



**CARTA DEI SERVIZI**  
COOP. LUCE SUL MARE

## INDICE



**Cooperativa Luce sul Mare**  
Centro di Riabilitazione Privato Accreditato

- 07 Lettera del Presidente
- 08 La Nostra Storia
- 10 Mission
- 12 Principi Fondamentali
- 16 Formazione e Aggiornamento Professionale
- 17 Convenzioni per Tirocini e Formazione con Università e altri Enti Formativi
- 18 Ricerca Scientifica
- 19 Unità Operative E Servizi
- 20 Come Raggiungerci
- 21 Contatti
  
- 22 Unità Operativa Reparto di Neuroriabilitazione e Riabilitazione Intensiva**
- 23 Tipologia del servizio
- 24 Finalità del servizio
- 26 Equipe interdisciplinare
- 27 Collaborazioni professionali e scientifiche
- 28 Servizi offerti
- 32 Trattamenti specifici
- 33 A carico dell'utente
- 34 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 35 Principali indicatori di qualità del servizio
- 36 Informazioni e prenotazioni ricovero
  
- 38 U.O. REPARTO PEGLI Gravissime Disabilità Acquisite DGR 2068/2004 Riabilitazione Estensiva Riabilitazione** ex Art. 26 L. 833/78
- 39 Tipologia del servizio
- 40 Finalità del servizio
- 42 Equipe interdisciplinare
- 43 Collaborazioni professionali e scientifiche
- 44 Servizi offerti
- 48 A carico dell'utente
- 49 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 50 Principali indicatori di qualità del servizio
- 52 Informazioni e prenotazioni
  
- 54 UNITÀ OPERATIVA DISABILITÀ PSICOFISICHE Riabilitazione** ex Art. 26 L. 833/78
- 55 Tipologia del servizio
- 56 Finalità del servizio
- 57 Equipe interdisciplinare
- 58 Collaborazioni professionali e scientifiche
- 59 Servizi offerti
- 68 A carico dell'utente
- 69 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 70 Principali indicatori di qualità del servizio
- 71 Informazioni e prenotazioni

**72 Unità Operativa “Q. SIROTTI”  
Centro Socio Riabilitativo  
Residenziale**

- 73 Tipologia del servizio
- 74 Finalità del servizio
- 76 Equipe interdisciplinare
- 77 Collaborazioni professionali e scientifiche
- 78 Servizi offerti
- 83 A carico dell'utente
- 84 Schema di giornata tipo
- 86 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 87 Principali indicatori di qualità del servizio
- 89 Informazione e prenotazioni

**90 Unità Operativa  
“Q. SIROTTI”  
Centro Socio Occupazionale**

- 91 Tipologia del servizio
- 92 Finalità del servizio
- 94 Equipe interdisciplinare
- 94 Collaborazioni professionali
- 95 Servizi offerti
- 99 A carico dell'utente
- 100 Schema di giornata tipo
- 101 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 102 Principali indicatori di qualità del servizio
- 103 Informazioni e prenotazioni
- 104 Servizi trasversali offerti a tutti gli ospiti

**108 Poliambulatorio privato e  
C.A.R. – Luce sul Mare  
Bellaria Igea–Marina**

- 109 Tipologia del servizio
- 110 Finalità del servizio
- 111 Equipe interdisciplinare
- 112 Servizi offerti
- 113 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 114 Principali indicatori di qualità del servizio
- 115 Informazioni e prenotazioni

**116 Centro di Mobilità FCA  
AUTONOMY – Luce sul Mare**

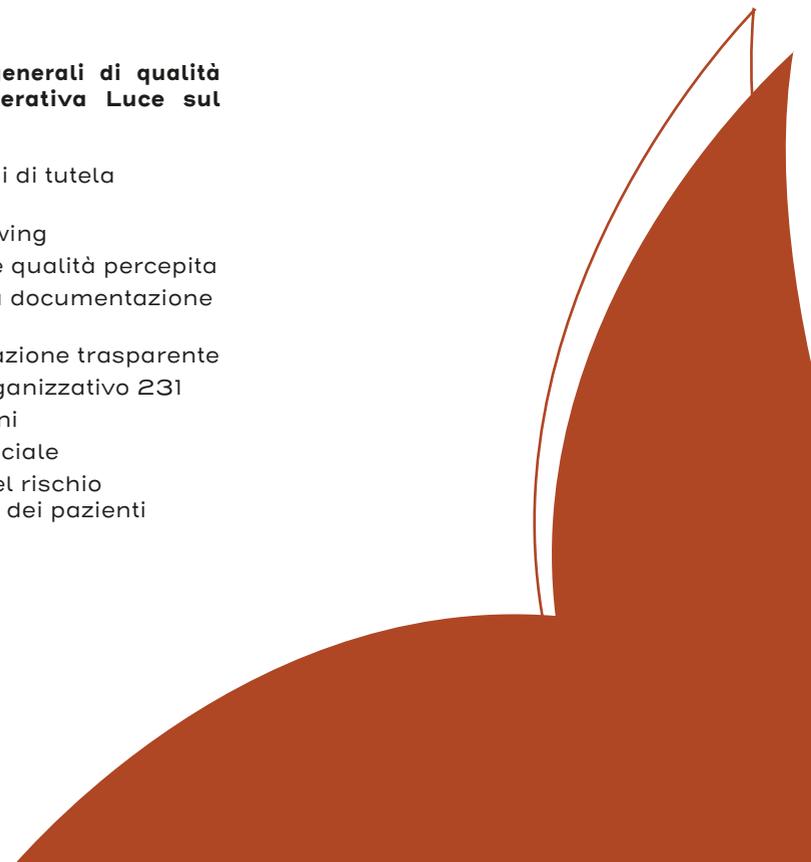
- 117 Tipologia del servizio
- 118 Finalità del servizio
- 118 Equipe interdisciplinare
- 118 Collaborazioni professionali e scientifiche
- 119 Servizi offerti
- 121 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 122 Principali indicatori di qualità del servizio
- 123 Informazioni e prenotazioni

**124 Attività Assistite con Animali  
Luce sul Mare**

- 124 Tipologia del servizio
- 127 Finalità del servizio
- 127 Equipe interdisciplinare
- 128 Servizi offerti
- 130 Obiettivi specifici di qualità del servizio
- 130 Principali indicatori di qualità del servizio
- 131 Informazioni e prenotazioni

**133 Indicatori generali di qualità  
della Cooperativa Luce sul  
Mare**

- 134 Meccanismi di tutela e di verifica
- 136 Whistleblowing
- 137 Rilevazione qualità percepita
- 138 Accesso alla documentazione sanitaria
- 139 Amministrazione trasparente
- 140 Modello organizzativo 231
- 141 Agevolazioni
- 142 Bilancio Sociale
- 143 Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti
- 144 Privacy

**145 Rating di Legalità****145 Convenzione con il Ministero  
della Giustizia**

*Gentili cittadini e utenti,  
la presente carta dei servizi è uno strumento che vi permetterà di conoscere il nostro Centro di Riabilitazione, i suoi servizi, gli standard di qualità prefissati, al fine di documentare, in assoluta trasparenza, in che modo i vostri diritti possano essere esercitati.*

*Il suo contenuto rappresenta un impegno che il Centro assume nei confronti di chi usufruisce dei suoi servizi, consentendo una scelta consapevole nell'approcciarsi agli stessi  
Oltre alla presentazione generale della struttura, mission e obiettivi, nel documento troverà informazioni:*

- *Sul Centro, come accedere alla struttura, dove si trova e come raggiungerlo*
- *Su tutti i servizi sanitari, infermieristici, assistenziali e alberghieri erogati*
- *Sugli obiettivi di qualità dei servizi*
- *Sulle modalità di partecipazione, per migliorare il rapporto utente e Centro.*

*Vi invitiamo pertanto alla lettura della carta dei servizi per conoscere e comprendere quanto il Centro di Riabilitazione Luce sul Mare potrà fare per utenti e familiari che accedono alle varie strutture e ai servizi offerti.*

**Presidente del Consiglio d'Amministrazione**

## LA NOSTRA STORIA È INIZIATA TANTI ANNI FA

Le origini della Cooperativa Luce sul Mare risalgono al 1980, anno in cui la vecchia proprietà dell'Istituto privato di assistenza e riabilitazione per minori e giovani adulti con disabilità psico-fisico, decise di chiudere l'attività per motivi di natura economica. Davanti a tale drastica decisione, una parte dei dipendenti e collaboratori, non avendo nessuna intenzione di abbandonare il cammino intrapreso, pur tra mille difficoltà, decisero di costi-

tuirsi in società cooperativa per poter continuare il lavoro in cui tutti credevano. Nacque pertanto e si sviluppò, all'interno del Comune di Bellaria-Igea Marina, la Cooperativa Luce sul Mare, una struttura che aveva ed ha come obiettivo principale **il coniugare la garanzia di risultati clinici, riabilitativi e sociali con un'attenzione particolare alla persona** attraverso il dialogo e il confronto costante per un servizio in continua evoluzione.

Oggi, grazie alla qualità del lavoro svolto, al grande impegno profuso e alla professionalità dimostrata, sono stati raggiunti ottimi risultati sia in termini di presenza di utenti che di personale coinvolto, per la maggior parte residente sul territorio, che hanno fatto del Centro di Riabilitazione Luce sul Mare una realtà pressoché unica

a livello nazionale. La Cooperativa ha dato e continua a dare risposta alle domande delle A.S.L. committenti ed ai privati, innovando i propri servizi ed introducendo nuove tecniche riabilitative, mantenendo pur sempre la sua particolare struttura di impresa sociale delle società cooperative iscritta all'Albo n°A108012.



La Cooperativa è certificata **ISO 9001** dal maggio 2004 con il seguente scopo di certificazione:

- Progettazione ed erogazione di servizi sanitario -riabilitativi in regime residenziale e semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.
- Progettazione ed erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali: riabilitazione neuromotoria, funzionale, fisioterapia strumentale.

Con il medesimo scopo la Cooperativa si è certificata **UNI/PdR 125:2022** dal gennaio 2024 avendo dimostrato l'**adozione di misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo** e confermando il suo impegno per le tematiche ed i **valori legati alla diversità e all'inclusione**.

## MISSION

La Cooperativa Luce sul Mare, cooperativa sociale fondata nel 1980, ha individuato nei punti seguenti la propria mission aziendale:

1. Criterio fondante delle attività svolte dalla Cooperativa è **la centralità della persona e la sua presa in carico globale** in un'ottica di risposte integrate pluridisciplinari e multi-professionali ai bisogni sanitari, educativi, sociali e culturali con flessibilità e personalizzazione dei bisogni di cura;
2. **Contribuire alla crescita** qualitativa e quantitativa **dell'offerta di servizi riabilitativi rivolti alle persone con disabilità**, disponibili a livello locale e nazionale perseguendo l'interesse generale della comunità;
3. **Offrire ai soci e dipendenti un lavoro stabile** che favorisca la crescita professionale, la partecipazione sociale e la qualità nelle relazioni nel rispetto dei ruoli e delle competenze definite nell'organigramma aziendale;
4. **Proporsi come azienda di eccellenza** attraverso l'ampia gamma di servizi offerti, l'aggiornamento continuo, l'innovazione imprenditoriale, il miglioramento organizzativo;
5. Proporsi come azienda di eccellenza garantendo con i suoi diversi setting assistenziali, tra di loro integrati, **un percorso che porti la persona con disabilità a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita** sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale;

6. Confermare ed aggiornare i valori che hanno segnato lo sviluppo di Luce sul Mare: **l'approccio al contempo professionale ed umano** nei confronti dell'utenza, **il radicamento territoriale, la capacità di rispondere** in maniera efficace e qualificata **alla dinamica dei bisogni manifestati dalla comunità** nell'ambito dei servizi di riabilitazione.

7. **Garantire un'amministrazione trasparente** con una corretta allocazione e distribuzione delle risorse economiche e umane nell'ambito di un leale rapporto con il proprio personale, la committenza pubblica e privata, i fornitori, gli stakeholder e le rappresentanze sindacali dei lavoratori.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro si impegna finché l'erogazione delle prestazioni avvenga nel rispetto dei seguenti principi:

### EQUITÀ

Le prestazioni sono erogate garantendo parità di trattamento tra gli utenti, riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, raccogliendo le specificità di ciascuno, esplicitate nell'individuazione di obiettivi personalizzati e misurati, all'interno dei piani individuali

12

### CONTINUITÀ

Il progetto assistenziale e riabilitativo viene attuato in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni

### IMPARZIALITÀ

Le prestazioni sono erogate attraverso criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

### DIRITTO DI SCELTA

Viene garantito all'utente il diritto di scelta del soggetto erogatore del servizio.

