secondo piano si trova il Centro ambulatoriale di riabilitazione per pazienti adulti e pediatrici e il Presidio di riabilitazione e rieducazione funzionale.

Casa Santa Marta è dotata inoltre di una vasca idroterapica situata in una struttura coperta con spogliatoi e servizi igienici adeguati.





## FINALITÀ

L'associazione GiSAL che si occupa di **DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI**, ha la finalità di assistere i soggetti colpiti da disabilità di grado lieve, medio e grave in modo integrato sotto i profili sanitario, pedagogico e sociale, fornendo prestazioni riabilitative specializzate e favorendo l'integrazione scolastica, sociale e lavorativa dei medesimi.

Gli interventi sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e socializzazione delle persone interessate. Per perseguire questa finalità la struttura e l'Equipe Riabilitativa Multi-disciplinare operano per:

- offrire supporto e orientamento alle famiglie dei disabili;
- seguire il disabile dalla nascita, nelle varie tappe evolutive della crescita;
- valutare i diversi bisogni dei singoli nella loro complessità;
- attuare programmi riabilitativi individuali al fine di recuperare le potenzialità insite nell'individuo;
- collaborare con le strutture pubbliche e private presenti sul territorio per realizzare programmi riabilitativi integrati;
- favorire l'integrazione scolastica attraverso consulenze agli insegnanti ed osservazioni mirate nell'ambiente della scuola;
- realizzare il progetto di autonomia individuale con tecnologie compensative;
- promuovere l'integrazione sociale e lavorativa.

# ORGANIZZAZIONE



Il Presidio opera attraverso quattro settori:

- **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO CONTINUATIVO RESIDENZIALE DEI SOGGETTI ADULTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE, SENSORIALI;**
- **PRESIDIO AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE;**
- **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO DIURNO DEI SOGGETTI ADULTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE, SENSORIALI;**
- **CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE PER PAZIENTI ADULTI E PEDIATRICI.**



# ATTIVITÀ RIABILITATIVE

- **COUNSELING ALLA FAMIGLIA;**
- **PARENT TRAINING;**
- **ATTIVITÀ NEURO-PSICOLOGICHE PER LO SVILUPPO COMPETENZE RELAZIONALI, COGNITIVE E SOCIALI;**
- **ATTIVITÀ DI SVILUPPO E POTENZIAMENTO AUTONOMIE PERSONALI;**
- **ATTIVITÀ LABORATORIALI/OCCUPAZIONALI IN PICCOLO E GRANDE GRUPPO.**



## FIGURE PROFESSIONALI



La struttura si avvale di una Equipe Riabilitativa Multi-disciplinare, costantemente aggiornata nelle tecniche e metodologie più progredite grazie a programmi di formazione continua e alle verifiche previste dall'accREDITAMENTO istituzionale.

Le figure professionale operanti nel Centro sono:

- **DIRETTORE SANITARIO;**
- **MEDICO FISIATRA;**
- **ASSISTENTE SOCIALE;**
- **PSICOLOGO;**
- **FISIOTERAPISTA;**
- **LOGOPEDISTA;**
- **EDUCATORE PROFESSIONALE;**
- **PSICONEUROMOTRICISTA;**
- **INFERMIERE;**
- **OSS.**

## TERAPIE RIABILITATIVE

- **FISIOTERAPIA;**
- **IDROCHINESI TERAPIA;**
- **LOGOPEDIA;**
- **NEURO PSICOMOTRICITÀ;**
- **TERAPIA OCCUPAZIONALE;**
- **COLLOQUIO PSICOLOGICO, DIAGNOSTICO, TERAPEUTICO RIABILITATIVO.**