13

## PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente e dei familiari alle prestazioni dei servizi è garantita attraverso le seguenti modalità:

Attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;

Condivisione degli obiettivi riabilitativi e dei relativi risultati

Concessione di spazi adeguati per le riunioni con le famiglie, durante le quali potranno essere effettuate rilevazioni sul livello di gradimento delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi

## QUALITÀ

Costantemente impegnato nel garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia e ai reali bisogni dell'utente (appropriatezza)

## INCLUSIONE

È posta particolare attenzione, tra gli obiettivi riabilitativi all'ottenimento dell'inclusione nel contesto sociale, lavorativo, economico del territorio in cui opera con diverse iniziative individuali e/o aziendali

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE



Il Centro di Riabilitazione Luce sul Mare organizza convegni e momenti formativi utili all'aggiornamento professionale, al fine di garantire un'elevata qualità di servizi erogati.

## CONVENZIONI PER TIROCINI E FORMAZIONE CON UNIVERSITÀ E ALTRI ENTI FORMATIVI

Luce sul Mare è sede di tirocinio per :

- Corsi di Laurea Infermieristica, Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Bologna
- Corso di laurea in Educazione Professionale, Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Bologna
- Corso di laurea in Fisioterapia, Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Modena e Reggio Emilia
- Corso di laurea in Scienze Motorie delle Università di Bologna ed Urbino.
- Corso di laurea in Psicologia Clinica e della Riabilitazione dell'Università Unicusano
- Management per la funzione di coordinamento nell'area delle professioni sanitarie Università telematica Pegaso
- Master di primo livello in "Intercultural Competence and Management" – Università di Verona
- Scuola Bolognese di Psicoterapia Cognitiva
- AGENFOR – Corso di specializzazione Operatore Socio Sanitario
- ENAIP Centro Zavatta – Inclusione di persone svantaggiate

## RICERCA SCIENTIFICA – FIDER

Luce sul Mare è socio fondatore della Fondazione Italiana Disabilità e Riabilitazione E.T.S con sede in Viale Pinzon, 312/314 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN). La F.I.D.E.R. ha come mission principale la ricerca scientifica nell'ambito della disabilità e della riabilitazione. La Fondazione realizza e persegue il proprio scopo direttamente o indirettamente attraverso Enti di ricerca nel rispetto di tutte quelle attività disciplinate nel DPR. n. 135 del 20 marzo 2003 e D.LGS 117/2017 con peculiare riferimento alle implicazioni mirate al miglioramento della qualità della vita delle

persone diversamente abili, dedicando particolare attenzione alle cosiddette disabilità complesse.

Il Consiglio d'Indirizzo nomina e affida al Consiglio di Gestione l'attività operativa della Fondazione e istituisce il Comitato Scientifico.

F.I.D.E.R. promuove la ricerca scientifica di particolare interesse sociale, interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie, educazione, istruzione e formazione sanitaria, interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali, servizi strumentali ad enti del Terzo Settore, alloggio sociale, beneficenza e sostegno a distanza

F.I.D.E.R. nel corso del 2023 ha ricevuto un riconoscimento: il Premio "Milano Cultura 2023-Ada Burro-ne-alla Solidarietà".

## UNITÀ OPERATIVE E SERVIZI



### SEDE CENTRALE di Bellaria-Igea Marina :

**U.O. Reparto "Pegli" – Gravissime disabilità acquisite DGR 2068/04, Riabilitazione estensiva, Lungodegenza**  
Padiglione Pegli – V.le Pinzon, 312/314 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)

**U.O. "Disabilità Psicofisiche" – Area Neurosviluppo e Area Disabilità Complesse**

Padiglione Aurora – V.le Pinzon, 312/314 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)  
Padiglione Vighi – V.le Pinzon, 247 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)

**U.O. "Q. Sirotti" – Centro Socio Riabilitativo Residenziale**  
Padiglione Sirotti – V.le Pinzon, 249 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)

**Centro Socio Occupazionale**  
Padiglione Sirotti V.le Pinzon, 249 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)

**Poliambulatorio privato e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione "Igea Marina"**  
V.le Pinzon, 312/314 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)

**Centro di Mobilità FIAT AUTONOMY "Luce sul Mare" Patente B Speciale**

V.le Pinzon, 312/314 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)

**Attività assistite con animali – Centro di Riabilitazione Equestre di Igea Marina accreditato F.I.S.E.**

V.le Pinzon, 312/314 – 47814 Bellaria-Igea Marina (RN)



### SEDI DISTACCATE :

**U.O. Reparto di Neuroriabilitazione e Riabilitazione Intensiva** c/o l'Ospedale Civile, "A. Franchini" – Via Pedrignone, 3-47822 – Santarcangelo di Romagna (RN)

**Poliambulatorio e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione "Malatesta" privato e accreditato.**  
Via Marecchiese, 173 – 47922 – Rimini

**Attività Riabilitativa Domestica, privata e accreditata.**  
Via Marecchiese, 173 – 47922 – Rimini



## COME RAGGIUNGERCI

**Il Centro di Riabilitazione di Bellaria-Igea Marina** è raggiungibile percorrendo la A14 sino al casello di Rimini Nord.

In automobile si percorre in direzione mare verso Torre Pedrera (RN) e si procede sino all'incrocio fra la litoranea e la Via Tolemaide. All'immissione sul lungomare si svolta a sinistra in direzione Igea Marina per una percorrenza di circa 1 Km. Per chi arriva in treno la stazione ferroviaria più vicina è quella di Rimini, da dove partono gli autobus/tram (linea 4) per Igea Marina con fermata davanti al Centro di Riabilitazione.

**Il Reparto di Riabilitazione Intensiva e Neuroriabilitazione** è ubicato c/o l'O.C. "A. Franchini" di Santarcangelo di Romagna (RN) via Pedrignone n° 3 al 2° piano. Si raggiunge percorrendo la A14 sino al casello Rimini Nord. Si procede in direzione Santarcangelo di Romagna e subito dopo la rotonda all'ingresso della città si

prende a sinistra la Via Pedrignone ove si trova l'Ospedale Civile "A. Franchini". Per chi arriva in treno partono dalla stazione ferroviaria di Rimini gli autobus/tram (linea n° 9).

**Il Poliambulatorio "Malatesta"** è ubicato nell'intersezione tra la SS16 (via Circonvallazione Nuova) e la Via Marecchiese.

Per chi proviene in auto si esce al casello di Rimini Nord, si percorre in direzione Torre Pedrera (RN) e si procede sino all'incrocio fra la SS16 e la Via Tolemaide. Si procede sulla SS16, per circa 7 Km, quindi si mantiene la destra in direzione Rimini Centro. Alla rotonda si prende Via Marecchiese mantenendo la destra e si entra nel parcheggio del Poliambulatorio.

Per chi arriva in treno partono dalla stazione ferroviaria di Rimini gli autobus/tram (linea n° 14).

## CONTATTI



### Sede centrale

Viale Pinzon 312/314  
47814 Bellaria – Igea Marina (RN)  
Centralino: Tel 0541 338711  
Fax 0541 331868  
E-mail: [centralino@lucesulmare.it](mailto:centralino@lucesulmare.it)

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tel 0541 338711  
Fax 0541 331868  
E-mail: [info.lsm@lucesulmare.it](mailto:info.lsm@lucesulmare.it)  
[www.lucesulmare.it](http://www.lucesulmare.it)



# UNITÀ OPERATIVA REPARTO DI NEURORIABILITAZIONE E RIABILITAZIONE INTENSIVA

## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

L'Unità Operativa di **Neuroriabilitazione e Riabilitazione Intensiva** eroga prestazioni ad alta valenza riabilitativa ed è ubicata al 2° piano dell'Ospedale Civile "A. Franchini" di Santarcangelo di Romagna (RN). Dispone di n. 30 posti letto di cui n.3 dedicati al servizio di Day Hospital riabilitativo.



Gli utenti affluiscono dai reparti ospedalieri per acuti di tutta Italia, in seguito a gravi cerebrolesioni acquisite e/o mielolesioni, sia post-traumatiche – incidenti stradali e sul lavoro – che spontanee, come ictus o malattie invalidanti.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

La **mission** dell'U.O. riguarda l'assistenza e il recupero funzionale di menomazioni e disabilità di diversa natura e gravità (Codici Ministeriali 56 e 75), che necessitano di cure mediche e assistenza infermieristica nelle 24 ore, nonché interventi valutativi e terapeutici intensivi.

E' diretto all'assistenza e al recupero funzionale indifferibile di menomazioni e disabilità modificabili di diversa natura e gravità tali da rendere necessari una tutela medica, un' assistenza infermieristica e un nursing ad elevata specificità, nonché interventi valutativi e terapeutici intensivi non erogabili in altra forma. Gli interventi erogati richiedono una competenza medica specialistica fisiatrica e programmi di riabilitazione intensiva integrata con altre discipline specialistiche (CODICE 56).

Il servizio è anche finalizzato ed accreditato alla presa in carico di persone affette da esiti di gravi cerebrolesioni acquisite di origine traumatica o di altra natura, caratterizzata nell'evoluzione clinica da un periodo di coma più o meno protratto (Glasgow Coma Scale <8) ove coesistono e persistono gravi menomazioni che determinano disabilità multiple e complesse, le quali necessitano di interventi valutativi e terapeutici (CODICE 75).

Il trattamento riabilitativo si realizza attraverso la formulazione del **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**, improntato al recupero delle funzioni compromesse ed al raggiungimento del massimo livello di autonomia concesso dalla malattia di base, facilitando la partecipazione e l'inserimento sociale.

Durante il ricovero sono previste riunioni con i familiari per la condivisione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) ed una riunione finale pre dimissioni con utente e caregiver per fornire le indicazioni di una corretta gestione domiciliare ed illustrare eventuali necessità di prosecuzione di trattamenti riabilitativi/logopedici/neuropsicologici.



## EQUIPE INTERDISCIPLINARE



- Medico specialista fisiatra
- Medico internista
- Coordinatore Servizio Infermieristico
- Coordinatore dei tecnici della riabilitazione
- Infermiere
- Operatore Socio Sanitario
- Fisioterapista
- Terapista Occupazionale
- Neuropsicologo
- Logopedista
- Psicologo clinico
- Assistente sociale

## COLLABORAZIONI PROFESSIONALI E SCIENTIFICHE

Il Reparto si avvale di consulenze specialistiche in settori avanzati della riabilitazione quali:

Valutazione neurochirurgica

Valutazione e trattamento avanzato dei disturbi vescicali (studio urodinamico) e intestinali

Valutazioni cardiologica

Valutazione foniatrica/otorino/fibro-rinoscopica

Valutazione pneumologica

Valutazione neurologica

## SERVIZI OFFERTI



### Assistenza medica nelle 24 ore

Il personale medico dedicato al Reparto è presente nella fascia oraria 08:00 – 20:00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00. Nelle restanti fasce orarie e nei giorni festivi, è assicurato un servizio di guardia medica. Il personale medico garantisce la valutazione ed il monitoraggio clinico, nonché tutti gli interventi terapeutici clinici. Il medico specialista fisiatra è il responsabile di tutti gli interventi di riabilitazione mirati al recupero di: funzioni motorie, funzioni cognitive e viscerali (respirazione, deglutizione, controllo sfinteri, eccetera).



### Assistenza infermieristica nelle 24 ore

Il personale eroga interventi di nursing riabilitativo e addestramento dei caregiver. Il personale infermieristico è specializzato nella prevenzione e cura delle lesioni cutanee avvalendosi, quando indicato, del Sistema di trattamento a pressione negativa; effettua l'addestramento dell'utente per l'autogestione dei disturbi viscerali (alvo e vescica neurologici), anche mediante utilizzo della tecnica di irrigazione del colon retrograda.



### Terapia Occupazionale

Il servizio è finalizzato al recupero della massima autonomia/autosufficienza possibile nella cura del se, nella gestione delle attività domestiche quotidiane del tempo libero, fino alla patente di guida. Quando necessario si pianifica l'addestramento alla cura dell'assistito da parte del familiare o caregiver e la valutazione con prescrizione degli ausili e dei presidi necessari all'utente.



### Day Hospital riabilitativo

L'accesso al Day Hospital è stabilito o in continuità con la degenza ordinaria o direttamente dal domicilio o da altra struttura sanitaria. Questa modalità di ricovero viene proposta quando la patologia e le condizioni cliniche consentono un'assistenza diurna e prestazioni sanitarie concentrabili nel tempo e ad intervalli programmabili. Gli utenti che accedono al Day Hospital possono usufruire di tutti i servizi diagnostici e riabilitativi della struttura.



### Neuropsicologia e Logopedia

Il servizio si occupa della valutazione e del trattamento dei disturbi delle funzioni cognitive e del comportamento, del linguaggio e della deglutizione.



### Psicologia clinica

Il servizio è volto al sostegno psicologico dell'utente e dei familiari. Il familiare vi accede previo contatto con il professionista per la consulenza e la presa in carico individuale o familiare.



### Assistenza sociale

L'assistente sociale si occupa delle problematiche inerenti la dimissione protetta, attivando precocemente i servizi territoriali al fine di garantire una continuità nella cura e nell'assistenza. Il servizio fornisce indicazioni su come inoltrare la domanda di invalidità e sulle procedure previdenziali.



### Ufficio ricoveri

Il servizio, oltre alla programmazione dei ricoveri, fornisce indicazioni in merito a:

1. Domanda di riconoscimento per Invalidità Civile,
2. Richiesta di prestazioni a sostegno del reddito/assegni di accompagnamento,
3. Domanda per nomina dell'amministratore di sostegno,
4. Domanda infortunio INAIL
5. Rilascio certificati di degenza,
6. Richiesta di relazioni mediche e copia della cartella clinica.



### Rieducazione Neuromotoria

volta all'attivazione neuromuscolare mirata al recupero del movimento e del gesto, alla prevenzione dei danni da immobilizzazione, al miglioramento delle performance respiratorie ed al raggiungimento della maggiore funzionalità possibile.

Essendo l'U.O. ubicata all'interno dell'Ospedale Civile di Santarcangelo di Romagna usufruisce dei servizi ospedalieri di diagnostica per immagini, medicina di laboratorio e di tutte le consulenze specialistiche necessarie per la cura della persona assistita.

## TRATTAMENTI SPECIFICI

- Rieducazione funzionale e addestramento all'autonomia
- Rieducazione della deglutizione
- Rieducazione delle funzioni cognitive
- Addestramento all'uso di protesi, ortesi ed ausili tecnologici
- Rieducazione del linguaggio
- Prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee da pressione
- Valutazione e trattamento di vescica ed alvo neurogeni (servizio di diagnostica urodinamica) e prescrizioni dei presidi per autogestione domiciliare del disturbo intestinale
- Taping neuromuscolare

All'interno del reparto è presente la **“Guida al ricovero” mod. 501** che sarà consegnata dal Coordinatore Infermieristico all'ingresso in Reparto.

La **“Guida al ricovero”** contiene i nominativi della Direzione Sanitaria, del Responsabile UO, del Coordinatore Infermieristico e del Coordinatore di Area Riabilitativa, nonché i riferimenti telefonici ed indirizzi e-mail del reparto.

Altre informazioni contenute nella Guida sono :

- Organizzazione e orari di visita ai familiari
- Cosa portare in valigia
- Servizio Ristorazione
- Osservazioni e suggerimenti
- Dimissioni
- Regole per la vita in reparto

## A CARICO DELL'UTENTE

- Servizio lavanderia
- Servizio podologia
- Servizio di trasporto alla dimissione o per necessità personali che esulano dal progetto riabilitativo.

I servizi a carico dell'utente sono pagati rivolgendosi al centralino o all'amministrazione che emette regolare fattura.



## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Favorire ricoveri idonei al tipo di trattamento (appropriatezza)
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di ricovero
- Raggiungere gli obiettivi riabilitativi previsti nei progetti riabilitativi individuali
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna



- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi sanitari ed assistenziali (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Prevenire le lesioni da pressione
- Prevenire le cadute
- Accompagnare l'utente in un percorso di rientro al domicilio protetto

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

### VALORE ATTESO

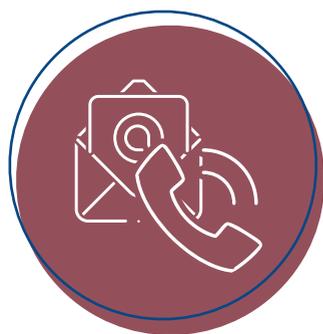
N. Cadute Degenti	Minore di 10 cadute anno
Tasso di Occupazione Posti Letto in percentuale	Maggiore di 80%
Rilevazione Soddisfazione Utenti – % Questionari Raccolti su Utenti Ricoverati	Maggiore del 30%
% Di incidenza lesioni da pressione	Minore del 5 %
% Di contrazione delle lesioni da pressione	Maggiore del 75%
% Di Utenti che alla dimissione raggiungono gli obiettivi previsti	Almeno il 75% degli utenti devono raggiungere il 70% degli obiettivi riabilitativi
% Utenti presi in carico dal Servizio Psicologia su totale ricoverati	Maggiore del 50%



## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI RICOVERO

L'accesso al Reparto avviene mediante ricovero programmato proposto dal Fisiatra del Reparto Ospedaliero proponente previa prescrizione eseguita su modulo del SSN, allegando una relazione clinico - fisiatrica che sarà valutata

dal Medico Responsabile dell'UO per l'inserimento nella lista d'attesa. I contatti per programmare l'accesso vengono presi con l'Ufficio Ricoveri.

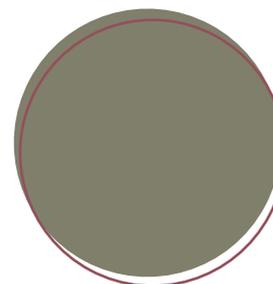
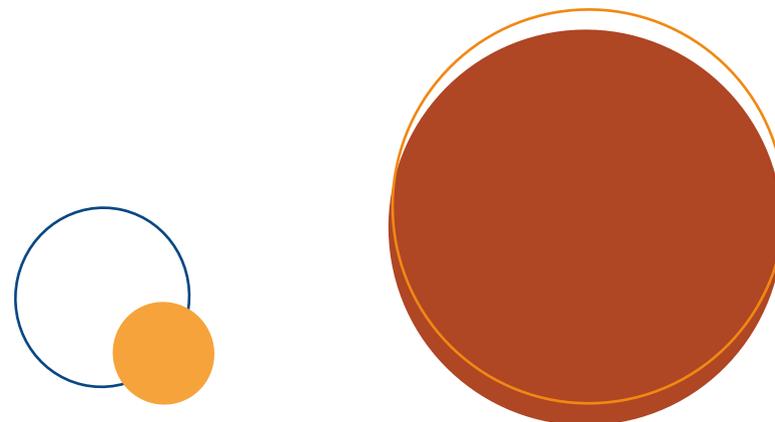


### **Coordinatore Infermieristico**

Tel. 0541 - 620980 ( int. 2)  
Fax 0541 - 625841

### **Ufficio Ricoveri**

Tel. e Fax 0541 - 620727  
Mail: [ricoveri.sa@lucesulmare.it](mailto:ricoveri.sa@lucesulmare.it)



## U.O. REPARTO PEGLI

### Gravissime Disabilità Acquisite DGR 2068/2004

### Riabilitazione Estensiva

### Riabilitazione ex Art. 26 L. 833/78



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

L'Unità Operativa Pegli accoglie gli utenti per le seguenti tipologie di ricovero:

- **Degenze per gravissime disabilità acquisite in età adulta** come da D.G.R. 2068/2004 e D.G.R. 840/2008, di cui n. 6 posti letto per **attività di cure palliative pediatriche intermedie**
- **Ricoveri in Riabilitazione Estensiva** (cod. 60);
- **Degenze riabilitative** ai sensi dell'ex art. 26 L. 833/78

Per un totale di 47 posti-letto di cui n. 4 dedicati alla Riabilitazione Estensiva (cod. 60).



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

I **destinatari della DGR 2068/2004** sono persone:

- Adulte con gravi disabilità acquisite conseguenti a cerebrolesioni, mielolesioni o patologie neurologiche degenerative.
- Minori con gravi patologie congenite, genetiche, acquisite.

Il compito dell'equipe interdisciplinare è di **assicurare un' adeguata assistenza ed attenzione ai bisogni degli utenti e dei loro famigliari, attraverso:**

- Personalizzazione della cura e della riabilitazione;
- Approccio globale ed integrato;
- Capacità di ascolto e sostegno;
- Rispetto della volontà della persona;
- Sostegno alle famiglie.

Nel caso dei ricoveri di minori è assicurata la possibilità al genitore di sostare nella stanza del familiare nelle ore diurne e/o notturne, riservando un posto letto.

L'area **riabilitazione estensiva** (cod. 60) si rivolge prevalentemente a utenti con disabilità permanenti, esiti di patologie neurologiche nella fase post-acuta o di patologie degenerative croniche-evolutive. Garantisce interventi riabilitativi a favore di utenti con patologie neurologiche che vengono dimessi dal reparto per acuti e necessitano di completare il percorso riabilitativo, secondo indicazioni del servizio di riferimento.

Il servizio prevede un'elevata intensità assistenziale-infermieristica affiancata da impegno terapeutico riabilitativo.

Particolare attenzione si presta al progetto di domiciliazione.

I **ricoveri secondo l'ex art. 26 L. 833/78** si rivolgono ad utenti con Invalidità Civile che necessitano di periodi di riabilitazione per patologie croniche finalizzati al miglioramento/mantenimento delle abilità residue.

Accedono a questo servizio gli utenti che con l'impegnativa del fisiatra del servizio sanitario nazionale, hanno prescrizione di cicli di riabilitazione con obiettivi riabilitativi e per periodi temporali predefiniti.



## EQUIPE INTERDISCIPLINARE



- Medico specialista fisiatra
- Medico internista
- Coordinatore Servizio Infermieristico
- Coordinatore personale tecnico riabilitativo
- Infermiere
- Fisioterapista
- Terapista occupazionale
- Logopedista
- Neuropsicologo
- Psicologo
- Psicomotricista
- Assistente sociale
- Operatore Socio Sanitario

## COLLABORAZIONI PROFESSIONALI E SCIENTIFICHE

Il Reparto si avvale di consulenze specialistiche, quali:



## SERVIZI OFFERTI



### Assistenza Medica nelle 24 ore

Il Medico Internista dedicato è presente tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 14.00 garantendo la valutazione, il monitoraggio clinico e gli interventi terapeutici. Le restanti fasce orarie (pomeriggio, notte, festivi) sono garantite dal Medico di Guardia della Struttura. Il Medico specialista Fisiatra è il responsabile della formulazione del progetto riabilitativo individuale che contempla oltre al recupero della disabilità anche il coinvolgimento dei familiari ai fini di un reinserimento ottimale del soggetto nel suo ambiente di vita quotidiana.



### Assistenza Infermieristica nelle 24 ore

Il personale infermieristico ed assistenziale eroga interventi di nursing riabilitativo e di addestramento dei caregiver, alla prevenzione/cura delle lesioni da pressione. Il personale infermieristico è formato per l'assistenza pediatrica.



### Rieducazione Neuromotoria

è volta all'attivazione neuromuscolare, alla prevenzione dei danni terziari e al miglioramento delle performance respiratorie.



### Terapia occupazionale

Il servizio è finalizzato al recupero della massima autonomia/autosufficienza, all'addestramento del familiare o caregiver, alla cura dell'assistito. Prevede anche una valutazione con prescrizione degli ausili e ortesi necessari all'utente.



### Psicologia clinica

Il servizio è volto al sostegno psicologico dell'utente e dei familiari, vi si accede gratuitamente e direttamente per consulenza e presa in carico individuale o familiare, a seconda del progetto riabilitativo.





### Neuropsicologia e Logopedia

Il servizio si occupa della valutazione e trattamento dei disturbi delle funzioni cognitive e del comportamento, del linguaggio e della deglutizione, a seconda del progetto riabilitativo.



### Assistenza sociale

L'assistente sociale può essere di aiuto nell'affrontare le problematiche inerenti la dimissione, attivando precocemente i servizi territoriali al fine di garantire una continuità nella cura e nell'assistenza. Il servizio fornisce indicazioni su come inoltrare la domanda di invalidità e sulle procedure previdenziali.



### Ufficio Ricoveri

Il servizio oltre alla programmazione dei ricoveri, fornisce indicazioni in merito a domanda di riconoscimento per Invalidità Civile, richiesta di prestazioni a sostegno del reddito, domanda per nomina dell'amministratore di sostegno, rilascio certificati di degenza, richiesta di relazioni mediche e copia cartella clinica.

All'interno del reparto è presente la **“Guida al ricovero” mod. 643** che sarà consegnata dal Coordinatore Infermieristico all'ingresso in Reparto.

La **“Guida al ricovero”** contiene i nominativi della Direzione Sanitaria, del Responsabile UO, del Coordinatore Infermieristico e del Coordinatore di Area Riabilitativa, nonché i riferimenti telefonici ed indirizzi e-mail del reparto.

Altre informazioni contenute nella Guida sono :

- Ricevimento familiari equipe riabilitativa
- Organizzazione e orari di visita ai familiari
- Servizio Ristorazione
- Dimissioni
- Regole per la vita in reparto e permessi di uscita

## A CARICO DELL'UTENTE

- Servizi di assistenza in caso di ricovero ospedaliero
- Servizio lavanderia
- Servizio podologia
- Servizio di trasporto alla dimissione o per necessità personali che esulano dal progetto riabilitativo.