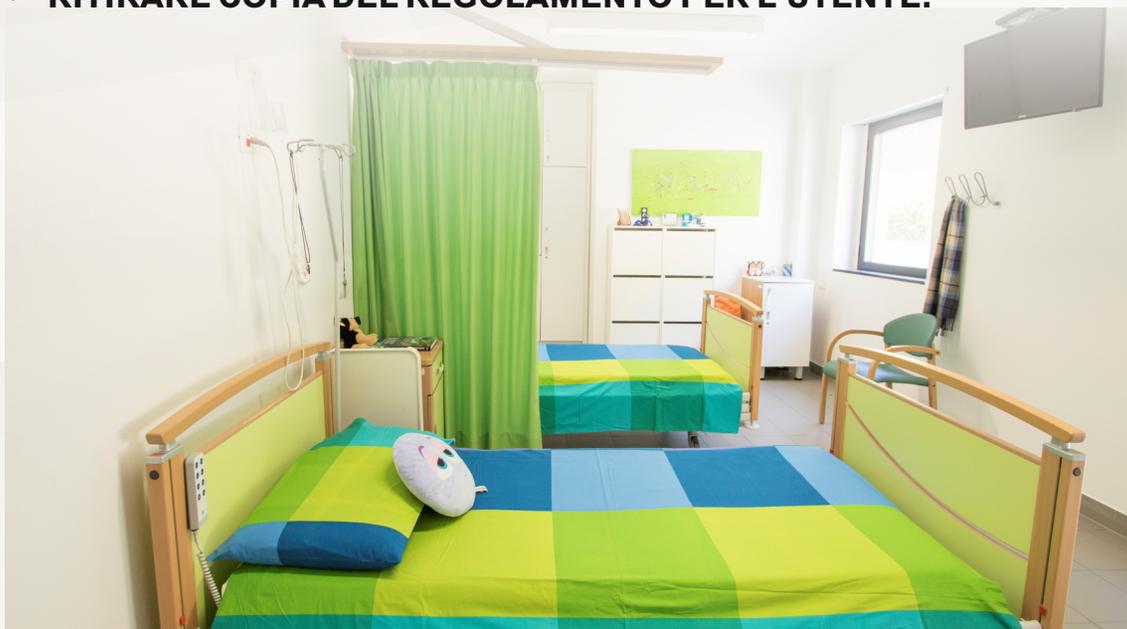
# AMMISSIONE

L'ammissione del nuovo paziente, qualsiasi sia il presidio a cui intende rivolgersi, avviene nelle seguenti modalità

L'ammissione di utenti provenienti da altre regioni, anche in regime di convenzione, è possibile previa verifica delle disponibilità di posti e organizzativa della struttura.

**CONTATTO TELEFONICO CON LA SEGRETERIA DAL LUN AL VEN DALLE 8:30 ALLE 12:30 PER FISSARE UN APPUNTAMENTO TESO A :**

- **VISITARE LA STRUTTURA;**
- **VALUTARE CON L'UTENTE O IL FAMILIARE L'ADEGUATEZZA DELLA STESSA RISPETTO AL CASO;**
- **EVENTUALMENTE FISSARE GLI APPUNTAMENTI PER LA PRESA IN CARICO E L'APERTURA DELLA CARTELLA CLINICA;**
- **RITIRARE COPIA DELLA CARTA DEI SERVIZI;**
- **RITIRARE COPIA DEL REGOLAMENTO PER L'UTENTE.**



## METODOLOGIA DI LAVORO



Per ogni utente inserito nel **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO RESIDENZIALE, DIURNO E NEL CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE** viene formulato, dall'Equipe Riabilitativa Multi-disciplinare (medico specialista, psicologo, educatori, coordinatore, assistente sociale e terapisti ed ogni altra figura prevista dall'attuale normativa) in collaborazione con ASL, utente e famiglie, un progetto riabilitativo individualizzato.

Questo è rinnovato annualmente e comprende gli obiettivi, le attività, le strategie e le forme di verifica adeguate per quel preciso utente ed è con esso concordato.

Il progetto riabilitativo tratta i vari aspetti della vita dell'utente; in particolare vi sono capitoli dedicati allo sviluppo e mantenimento dell'autonomia, agli inserimenti sociali e lavorativi, allo sviluppo di adeguate capacità relazionali e comportamentali.

## TRASPORTI

Siamo dotati di mezzi di media e grande dimensione adeguatamente attrezzati, per lo svolgimento dei trasporti in convezione con enti locali o per esigenze organizzative della struttura.

## TUTELA DEI DIRITTI

La funzione di tutela dei diritti dell'utente si esplicita attraverso le caratteristiche di trasparenza delle procedure relative alle liste di attesa ed ai tempi previsti per l'erogazione della prestazione.

Qualora un utente ritenga si sia verificata una situazione che abbia limitato o negato la fruibilità della prestazione, può presentare reclamo scritto al Presidente che si farà carico di esaminare subito l'istanza e provvedere nel modo più adeguato.

Nel regolamento generale di Casa Santa Marta è evidenziata la possibilità di ispezioni da parte di uno o più componenti del Consiglio direttivo volti alla tutela degli assistiti.



# DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI



L'utente ha

## **DIRITTO:**

- ad essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana;
- ad essere individuato con il proprio nome e cognome;
- ad avere un'informazione completa riguardo al suo stato di salute ed ai trattamenti terapeutici cui è sottoposto in modo da esprimere un consenso effettivamente informato;
- ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano riservati e comunicati solo a parenti, amici o al personale medico da lui indicato, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy;
- ad esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni segnalando eventuali disfunzioni onde contribuire al miglioramento del servizio erogato;
- a far rispettare il divieto di fumo.



L'utente ha

**DOVERE:**

- di collaborare con il personale fornendo informazioni sul suo stato di salute e sulle precedenti terapie eseguite;
- di dimostrare rispetto per il lavoro del personale attenendosi alle prescrizioni ed utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature, arredi della struttura;
- di rispettare gli orari di trattamento;
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- di rispettare il divieto di fumo;
- di comunicare tempestivamente la indisponibilità a presentarsi per il trattamento.

## RICHIESTA DOCUMENTAZIONE E CARTELLA CLINICA



Durante il periodo di trattamento l'utente può richiedere ogni certificazione, previa domanda scritta al **DIRETTORE SANITARIO**.

All'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, per iscritto, copia della cartella clinica o di altra documentazione. Il tempo necessario al rilascio della fotocopia della cartella clinica è di giorni 15 dalla data di ricevimento della richiesta.

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA DELLA QUALITÀ

Il GiSAL si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con leggi e regolamenti vigenti.

Si impegna altresì a verificare annualmente l'andamento e l'applicazione dei protocolli organizzativi attualmente previsti, attraverso specifici strumenti di monitoraggio e di audit, al fine di operare el rispetto del principio di miglioramento contiuo di qualità previsto dai processi di accreditamento.

Il Gruppo per la Qualità si riunisce due volte l'anno e al suo interno, oltre alle figure professionali, vede impegnati i rappresentanti delle famiglie dei disabili.



## **STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ:**

### Aspetti soggettivi

- Indice di soddisfazione dell'utente, dei suoi familiari
- Indice di soddisfazione degli operatori

### Aspetti oggettivi

- Qualità e quantità di training e pre-training
- Organizzazione dell'ambiente di vita



# PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO CONTINUATIVO RESIDENZIALE DEI SOGGETTI ADULTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI



## ORARI

Il Centro residenziale funziona in modo continuativo per tutto l'anno.

## LE ATTIVITÀ

Dalle ore 9,30 alle ore 17.30 gli ospiti di Casa Santa Marta sono inseriti nelle attività previste dal Centro Diurno (presidio di riabilitazione funzionale a ciclo diurno).

## IL SERVIZIO MEDICO E LE TERAPIE FARMACOLOGICHE

### L'ASSISTENZA MEDICA

È garantita dal medico di famiglia nei casi di ricovero temporaneo, dal medico della struttura per i ricoveri continuativi.

Nei giorni pre-festivi e festivi, al bisogno, interviene il Servizio Sanitario Nazionale (la guardia medica). Nelle situazioni di urgenza interviene il **118**.

In caso di urgenza gli operatori contatteranno il **118**.



### **VISITE SPECIALISTICHE E ANALISI STRUMENTALI**

Per le visite specialistiche viene utilizzato il Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura provvederà a prenotare la visita.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA E SOMMINISTRAZIONE DELLE TERAPIE**

La somministrazione delle terapie viene effettuata su prescrizione del medico in base alla posologia prevista dal piano terapeutico di ogni paziente, da personale infermieristico, presente in struttura nel rispetto della normativa vigente.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione. È garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.



## ACCESSO ALLA STRUTTURA DEI FAMIGLIARI

È garantito l'accesso dei familiari alla struttura in ogni momento della giornata, compatibilmente con l'organizzazione del Centro, senza necessità di avviso.

I famigliari sono inseriti attivamente nel processo riabilitativo e nella redazione del progetto riabilitativo.

Sono previste riunioni ed incontri, individuali e di gruppo con la psicologa e il coordinatore.

L'attuale accreditamento di Casa Santa Marta prevede che, in uno di questi incontri, sia eletto dagli stessi partecipanti un rappresentante dei genitori, che entra a pieno titolo a far parte dei membri del Gruppo per la Qualità, che si riunisce annualmente al fine di decidere gli obiettivi di qualità dell'anno successivo e rispondere con nuove modalità organizzative alle necessità sorte nell'anno precedente.