I servizi a carico dell'utente sono pagati rivolgendosi al centralino o all'amministrazione che emette regolare fattura.



## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL REPARTO



- Favorire ricoveri idonei al tipo di trattamento (appropriatezza)
- Raggiungere gli obiettivi riabilitativi degli utenti, ove previsti
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di ricovero
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi sanitari ed assistenziali (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Prevenire lesioni da pressione
- Prevenire le cadute
- Accompagnare l'utente in un percorso di rientro al domicilio protetto

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORI	VALORE ATTESO
N. Cadute Degenti / Anno	2 cadute/anno
Tasso Di Occupazione Posti Letto	Maggiore del 90%
Rilevazione Soddisfazione Utenti - % Questionari Raccolti	Maggiore del 30%
% somministrazione RCS-EV13, quando applicabile	Maggiore del 70%
Esito, quando applicabile, scala RCS-EV13	0-22
Esito, quando applicabile, scala BI	0-100



## PRINCIPALI INDICATORI PER UTENTI DGR 2068

INDICATORI	VALORE ATTESO
N° di Incontri di equipe/N° settimane	1 incontro/settimana
N° ospiti per i quali il PAI è stato condiviso ,dopo colloquio coi familiari/ n° totale ospiti	>85%
N° ospiti per i quali sono stati realizzati in un anno almeno due incontri degli operatori con familiari e/o rete amicale/totale numero ospiti	>85%
N° ospiti nuovi ingressi per i quali è stata assicurata valutazione specifica possibilità ausili e tecnologie individualizzate/n° totale nuovi ingressi(per mielolesioni e patologie neurologiche)	>90%
N° ospiti con almeno 1 episodio di disidratazione acuta/n° totale di ospiti	0%
N° ospiti con almeno 1 episodio di ab-ingestis / n° totale di ospiti	<10%
N° episodi di complicazioni di tipo respiratorio /n° totale degli ospiti	<27%
N° ospiti con lesioni da decubito nuove/n° totale di utenti.	<30%
% di lesioni da decubito guarite/ totale di lesioni da decubito	>30%
N° ospiti per i quali sono stati assicurati interventi psicologici/n° totale degli ospiti	<80%
N° invii al pronto soccorso non seguiti da ricovero /n° totale degli invii al pronto soccorso	>20%

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

L'accesso al Reparto avviene su ricovero programmato proposto dal Medico Ospedaliero, con prescrizione SSN (medico di medicina generale), allegando una relazione clinico/fisiatrica che sarà valutata dal Medico Responsabile per l'inserimento nella lista di attesa.

I contatti per programmare l'accesso vengono presi con:

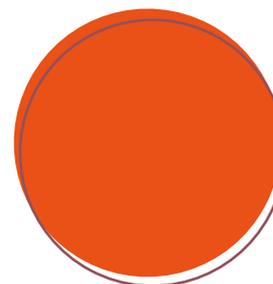
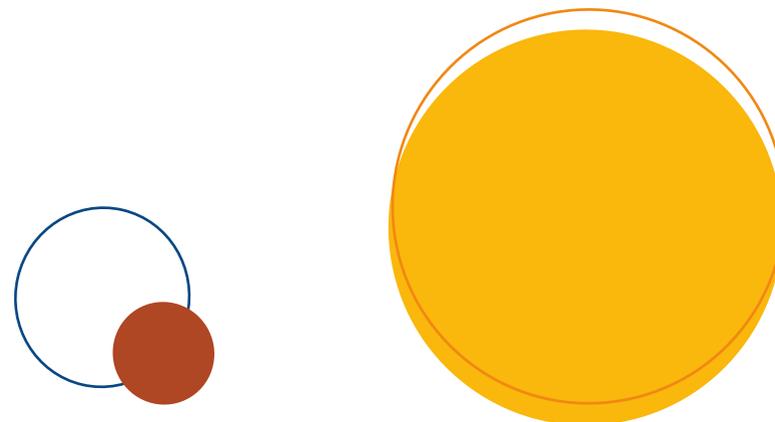


### **Coordinatore Infermieristico**

Tel. 0541 – 338738

### **Ufficio Ricoveri**

0541 – 338724  
Fax 0541 – 338768  
[ricoveri.ig@lucesulmare.it](mailto:ricoveri.ig@lucesulmare.it)



# UNITÀ OPERATIVA DISABILITÀ PSICOFISICHE

Riabilitazione ex Art. 26 L. 833/78



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

**L'Unità Operativa Disabilità Psicofisiche**, situata presso il Centro di Riabilitazione Luce sul Mare, Bellaria-Igea Marina (RN), è classificata come Unità Operativa di Ricovero Sanitario Riabilitativo di tipo residenziale, secondo l'ex Art. 26. L. 833/78. Dispone di 100 posti letto, suddivisi in moduli di accoglienza per tipologia omogenea di utenza (attualmente 6 moduli).

**L'Unità Operativa Psicofisici** eroga prestazioni riabilitative in regime di ricovero residenziale nell'ambito di patologie congenite quali:

- Disabilità psicofisiche (deficit cognitivi e compromissione rilevante della capacità motoria);
- Disabilità neuropsichiche (disabilità intellettive, disturbi dello spettro autistico, disturbi specifici del linguaggio e dell'apprendimento).



L'unità operativa è stata suddivisa in due macro aree per età e complessità:

- Area Neurosviluppo
- Area Disabilità Complesse



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio è diretto all'assistenza e all'intervento riabilitativo di persone con quadri clinici non in stato di acuzie e con disturbo del neurosviluppo e disabilità intellettiva di grado variabile, con comportamento problema di variabile intensità.

I ricoveri vengono effettuati a fronte di un progetto riabilitativo concordato con i servizi sanitari invianti.

Gli interventi di carattere riabilitativo ed educativo sono riconducibili alla definizione di un progetto individualizzato dell'ospite (formulazione, realizzazione quotidiana delle attività che concorrono alla sua concretizzazione, attività di verifica e controllo su quanto pianificato), che prevede attività terapeutico-riabilitative ai fini dell'acquisizione, sviluppo e mantenimento di livelli di autonomia personale.

Tutto ciò è finalizzato a garantire la corretta ed effettiva realizzazione del progetto terapeutico pensato per ogni utente, attraverso un'adeguata gestione e programmazione delle attività quotidiane nei diversi gruppi operativi.

Accanto alle attività riabilitative di carattere tecnico (riabilitazione funzionale, logopedia, psicomotricità, terapia occupazionale) sono previste **attività a carattere educativo** ed espressivo e numerosi momenti dedicati ai bisogni di socializzazione e del tempo libero, con possibilità di inserimenti scolastici e/o lavorativi finalizzati a favorire una migliore inclusione sociale.

## EQUIPE INTERDISCIPLINARE



- Medico specialista psichiatra
- Psicologo e neuropsicologo
- Medico specialista neuropsichiatra infantile
- Medico specialista fisiatra
- Medico internista
- Coordinatore servizio infermieristico
- Coordinatore Area Educativa
- Infermiere
- Operatore Socio Sanitario
- Fisioterapista
- Terapista Occupazionale
- Logopedista
- Tecnici della riabilitazione psichiatrica/educatori sanitari
- Psicomotricista
- Assistente sociale

## COLLABORAZIONI PROFESSIONALI E SCIENTIFICHE

Il Reparto si avvale di consulenze specialistiche, quali:

Valutazione cardiologica

Valutazione pneumologica

Per ogni altra necessità specifica si fa riferimento alla struttura ospedaliera pubblica.

## SERVIZI OFFERTI



**Assistenza medica specifica**  
(Neuropsichiatra infantile, psichiatra, fisiatra, psicologo, internista)

Dedicata all'unità operativa è presente nelle 24 ore. Il personale medico specialista è presente in struttura e svolge attività nell'Unità Operativa a chiamata. Il personale medico internista garantisce la valutazione ed il monitoraggio clinico nonché tutti gli interventi terapeutici in ordine di situazione di emergenza. Il Medico Responsabile assicura la continuità dei percorsi degli utenti.



**Assistenza infermieristica ed assistenziale nelle 24 ore**

Il servizio infermieristico ed assistenziale è garantito da infermieri e Operatore Socio Sanitario. E' attivo 24 ore su 24, con suddivisione in turni nei diversi moduli. Il Coordinatore Infermieristico è presente come indicato nella "Guida al ricovero"





## ATTIVITÀ EDUCATIVA

L'attività educativa segue il modello della **Qualità della Vita** che si sviluppa in **8 domini**:

Benessere  
emozionale

Relazioni  
interpersonali

Benessere  
materiale

Sviluppo  
personale

Benessere  
fisico

Inclusione  
sociale

Diritti ed  
empowerment

autodeter-  
minazione

60

Il servizio è attivo tutta la settimana, in orario diurno, a seconda dell'organizzazione dei singoli moduli in cui sono inseriti i tecnici della riabilitazione psichiatrica e/o gli educatori professionali.

I professionisti svolgono un ruolo chiave nell'ambito del progetto di Vita della persona, attraverso una presa in carico globale dell'utenza, dal momento dell'ingresso, fino al momento in cui la persona verrà dimessa con l'obiettivo di migliorare la **Qualità di Vita dell'utente**.



61

L'osservazione mirata, parte da social skills presenti nell'individuo, e dall'assessment delle preferenze che vengono condivise in un team multidisciplinare per sviluppare un **Piano Riabilitativo Individualizzato**, utilizzando strumenti aggiornati Evidence Based.

Gli interventi psicosociali educativi includono:

- attività quotidiane individuali e di gruppo,
- training cognitivi con potenziamento della comunicazione e training sociali,
- colloqui individuali,
- inserimenti scolastici,
- attività occupazionali
- attività socio lavorative interne ed esterne la struttura

con l'obiettivo di potenziare le abilità intrapersonali e interpersonali dell'individuo diminuendone lo Stigma.



62



Il Servizio educativo svolge un ruolo di facilitatore all'interno dell'Unità Abitativa, favorendo nuove storie di apprendimento che portano alla diminuzione di comportamenti socialmente non accettati. Il lavoro viene costantemente condiviso con

l'equipe multidisciplinare, i Servizi Inviati, le famiglie e viene monitorato per valutare l'andamento degli obiettivi riabilitativi, periodicamente monitorati.



63



### Fisioterapia

Il servizio si attiva laddove, da valutazione con medico fisiatra, vi siano quadri che richiedano un intervento di mantenimento o di recupero funzionale dell'uno o dell'altro deficit.



### Logopedia

Il servizio si occupa della valutazione e del trattamento dei disturbi delle funzioni cognitive e del linguaggio, oltre che della deglutizione. La presenza della logopedista nei diversi moduli è finalizzata ad implementare quanto più possibile le modalità comunicative proprie della tipologia di utenza che risulta fortemente limitata nella possibilità di esprimersi verbalmente in modo efficace.



### Terapia Occupazionale

Il servizio è finalizzato al recupero della massima autonomia/autosufficienza possibile attraverso la prescrizione/indicazione di eventuali ausili correlati ai quadri di base.





### Psicomotricità

Il servizio è finalizzato ad un lavoro individuale o di gruppo, finalizzato ad intervenire sulla corporeità degli utenti individuati per la presa in carico, oltre che sulla possibilità di supportare alcune autonomie.



### Riabilitazione Equestre e Pet-Therapy

È un servizio che viene attivato dopo valutazione dell'equipe per favorire l'acquisizione di alcune sequenze finalizzate ad interrompere, con l'aiuto dell'animale, alcune rigidità di comportamento e favorire la socializzazione.



### Ufficio ricoveri

Il servizio, oltre alla programmazione dei ricoveri, fornisce indicazioni in merito a:

1. Domanda di riconoscimento per Invalidità Civile,
2. Richiesta di prestazioni a sostegno del reddito,
3. Domanda per nomina dell'amministratore di sostegno,
4. Rilascio certificati di degenza,
5. Richiesta di relazioni cliniche e copia della cartella clinica.

All'interno del reparto è presente la **“Guida al ricovero – area Neurosviluppo”**, mod. 669 e la **“Guida al ricovero – area Disabilità Complesse”** mod. 163 che sarà consegnata a seconda dell'area di appartenenza dell'utente, dal Coordinatore Infermieristico all'ingresso in Reparto.

La **“Guida al ricovero”** contiene i nominativi della Direzione Sanitaria, del Responsabile UO, dello Psicologo, del Coordinatore Infermieristico e del Coordinatore di Area Riabilitativa, nonché i riferimenti telefonici ed indirizzi e-mail del reparto.



### Assistenza sociale

La figura dedicata supporta la famiglia o eventuale caregiver rispetto a domanda di invalidità ed alle procedure previdenziali.

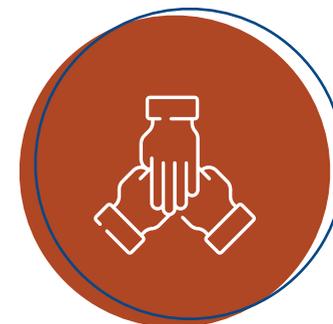
## A CARICO DELL'UTENTE

- Servizi di assistenza in caso di ricovero ospedaliero
- Servizio lavanderia
- Servizio podologia
- Servizio di trasporto e visite per cure odontoiatriche
- Servizio di trasporto alla dimissione o per necessità personali che esulano dal progetto riabilitativo.

I servizi a carico dell'utente sono pagati rivolgendosi al centralino o all'amministrazione che emette regolare fattura



## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Favorire ricoveri idonei al tipo di trattamento (appropriatezza)
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi sanitari ed assistenziali (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Favorire il reintegro dell'utente nel contesto familiare
- Favorire l'inclusione sociale con inserimenti scolastici
- Favorire l'inclusione sociale con attività lavorative occupazionali interne e/o esterne
- Favorire l'inclusione sociale con la partecipazione ad attività ricreative esterne

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

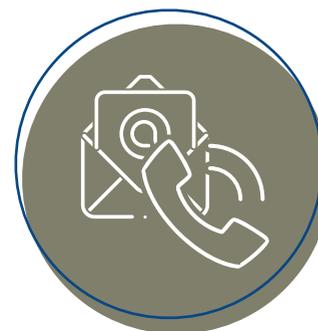
INDICATORI	VALORE ATTESO
N° cadute degenti	Minori di 10
incidenza episodi di cadute da terzi	Minori di 10
tasso di occupazione posti letto	Maggiore del 90%
rilevazione soddisfazione utenti (% questionari raccolti)	Maggiore del 30%
n° casi di allontanamenti- fughe	Minore di 5
giorni di reinserimenti nucleo familiare	Circa 600 giornate
% inserimento scolastico gruppo minori e giovani adulti in età scolare, degli utenti idonei	90%
tempo libero, attività sportive e ricreative fruite all'esterno/interno della struttura, degli utenti idonei	50%
progetto comunità educante, attività socio lavorative e occupazionali protette all'interno della struttura, degli utenti idonei	50%
progetto comunità educante, attività socio lavorative e occupazionali protette, all'esterno della struttura, degli utenti idonei	90%

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

L'accesso al Reparto avviene su ricovero programmato proposto dal medico referente della struttura pubblica dell'ASL proponente. Il medico responsabile effettua una prima valutazione, sulla base della relazione clinica dell'utente.

A seguire è prevista la convocazione a visita dell'utente con i familiari. In caso di esito positivo, previa raccolta della documentazione necessaria vi sarà l'inserimento in lista di attesa, ipotizzando il periodo di eventuale presa in carico.

Il ricovero prevede un periodo di 2 mesi di osservazione con valutazione neuropsichiatrica, neurologica, da parte di tutta l'equipe multidisciplinare, al termine del quale neuropsicologo e psichiatra, con valutazione conclusiva, decidono per il proseguimento del progetto oppure la dimissione dell'utente.



I contatti per programmare l'accesso vengono presi con

### L'Ufficio Ricoveri

Mail: [ricoveri.ig@lucsulmare.it](mailto:ricoveri.ig@lucsulmare.it)  
Tel. 0541 338724  
Fax 0541 331868.

## Unità Operativa “Q. SIROTTI” Centro Socio Riabilitativo Residenziale



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

La struttura convenzionata con l’Azienda USL della Romagna dal 1993 e, dal Luglio 2011, accreditata ai sensi della DGR 514/2009 Regione Emilia-Romagna, dispone di 52 posti letto e si rivolge a persone adulte ( dai 18 ai 65 anni) con disabilità complessa.

È un servizio socio-sanitario destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione. In relazione ai bisogni dei singoli utenti ed in accordo con l’Azienda USL e/o il Comune territorialmente competente, vengono garantiti interventi assistenziali e riabilitativi.

Si diversifica in due moduli :

- Modulo disabilità intellettive gravi con disturbi del comportamento
- Modulo per disabilità psicofisiche e intellettive

Accoglie utenti giovani e adulti con disabilità sensoriali, cognitive, relazionali e psichiche.

Il **Centro Socio Riabilitativo Sirotti** è una struttura residenziale, convenzionata con l’Azienda USL della Romagna, l’Ufficio di Piano del Comune di Rimini e il Servizio Sanitario Regionale; fornisce assistenza paramedica dalle 7,00 alle 21,00 sui 7 gg, per necessità di salute ci si rivolge alla Guardia Medica territoriale.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale è rivolto a persone con disabilità complessa, facendo riferimento ai bisogni degli utenti e delle famiglie e favorendo la qualità della vita e i diritti di cittadinanza attiva.

Le attività partono dal concetto di progetto di vita e vengono diversificate e individualizzate attraverso i PEI (Piano Educativo Individuale) e i PAI (Piano Assistenziale Individuale) di ogni utente, nel raccordo e coinvolgimento delle famiglie, delle equipe del territorio e delle associazioni di volontariato. Si avvale di periodiche supervisioni e/o verifiche di equipe.

Accanto ai nuclei di vita si sviluppano attività educative e di inclusione sociale nei due poli educativi denominati Arti Espressive e Fattoria didattica.

La struttura offre un servizio socio-sanitario, riabilitativo ed educativo, a persone con grave disabilità psicofisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica e/o relazionale e con disturbi del neuro sviluppo. In relazione ai bisogni dei singoli utenti, vengono garantiti interventi sanitari, assistenziali, riabilitativi ed educativi (PEI/PAI).

L'attività educativa ha come obiettivo prioritario il miglioramento della qualità di vita della persona ospite ed il mantenimento nel tessuto familiare/sociale di appartenenza. Gli interventi di carattere riabilitativo ed educativo sono riconducibili alla definizione di un progetto individualizzato che prevede attività educative - terapeutico-riabilitative ai fini dell'acquisizione, sviluppo e mantenimento dei livelli di autonomia personale e cognitivo relazionale. Con i

Distretti invianti vengono favoriti progetti d'inserimento residenziale ad obiettivi d'ingresso e facilitanti la dimissione.

Accanto alle attività riabilitative sono previste attività a carattere espressivo e numerosi momenti dedicati ai bisogni di socializzazione e tempo libero.



## EQUIPE INTERDISCIPLINARE



- Coordinatore di struttura
- Medico di MG
- Accesso su chiamata di Psichiatra e Fisiatra del SSN Territoriale ASL Romagna Distretto di Rimini
- Responsabile Attività Sanitaria
- Responsabile Attività Assistenziale
- Tutor Organizzativo – Educativo facente funzione Coordinatore di struttura
- Pedagogista
- Educatore Sociale
- Infermiere
- Operatore Socio Sanitario
- Fisioterapista
- Terapista Occupazionale
- Logopedista

## COLLABORAZIONI PROFESSIONALI E SCIENTIFICHE

Il CSRR si avvale di consulenze specialistiche nei settori della Psicopedagogia e della Riabilitazione quali:

Collaborazioni scientifiche prodotte per attività in congressi e seminari del settore.

Collaborazione con Enti Locali e Regione Emilia-Romagna sui temi delle disabilità, la promozione del benessere, approcci e interventi per favorire l'integrazione sociale.

Collaborazioni con Associazioni favorevoli percorsi inclusivi a favore di persone con Disabilità Complessa.

Collaborazioni per stage Formativi e Tirocini con UNIBO (Corsi di Laurea di Infermiere ed Educatore Sociale)

Collaborazione con l'Associazione Luce composta da familiari ed ADS, utenti Socio Riabilitativo Residenziale "Q.Sirotti"

## SERVIZI OFFERTI



**Guardia medica** con la continuità di cura del territorio.

**Medico di Medicina Generale** dedicato al reparto presente nelle giornate di lunedì e giovedì dalle 8,30 alle 10,30.



**Assistenza infermieristica**  
Dedicata 7 gg su 7 dalle 7 alle 21.



**Terapia Occupazionale**  
Il servizio è finalizzato al recupero della massima autonomia/autosufficienza possibile nella cura del sé, nella gestione delle attività domestiche quotidiane, del tempo libero.



**Consulenza psichiatrica e fisiatrica**  
Viene svolta con chiamata del medico di medicina generale e del coordinatore di struttura con i referenti del servizio sanitario territoriale.



### Attività educative

Le attività partendo dal concetto del progetto di vita, vengono diversificate e individualizzate attraverso il Piano Educativo Individuale – Piano Assistenziale Individuale di ogni utente, in condivisione e coinvolgimento con le famiglie e con l'equipe del territorio.



### Servizio assistenziale nelle 24 ore

Il personale è formato e preparato per le attività dedicate ai due moduli, vengono sviluppati piani di lavoro giornalieri e settimanali in progetti dedicati alle ADL (Activities of Daily Living) primarie e secondarie, con verifiche periodiche.



### Logopedia

Il servizio si occupa della valutazione e del trattamento dei disturbi delle funzioni cognitive e del comportamento, del linguaggio e della deglutizione.

**Progetti psico educativi**  
Rivolti a utenti con disabilità intellettive, psicofisiche e turbe del comportamento.

### Supervisione psicopedagogica

### Rieducazione Neuromotoria



**Attività di mediazione per famiglie** a fragilità relazionale e sociale, dedicata a utenti che afferiscono al nostro servizio.



### Progetti d'inclusione sociale per utenti con disabilità complesse

(Disturbi intellettivi, disabilità psicofisiche, turbe del comportamento).

- **Progettazione di soggiorni** all'esterno della struttura.
- **Progetti di cogestione della cura sul piano educativo e assistenziale, con le famiglie.**
- **Uscite e rientri in famiglia per utenti**, dedicate a eventi e socializzazione.



### Ufficio ricoveri

Il servizio, oltre alla programmazione dei ricoveri, fornisce indicazioni in merito a:

1. Domanda di riconoscimento per Invalidità Civile,
2. Richiesta di prestazioni a sostegno del reddito/assegni di accompagnamento,
3. Domanda per nomina dell'amministratore di sostegno,
4. Domanda infortunio INAIL,
5. Rilascio certificati di degenza,
6. Richiesta di relazioni mediche e copia della cartella socio sanitaria

## Le attività educative progettate nei due poli consistono in:



### 1. Arti espressive

Attività occupazionali, tempo libero, sportive, espressive, d'inclusione sociale, progetti psicoeducativi, attività sul potenziamento e mantenimento delle abilità residue (relazionali, affettive, intellettive, di socializzazione), attività di formazione in collaborazione con l'Università e confronto pedagogico culturale, presso Facoltà Universitarie, tavoli di lavoro provinciali e regionali.



### 2. Fattoria didattica

Riabilitazione equestre, agility dog, attività educative assistite con animali, attività assistite con animali, attività occupazionali dedicate alla cura degli animali della fattoria, integrazione con le fattorie didattiche del territorio, attività di formazione, saggi dedicati alla riabilitazione equestre e agility dog rivolti a persone (minori e adulti) con disabilità complesse (autismo, disturbi intellettivi, psicofisici, turbe del comportamento e svantaggio sociale).

All'interno del reparto è presente la **“Guida al ricovero”, mod. 707** che sarà consegnata dal R.A.S. (Responsabile Attività Sanitarie) all'ingresso in Reparto.

La **“Guida al ricovero”** contiene i nominativi della Coordinatore di struttura, del Responsabile Attività Sanitarie, dei Responsabili Attività Assistenziali e del Tutor area organizzativa/educativa, nonché i riferimenti telefonici ed indirizzi e-mail del reparto.