È possibile in ogni momento richiedere un colloquio con la direzione.



# PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO DIURNO DEI SOGGETTI ADULTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI

Il presidio dispone di 12 posti.

## ORARI

LUN. - VEN.: 09.00 – 17.30

## LE ATTIVITÀ

Nel Centro diurno sono previste attività riabilitative individuali, di piccolo e grande gruppo, a seconda di quanto previsto nel progetto riabilitativo.





Grande importanza viene data a:

- ATTIVITÀ DI TIPO MOTORIO E SPORTIVO SVOLTE ALL'INTERNO DELLA PALESTRA E NELLA VASCA IDROTERAPICA DELLA CASA SANTA MARTA, O IN ALTRI LUOGHI RITENUTI IDONEI;
- ATTIVITÀ RIABILITATIVE E/O OCCUPAZIONALI PER L'INCREMENTO DELLE AUTONOMIE;
- ATTIVITÀ RIABILITATIVE PER LO SVILUPPO E IL MANTENIMENTO DELLE COMPETENZE COGNITIVE, RELAZIONALI ED ESPRESSIVE;
- ATTIVITÀ RIABILITATIVE INDIVIDUALI DI FISIOTERAPIA, IDROCHINESITERAPIA, PSICOMOTRICITÀ, LOGOPEDIA, NEUROPSICOLOGIA, COME PRESCRITTO DAL MEDICO E PREVISTO DAL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE.





# CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

## ORARI

LUN. - VEN.: 08.00 - 12.00 ATTIVITÀ DI SEGRETERIA  
08.00 -13.00 ATTIVITÀ RIABILITATIVE  
14.00 - 19.00 ATTIVITÀ RIABILITATIVE

## LE ATTIVITÀ

Dopo accurata visita del medico specialista l'utente inserito nel CAR svolge attività di riabilitazione di tipo individuale.

Il medico specialista con la collaborazione dell'Equipe Riabilitativa Multi-disciplinare redige il progetto riabilitativo, che ha caratteristiche di globalità rispetto al trattamento dell'handicap. L'utente e la sua famiglia sono seguiti anche dal punto di vista dell'integrazione scolastica e lavorativa, e sono accompagnati attraverso colloqui con lo psicologo e l'assistente sociale in ogni tipo di percorso.

I familiari sono informati costantemente rispetto all'andamento delle attività e del progetto riabilitativo, possono in ogni momento accedere alla struttura.

È garantita la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti affetti dalle diverse tipologie di disabilità e la totale mancanza di barriere architettoniche.

# PRESIDIO AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE



## ORARI

LUN.-VEN.: 08.00 - 12.00 ATTIVITÀ DI SEGRETERIA  
08.00 - 13.00 ATTIVITÀ RIABILITATIVE  
14.00 - 19.00 ATTIVITÀ RIABILITATIVE  
(IN BASE ALLE RICHIESTE)

## LE ATTIVITÀ

Le attività di recupero e rieducazione funzionale sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per contenere o evitare l'handicap.

È prevista all'accesso e al termine dei cicli di terapia la visita da parte del medico specialista, che prescriverà le terapie più adatte, individuali o di gruppo e verificherà l'andamento delle terapie o il risultato ottenuto.

Vengono svolte sedute di 60 minuti, a cicli di 10 sedute, riprescrivibili.



# CONTATTI

CASA SANTA MARTA

LOC. LE GHIARE  
19015 LEVANTO - SP -

TELEFONI: 0187 802605  
0187 818421

FAX: 0187 818421

E-MAIL : [coordinamento@gisal.it](mailto:coordinamento@gisal.it)  
[amministrazione@gisal.it](mailto:amministrazione@gisal.it)  
[presidente@gisal.it](mailto:presidente@gisal.it)

SITO WEB: [www.gisal.it](http://www.gisal.it)



...di là dal volo dei gabbiani,  
dove il cielo si fa stupore  
e la bellezza perde le forme  
e di fa libertà.

(Tagore)



### **LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi si ispira al Decreto Legge 12 Maggio 1995  
n°163, convertito in legge in data 11 luglio 1995, n° 273.  
La Carta, valida dal gennaio 2015, è stata approvata dal Consiglio  
Direttivo del Gi.S.A.L. e resta in vigore fino a nuova revisione.