## A CARICO DELL'UTENTE

- Servizi di assistenza in caso di ricovero ospedaliero
- Servizio di podologia
- Servizio di trasporto per esami e visite sanitarie
- Servizio di trasporto alla dimissione o per necessità personali

I servizi a carico dell'utente sono pagati rivolgendosi al centralino o all'amministrazione che emette regolare fattura



## SCHEMA DI GIORNATA TIPO

- **07.00 – 07.30:** Sveglia;
- **07.30 – 08.30:** Cura del sé: igiene personale, vestizione (in base alle diverse autonomie degli ospiti);
- **07.30 – 09.00:** Preparazione della colazione e somministrazione della farmacoterapia
- **09.00 – 09.30:** Cura dell'ambiente: riordino degli spazi comunitari
- **09.00 – 12.30:** Organizzazione ed avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne come da Programma individualizzato PEI/PAI, specifico per ogni utente.
  - Laboratorio cognitivo
  - Attività socio occupazionali
  - Attività inclusione sociale/uscite
  - Attività sportive
  - Attività riabilitativa, logopedica, terapia occupazionale, in cui è previsto/prescritto l'intervento riabilitativo
- **12.30 – 13.30:** Cucina e pranzo; somministrazione della farmacoterapia
- **13.30 – 14.30:** Igiene personale, cura e riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno) e preparazione per il riposo pomeridiano;
- **14.30 – 15.00:** Riposo pomeridiano; –attività libero espressive a seconda dei bisogni espressi dall'utente (ascolto musica, lettura, etc )
- **15.00 – 17.45:** Inizio attività strutturate interne ed esterne come da Programma individualizzato PEI/PAI specifico per ogni utente
  - Laboratorio cognitivo
  - Attività socio occupazionali
  - Attività inclusione sociale/uscite
  - Attività sportive
  - Attività di Pet Therapy e Riabilitazione equestre
  - Attività riabilitativa, logopedica, terapia occupazionale, in cui è previsto/prescritto l'intervento riabilitativo
- **18.30 – 19.15:** Cena
- **18.00 – 20.45:** Somministrazione terapia farmacologica
- **19.15 – 20.00:** Cura della persona: igiene personale, doccia, etc.;
- **20.00 – 21.00:** Riposo notturno o attività personali di relax serale, a seconda dei bisogni espressi dall'utente quali:
  - Ascolto musica
  - Visione film

## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Favorire ricoveri idonei al tipo di trattamento (appropriatezza)
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di ricovero
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi sanitari ed assistenziali (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Condividere i progetti con le famiglie (incontri)
- Migliorare le ADL (ACTIVITIES OF DAILY LIVING) primarie e secondarie degli utenti attraverso la valutazione del raggiungimento degli obiettivi riportati nei Piani Educativi Individuali e Piani Assistenziali Individuali.
- Realizzare progetti d'inclusione sociale
- Valorizzare la dimensione sociale, culturale e religiosa

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

### VALORE ATTESO

N° PAI/PEI attivi in cui sono specificati obiettivi e azioni relative alle dimensioni sociali, culturali e religiose/ N° Totale dei PAI/PEI attivi

100%

N° PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona o del familiare delegato/ N° totale PAI/PEI elaborati o rivalutati

100%

N° ospiti (o loro famiglie) frequentati da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la gestione del percorso di cura e assistenza/ N° totale ospiti (o loro famiglie) frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato alla rilevazione

30%

N° operatori del Servizio/Struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento/ N° operatori in servizio per l'anno di riferimento

100%

N° ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali escludendo anche le spondine al letto/ N° Totale ospiti presenti nel periodo

0%

N° PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe/ N° totale PAI/PEI attivi

100%

N° di eventi formativi organizzati dal Servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna \*la partecipazione del singolo operatore deve essere considerata solo se seguita da una condivisione documentata con gli altri componenti dell'equipe

5

**INDICATORI****VALORE ATTESO**

N° incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari

2

N° cartelle socio-sanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la scala NRS o PAINAD/ N° cartelle socio-sanitarie attive riportanti valori superiori a 3 nelle scale NRS o PAINAD

100%

N° ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute/ N° ospiti valutati a rischio di cadute

100%

Numero di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento/ Numero di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento

100%

N° persone con gravi disturbi del comportamento per i quali sono stati individuati obiettivi specifici nella definizione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato/ N° totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento

40%

N° di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel periodo di riferimento/ N° totale di attività realizzate dal servizio

100%

N° CADUTE DEGENTI

Minori di 10

**INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI**

L'accesso avviene su chiamata a visita dell'utente, insieme all'equipe del distretto sociosanitario inviante e alla presenza del Coordinatore e della equipe del C.S.R.R. Seguirà poi valutazione dall'U.V.M. (Unità Valutazione Multidisciplinare). Il ricovero, una volta concordato con il Distretto inviante, verrà inserito nella lista d'attesa.

I contatti per programmare l'accesso vengono presi con l'Ufficio Ricoveri

**Ufficio Ricoveri**

Mail: [ricoveri.ig@lucetulmare.it](mailto:ricoveri.ig@lucetulmare.it)

Tel. 0541 338724

Fax. 0541 331868.

## Unità Operativa “Q. SIROTTI” Centro Socio Occupazionale



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

**Il Centro Socio-Occupazionale (CSO)** è un centro accreditato a carattere diurno, aperto dal **lunedì al venerdì** dalle **9:00** alle **17:00**, a bassa intensità assistenziale.

Accoglie fino a 12 utenti adulti con disabilità fisica, cognitivo-linguistica e/o comportamentale, prevalentemente in esiti di cerebrolesione acquisita, provenienti dai Comuni del Distretto di Rimini e presi in carico dai servizi sociali territoriali, in collaborazione con l'AUSL Romagna. Ubicato al piano terra del Padiglione “Q. Sirotti” di Luce sul Mare, il CSO prevede spazi adibiti a laboratorio nonché locali ad uso collettivo per le attività di socializzazione.

Sono presenti una zona pranzo di dimensioni adeguate alla capacità ricettiva massima della struttura e due servizi igienici, entrambi accessibili alle persone non deambulanti autonomamente. Durante la stagione estiva è possibile accedere al servizio spiaggia.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

**La Mission del Servizio** è orientata all'implementazione di progetti sulle autonomie cognitive ed occupazionali e sull'inclusione sociale, in condivisione con l'AUSL Romagna e la famiglia dell'utente, all'interno di un concetto di cogestione della cura e coinvolgimento. In particolare, il CSO opera con la **duplice finalità di conservare e potenziare le autonomie personali** necessarie a facilitare l'inserimento dell'utente in contesto lavorativo, o comunque a implementare la capacità di sostenere un impegno occupazionale in un ambiente protetto, e di **stimolare le abilità di socializzazione**, favorendo una migliore qualità di vita attraverso la costruzione e il mantenimento di soddisfacenti relazioni interpersonali anche al di fuori dello stretto contesto familiare.

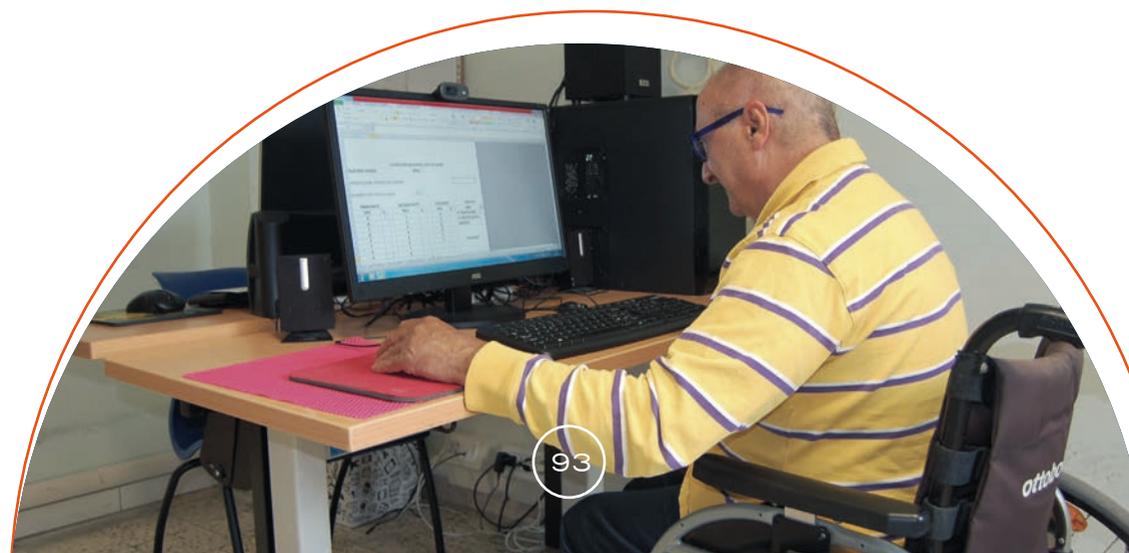
Il CSO di Luce sul Mare è peculiare in quanto:

- **Plastico**, perché si adegua alle necessità degli utenti con possibilità di creare sottogruppi in base al livello di gravità, agli obiettivi e programmi educativi ed alle esigenze assistenziali, ma anche favorendo l'interazione nel gruppo tra persone che presentano bisogni e aspettative talvolta profondamente diversi, stimolando lo sviluppo di nuove abilità comunicativo-relazionali
- **Polifunzionale**, perché propone attività multiformi (occupazionali, ricreative, socializzanti...)
- **Ecologico**, perché si ricollega al contesto di vita degli utenti
- **Contenitivo ed assistenziale**, perché accudisce, sostiene e stimola gli ospiti presenti

- **Riabilitativo**, perché gestisce attività tese all'autonomia
- **Aperto al contesto di vita cittadino**, perché costituisce un trampolino di lancio per attività socio-ricreative in contesto protetto.

Queste dimensioni concorrono a facilitare in ciascun utente la possibilità di esprimere sé stesso in termini di esigenze, desideri, preferenze, opinioni e vissuti emozionali nonché a garantire l'opportunità di entrare in contatto e di confrontarsi con contesti organizzativi e

relazionali diversi da quelli frequentati abitualmente e di generalizzare, in un secondo momento, le proprie acquisizioni al personale contesto di vita, in un continuo scambio dialettico tra ambiente familiare, CSO e territorio. La partecipazione alle attività e alla vita del Centro da parte di una pluralità di persone con bisogni e attese differenziati rappresenta una risorsa per ciascun utente, che ha così la possibilità di mettersi in gioco di fronte al "diverso da sé", riconoscendo similitudini, ma anche arricchendosi delle peculiarità dell'altro.



## EQUIPE INTERDISCIPLINARE

Il team del CSO è composto da:

- Coordinatore
- Educatore Professionale (EP)
- Operatore Socio-Sanitario (OSS).



## COLLABORAZIONI PROFESSIONALI

- Comune di Rimini
- Ufficio di Piano del Comune di Rimini
- AUSL Romagna
- Coordinamento Rete Centri
- AVULSS ODV

Il CSO accoglie studenti delle Scuole Secondarie di Secondo Grado del territorio all'interno dei progetti di Alternanza Scuola-Lavoro e tirocinanti dei Corsi di Laurea in Psicologia, Logopedia ed Educazione professionale e dei corsi di formazione per operatori socio-sanitari.

## SERVIZI OFFERTI

Il CSO assicura le seguenti prestazioni:



### Servizi alberghieri

- Pulizia giornaliera dei locali al fine di garantire l'idoneità dal punto di vista igienico
- Somministrazione di un numero di pasti quotidiani commisurato all'orario di apertura, ossia il pranzo, un break di metà mattina e uno spuntino nel pomeriggio. La somministrazione dei pasti è a carico del CSO con preparazione all'interno della struttura da parte di apposita Ditta autorizzata, sulla base della normativa vigente, che redige il menù sulla base delle indicazioni di un pro-

prio esperto nutrizionista, menù che viene variato in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti. È garantita la somministrazione di pasti personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti. La presenza di diverse opzioni nel menù consente al singolo utente di scegliere le pietanze secondo le proprie preferenze personali. La struttura possiede le certificazioni e le caratteristiche previste dalle vigenti disposizioni di legge. Il personale del CSO chiamato alla somministrazione dei cibi è in possesso della qualifica di alimentarista.



### Attività di assistenza e tutela dell'utente

- Supervisione sugli utenti per la durata dell'apertura della struttura
- Aiuto per l'assunzione dei pasti e in tutte le attività relative alle autonomie personali, comprese le esigenze fisiologiche personali.



### Servizio di trasporto

Luce sul Mare si avvale prevalentemente di Enti esterni adibito al trasporto, che dispongono di mezzi e modalità adeguate alle condizioni dell'utente, nel rispetto delle normative vigenti.



### Attività occupazionali, educative e ricreative

- Sostegno lavorativo, formativo e sociale.
- Attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia.
  - Cura di sé e alimentazione.
  - Laboratorio domestico.
  - Comunicare: stimolare/regolare la conversazione con persone esterne al nucleo familiare, gestire la discussione ed eventuali conflitti nella relazione, promuovere il ricorso a strategie compensative in caso di disturbi del linguaggio.
- Attività di socializzazione e ricreativa:
  - Laboratorio tecnico/informatico.
  - Laboratorio di lettura,



- Attività sportiva: relax, esercizi in spiaggia e in acqua marina (previsti nella programmazione giugno-settembre), cyclette e attività sportiva con professionisti.

- Promozione dei processi di integrazione con il territorio:
  - La Biblioteca dei libri più belli: catalogazione dei libri e gestione del prestito a esterni.
  - Mercatino: preparazione dell'ambiente e sistemazione del materiale, gestione della vendita e del denaro.
  - Contatti con il volontariato: il CSO favorisce il coinvolgimento delle associazioni presenti sul territorio, con funzioni di supporto e non sostitutive all'apporto degli operatori.



La programmazione delle attività educative viene effettuata due volte nell'arco di 12 mesi, entro il 31.05 per i 4 mesi da giugno a settembre ed entro il 30.09 per i rimanenti 8 mesi.

La scelta delle attività viene effettuata sulla base delle preferenze espresse dagli utenti stessi e della congruità con gli obiettivi stabiliti all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), strumenti che guidano il lavoro quotidiano dei professionisti con ogni singolo utente.

Il PEI è un documento che viene redatto dal Coordinatore e dall'EP e sintetizza la progettualità condivisa con i servizi sociali, l'utente e la sua famiglia, dettagliando gli obiettivi, le soluzioni operative atte a favorire il rag-

giungimento degli obiettivi (programma delle attività) e gli strumenti di monitoraggio e verifica degli esiti (a cadenza semestrale con eventuale aggiustamento del PEI in concerto con l'ente inviante, l'utente e la famiglia). Nel caso le condizioni di salute della persona lo richiedano, insieme all'Operatore Socio Sanitario il Coordinatore predispone anche un PAI che raccoglie gli obiettivi assistenziali e i relativi interventi.

All'interno del reparto è presente la **“Guida all'accesso al CSO”, mod. 165** che sarà consegnata all'ingresso dall'Educatore Professionale.

La **“Guida all'accesso al CSO”** contiene i nominativi della Coordinatore, nonché i riferimenti telefonici ed indirizzi e-mail del reparto.

## A CARICO DELL'UTENTE

L'utente partecipa, con una quota proporzionale in base all'ISEE, ai costi relativi al pasto e al trasporto (verso il Centro e rientro).



## SCHEMA DI GIORNATA TIPO

Il CSO è aperto dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle **9:00 alle 17:00**, per un totale di **40 ore** alla settimana.

Le attività rispettano la seguente programmazione giornaliera:

- **Ore 9:00** accoglienza utenti e coffee-break
- **Ore 10:00** inizio attività programmate (creazione manufatti, laboratorio domestico, laboratorio tecnico/informatico, laboratorio di lettura, laboratorio di movimento in spiaggia e in mare)
- **Ore 11:30** preparazione per il pranzo
- **Ore 12:00** pranzo
- **Ore 13:15** igiene dentale e, se necessario, supervisione/aiuto nell'espletare le funzioni fisiologiche (minzione ed evacuazione)
- **Ore 14:00** attività occupazionale o relax
- **Ore 15:00** inizio attività programmate (creazione manufatti, laboratorio domestico, laboratorio tecnico/informatico, laboratorio di lettura, laboratorio di movimento in spiaggia e in mare)
- **Ore 16:15** preparazione per il rientro
- **Ore 17:00** chiusura del CSO.

Sono previste, nell'anno, 6 settimane di chiusura.

## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Favorire ricoveri idonei al tipo di trattamento (appropriatezza)
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di ricovero
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi educativi ed assistenziali (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)
- Favorire la realizzazione di progetti d'inclusione sociale
- Facilitare la partecipazione e condivisione dei progetti con le famiglie (incontri).
- Quaderno: ciascun utente possiede un quaderno dove ad ogni accesso l'EP annota comunicazioni per la famiglia riguardanti l'utente (per esempio, l'attività svolta o richieste di confronto rispetto ad eventuali problematiche)
- Équipe: ogni semestre, il Coordinatore del CSO organizza, insieme all'Ente inviante, degli incontri durante i quali si definiscono e/o si revisionano gli obiettivi del PEI e del PAI
- Riunioni in plenaria: una volta a semestre, l'équipe del CSO incontra i familiari degli utenti in riunioni plenarie al fine di condividere la programmazione delle attività per i mesi successivi e di raccogliere eventuali segnalazioni
- "Scheda medica UTENTI CSO": raccoglie una serie di informazioni di carattere sanitario e deve essere compilata a cura del MMG
- "Questionario soddisfazione ospite".

Il coinvolgimento dei familiari rappresenta un aspetto di particolare rilievo all'interno del CSO di Luce sul Mare, tanto che esistono diversi strumenti di comunicazione, più o meno formali, da e verso la famiglia:

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

N° PAI/PEI attivi in cui sono specificati obiettivi e azioni relative alle dimensioni sociali, culturali e religiose/ N° Totale dei PAI/PEI attivi

### VALORE ATTESO

60%

N° PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona o del familiare delegato/ N° totale PAI/PEI elaborati o rivalutati

30%

N° ospiti (o loro famiglie) frequentati da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la gestione del percorso di cura e assistenza/ N° totale ospiti (o loro famiglie) frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato alla rilevazione

70%

N° operatori del Servizio/Struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento/ N° operatori in servizio per l'anno di riferimento

100%

Nr °ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali escludendo anche le spondine al letto/ N° Totale ospiti presenti nel periodo

0%

N° incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari

50%

N° ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute/ N° ospiti valutati a rischio di cadute

100%

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

La richiesta per l'inserimento nel CSO può provenire da parte del Distretto o di altro Ente o da parte di utente privato e viene accolta in base ai seguenti criteri:

- Disponibilità di posti
- Rispetto dei criteri di appropriatezza
- Possibilità di realizzazione degli obiettivi richiesti.

I contatti per programmare l'accesso vengono presi attraverso i seguenti contatti:

### Coordinatore CSO

Tel. 0541 338711  
Mail [cso@lucsulmare.it](mailto:cso@lucsulmare.it)

### Personale CSO

Tel. 0541 338784  
Mail [cso@lucsulmare.it](mailto:cso@lucsulmare.it)

### Ufficio Ricoveri

Tel. 0541 338724  
Fax 0541 331868  
Mail [ricoveri.ig@lucsulmare.it](mailto:ricoveri.ig@lucsulmare.it)



## SERVIZI TRASVERSALI OFFERTI A TUTTI GLI OSPITI



### Servizio di pulizia

Il servizio è appaltato ad una ditta esterna che fornisce personale, attrezzatura e materiali necessari.



### Partecipazione all'attività di culto, pratiche religiose o possibilità di partecipare a celebrazioni.

E' possibile partecipare alla celebrazione della S. Messa organizzata periodicamente.



### Per la sede di Bellaria Igea Marina

**Servizio bar interno:** tutti gli ospiti possono accedere al bar interno aziendale.

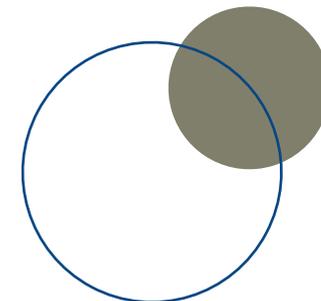


### Servizio ristorazione

Il servizio è appaltato ad una ditta esterna che fornisce il personale, le materie prime e parte dell'attrezzatura. I pasti vengono preparati nella sede di Bellaria-Igea Marina.



### WIFI gratuito e dedicato per gli ospiti





**Utilizzo del parco** attrezzato con tavolo e panche, gazebo, campo da basket e giochi all'aperto

**Accesso al polo Fattoria** con possibilità, se previsto nel progetto riabilitativo, di accedere ai servizi di Attività Assistita con Animali.



### **Accesso a spiaggia attrezzata**

L'attività in acqua è fondamentale, non solo per il piacere, ma anche per il suo effetto terapeutico. Il solo e semplice galleggiare aiuta a rilassarsi e decontrare.

La spiaggia è provvista di una dotazione di **attrezzature specifiche** in grado di garantire in sicurezza l'accesso:

- Pedane che permettono agli utenti in carrozzina di muoversi in autonomia dal Reparto alla spiaggia;
- Ombrelloni;
- Lettini che garantiscono facilità di movimento dalla carrozzina allo sdraio;
- Solleventori;
- Carrozze di tipo "job", lettini e materiale galleggiante per le attività in acqua.

La spiaggia offre libero accesso a tutti i nostri utenti che, accompagnati dagli educatori e personale specializzato OSS, potranno fare il bagno e svolgere le diverse attività proposte, che variano ogni giorno della settimana e a seconda del periodo.

Tutti i giorni, in orari prestabiliti, è presente un bagnino di salvataggio senza il quale non è permesso lo svolgimento di alcuna attività in mare.



# Poliambulatorio privato e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione (C.A.R) Luce sul Mare Bellaria Igea–Marina



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il **Poliambulatorio** è autorizzato con determinazione del Comune di Bellaria *Igea Marina* per svolgere visite mediche e trattamenti riabilitativi ambulatoriali, pertanto dispone di un team riabilitativo per la presa in carico globale dell'utente attraverso la progettazione di percorsi riabilitativi.

Gli orari di apertura del Poliambulatorio sono:

- Al mattino dal **lunedì** al **sabato** dalle ore **08.00** alle ore **13.00**
- Al pomeriggio il **martedì** e **giovedì** dalle **13.00** alle **16.00**



## FINALITÀ DEL SERVIZIO



### POLIAMBULATORIO

Si rivolge a persone con problematiche che limitano le attività' della vita quotidiana con o senza dolore, a persone quindi con disabilità transitorie minimali quali postumi di traumi muscolo-scheletrici, fratture od interventi chirurgici recenti, inoltre si rivolge a persone con patologie croniche potenzialmente disabilitanti quali dismorfismi del rachide in età evolutiva ed in età adulta, malattie degenerative osteoarticolari; patologie neurologiche subacute e croniche, patologie genetiche

### CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE (C.A.R.)

Si rivolge a persone con disabilità complesse quali patologie neurologiche che necessitano di una presa in carico da parte di una equipe multidisciplinare secondo un progetto riabilitativo condiviso e finalizzato al raggiungimento di obiettivi specifici. Vuole rispondere alla richiesta di qualità nell'ambito della riabilitazione e fisioterapia neurologica, ortopedica e traumatologica, riunisce diverse specializzazioni mediche e riabilitative per poter condurre la persona dalla diagnosi alla completa ripresa funzionale e al contenimento o risoluzione di sintomatologie algiche.

I trattamenti riabilitativi sono rivolti ad adulti e a minori ed in base alla maggiore complessità verrà effettuata una presa in carico da parte di un team interdisciplinare che agirà secondo un progetto riabilitativo finalizzato al raggiungimento di obiettivi specifici individualizzati e condivisi.

## EQUIPE INTERDISCIPLINARE



- Medici specialisti
- Fisioterapista
- Terapista Occupazionale
- Neuropsicologo
- Logopedista
- Psicologo
- Educatore Professionale
- Terapista della neuro-psicomotricità dell'età evolutiva
- Assistente sociale

## SERVIZI OFFERTI



### Area Medica

Visite specialistiche per le funzioni autorizzate.



### Area Pediatrica

- Rieducazione neuromotoria
- Psicomotricità
- Logopedia
- Riabilitazione equestre
- Pet-therapy



### Area riabilitativa

- Elettroterapia
- Ultrasuoni
- Kinesiotaping
- Linfodrenaggio
- Logopedia
- Terapia manuale
- Osteopatia
- Rieducazione funzionale (mobilizzazione, recupero funzionale)
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione respiratoria
- Rieducazione vestibolare
- Rieducazione posturale
- Rieducazione per scoliosi
- Terapia Occupazionale
- Valutazione neuropsicologica
- Valutazione psicologica

## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di intervento
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza – Migliorare il monitoraggio delle performance dei processi riabilitativi (anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione)



- Rispetto degli orari concordati per le prestazioni
- Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione delle prestazioni

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

% di somministrazione di strumenti di valutazione applicati agli utenti in trattamento riabilitativo

### VALORE ATTESO

90%

% di questionari di soddisfazione somministrati

30%

Prestazioni relative all'area pediatrica e riabilitativa

Entro tre giorni lavorativi dalla richiesta

Visite specialistiche a pagamento

Entro tre giorni lavorativi dalla richiesta



## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Tutte le prestazioni erogate dal Poliambulatorio sono prenotabili privatamente dall'utente preferibilmente dietro presentazione di ricetta medica anche in carta semplice. Al momento dell'accesso l'utente deve presentarsi presso il Front Office e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto. I pagamenti possono essere effettuati in contanti (nei limiti stabiliti dalla legge), con bancomat e carta di credito o assegno bancario. L'utente è pregato di avvertire in caso

di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento, per non vedersi addebitato l'onere della prestazione programmata. La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria.



### Poliambulatorio

Tel. 0541 338711  
Fax 0541 338742

## Centro di Mobilità FCA AUTONOMY Luce sul Mare



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il Centro di Mobilità di Luce sul Mare nasce da una collaborazione tra la nostra Cooperativa e FCA-FIAT Autonomy (attuale gruppo Stellantis) che, ormai da oltre 20 anni, promuove l'acquisizione o la riqualificazione della patente di guida per tutti quegli utenti che hanno subito una menomazione o una riduzione delle proprie abilità motorie e/o cognitive.

L'evento invalidante può essere:

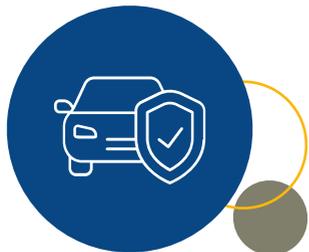
- Di natura traumatica (trauma cranico, mielolesione, amputazione);
- Di natura vascolare (ictus cerebrale ischemico o emorragico);
- Di natura degenerativa (distrofia, sclerosi multipla, artrite reumatoide);
- Di natura congenita (paralisi cerebrale infantile).

**AUTONOMY**

Destinatari del servizio sono anche coloro che sono già in possesso di Patente Speciale e vogliono fare affidamento al nostro centro per valutare la possibilità di sperimentare nuovi ausili per la guida.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO



Il servizio è finalizzato a facilitare il percorso per il conseguimento della Patente B Speciale, al fine di favorire la mobilità e l'integrazione sociale dell'utente.

## EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Il TEAM che opera al suo interno comprende:

- Fisioterapista
- Neuropsicologo
- Terapista occupazionale



## COLLABORAZIONI PROFESSIONALI E SCIENTIFICHE

- Commissione Medica Locale dell'A.U.S.L. Romagna sede in Rimini
- Motorizzazione Civile
- Scuole guida
- Tecnici allestitori certificati per ausili auto

## SERVIZI OFFERTI

Colloquio finalizzato a:

- Fornire informazioni in merito a:
  - Agevolazioni e normativa relative alla Patente B Speciale.
  - Dispositivi di guida più idonei da installare in base alle esigenze specifiche dell'utente.
  - Percorso da intraprendere per il conseguimento della Patente B Speciale: Commissione Medica per ottenere l'idoneità al conseguimento della Patente, Motorizzazione Civile e Scuole Guida per affrontare l'esame di teoria (in caso di prima patente) e di pratica e modalità (allestitori e carrozzerie) per eventuale adattamento dell'auto dell'utente.
- Valutazione strumentale attraverso il Valutatore di Capacità Residue (V.C.R.) che consente di
  - testare le abilità necessarie per il ritorno alla guida in sicurezza.
  - Valutazione in contesto ecologico tramite prova di guida grazie alla collaborazione di istruttori di guida specializzati e attraverso l'utilizzo di autoveicoli su cui sono installati ausili mirati a facilitare la guida.
  - Elaborazione di una relazione con descrizione degli esiti alle varie prove.

In merito agli esiti delle varie prove, viene elaborata una relazione e la persona si sottopone alla visita in Commissione Medica, dove verrà stabilita l'idoneità a conseguire la Patente B Speciale. In caso di esito positivo il CDM (Centro di Mobilità) fornisce informazioni e suggerimenti rispetto al percorso da compiere, dalla valutazione presso la Commissione Medica Locale, alle

scuole guida che hanno disponibilità di mezzi ausiliati, agli allestitori che forniscono gli adattamenti alla guida. Durante il Percorso Riabilitativo si provvede a studiare e provare insieme all'utente l'uso dei dispositivi di guida, l'accesso e l'uscita dall'auto e l'eventuale caricamento/scaricamento della carrozzina sulla vettura. Ottenuta l'idoneità il percorso prosegue attraverso la scuola guida con la possibilità di utilizzare autoveicoli del Centro opportunamente adattati e istruttori di guida specializzati.

**Il servizio è attualmente gratuito, sovvenzionato da Luce sul Mare e FCA Autonomy ora Gruppo Stellantis, per tutti gli utenti che possono accedere alla Patente Bs con auto adattata**

**Per le seconde valutazioni, entro i due anni dalla prima e per tutti gli utenti che non dovessero risultare idonei al conseguimento della Patente Bs o per gli utenti autonomi senza dispositivi speciali di guida, il servizio è svolto in regime privato ad un costo indicato dalla segreteria all'atto della prenotazione.**



**Numero Verde**  
di FCA-FIAT Autonomy  
800 838333

## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Garantire il miglioramento continuo delle proprie attività
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di intervento
- Aumentare la soddisfazione dell'utente



- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Rispetto degli orari concordati per le prestazioni
- Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione delle prestazioni

## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

Tempi di attesa Utenti per erogazione prestazioni

% di somministrazione questionari di soddisfazione

### VALORE ATTESO

Entro 60 giorni lavorativi

30%



122

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

L'accesso al servizio avviene mediante contatto telefonico o via e-mail da parte dell'utente; il nominativo verrà inserito in lista di attesa e, in seguito a programmazione degli accessi, l'utente verrà contattato dagli operatori del servizio per comunicazione della data ed orario dell'appuntamento.

L'utente può accedere al servizio contattando questi numeri:

### Centralino

Tel: 0541 338711

### Operatori

0541 620980 (int. 4)

Mail

patenti.lsm@lucesulmare.it

oppure

riabilitazione.sa@lucesulmare.it



123

# ATTIVITÀ ASSISTITE CON ANIMALI

## Luce sul Mare



## TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

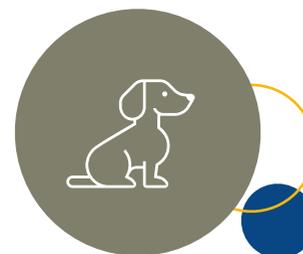
**Gli Interventi Assistiti con gli Animali** sono rivolti a persone di qualsiasi fascia di età, dal bambino all'adolescente, dall'adulto fino all'anziano, che presentano **disturbi della sfera motoria, cognitiva, comportamentale, affettivo-emotiva e relazionale.**

- **Terapia Assistita con Animali (TAA):** intervento a **valenza terapeutica** finalizzato alla cura di disturbi della sfera fisica, neuro e psicomotoria, cognitiva, emotiva e relazionale, rivolto a soggetti con patologie fisiche, psichiche, sensoriali o plurime, di qualunque origine. L'intervento è personalizzato sull'utente e richiede apposita prescrizione medica.



- **Educazione Assistita con Animali (EAA):** intervento di tipo educativo che ha il fine di promuovere, attivare e sostenere le risorse e le potenzialità di crescita e progettualità individuale, di relazione ed inserimento sociale delle persone in difficoltà. L'intervento può essere anche di gruppo e promuove il benessere delle persone nei propri ambienti di vita. L'EAA contribuisce a migliorare la qualità di vita della persona e a rinforzare l'autostima del soggetto coinvolto. Attraverso **la mediazione degli animali domestici** vengono attuati anche percorsi di rieducazione comportamentale.
- **Attività Assistita con Animali (AAA):** intervento con **finalità di tipo ludico-ricreativa** e di **socializzazione** attraverso il quale si promuove il miglioramento della qualità della vita e la **corretta interazione uomo-animale**. Nelle AAA la relazione con **l'animale costituisce fonte di conoscenza, di stimoli sensoriali ed emozionali**; tali attività sono rivolte al singolo individuo o a un gruppo e promuovono nelle comunità il valore dell'interazione uomo-animale al fine del reciproco benessere. Le AAA in alcuni casi sono propedeutiche alle TAA/EAA.

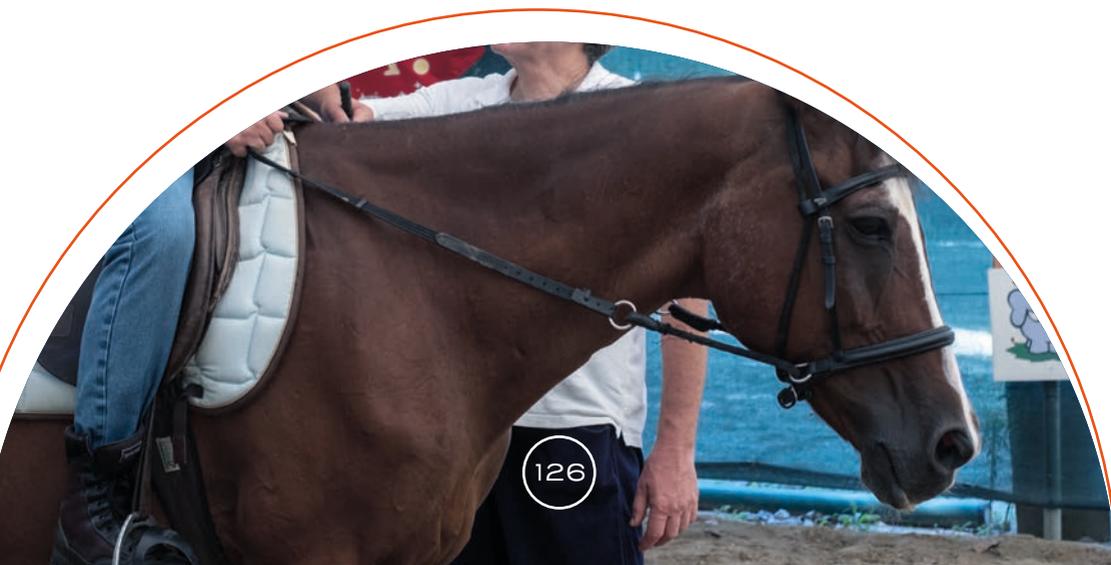
## FINALITÀ DEL SERVIZIO



Il Servizio è finalizzato ad avviare progetti riabilitativi, educativi o ludico-ricreativi con gli animali ospitati all'interno del Centro di riabilitazione.

## EQUIPE INTERDISCIPLINARE

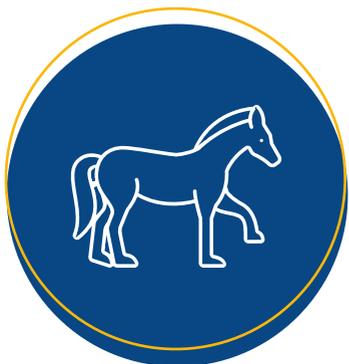
- Responsabile di Progetto (Psicologo-Psicoterapeuta)
- Referente di Intervento (Educatore Professionale)
- Coadiutore dell'animale
- Medici veterinari



## SERVIZI OFFERTI

### Attività con il cavallo

- Avvicinamento al cavallo
- Lavoro a terra, in sella e in carrozza
- Volteggio
- Interventi a cavallo individuali e collettivi
- Interventi individualizzati con bambini con disabilità psicofisiche e disagio sociale
- Attività con scolaresche in grandi o piccoli gruppi, dalla scuola materna alla scuola media



128

### Attività con il coniglio

- Maternage al tappeto: contatto sensoriale e coinvolgimento emotivo profondo
- Attività di rilassamento
- Coccole terapia: prendersi cura dell'animale attraverso azioni quali la pettinatura, la stesura dello shampoo, la pulizia delle orecchie, il taglio delle unghie, ecc.



### Attività con il cane

- Avvicinamento al cane
- Maternage al tappeto: contatto sensoriale e coinvolgimento emotivo profondo
- Attività di rilassamento
- Coccole terapia: prendersi cura dell'animale attraverso azioni quali la pettinatura, la stesura dello shampoo, la pulizia delle orecchie, il taglio delle unghie, ecc.
- Agility dog: attività sportiva/motoria svolta in gruppo. Le persone a turno guidano il cane nell'affrontare vari ostacoli
- Attività di addestramento di base

La fattoria di Luce sul Mare è sede di tirocinio per il percorso di formazione operatori IAA secondo le Linee guida nazionali.

129



## OBIETTIVI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Garantire il miglioramento continuo delle proprie attività
- Garantire tempestività nell'accoglimento delle richieste di intervento
- Aumentare la soddisfazione dell'utente
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna
- Aumentare la competenza professionale
- Rispetto degli orari concordati per le prestazioni
- Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione delle prestazioni



## PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### INDICATORI

Tempi di attesa utenti per erogazione prestazione

% di somministrazione questionari di soddisfazione

### VALORE ATTESO

Entro 60 giorni lavorativi

30%

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

### Requisiti per l'accesso:

Gli interventi di attività assistita con gli animali, vengono organizzati solo con persone in regola con la vaccinazione antitetanica.

Per attività che prevedono la messa in sella, l'utente deve essere in possesso del nulla osta da parte del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta oppure del medico fisiatra.

Per tutte le attività con gli animali è necessario altresì il certificato del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta che attesti l'assenza di allergie al pelo di animale o similari.

Per informazione e prenotazione contattare il centralino della sede di Igea di Luce sul Mare.



### Centralino

Tel: 0541 338711

FAX: 0541 338768

E-mail

centralino@lucsulmare.it

infopet@lucsulmare.it.

## INDICATORI GENERALI DI QUALITÀ DELLA COOPERATIVA LUCE SUL MARE



### INDICATORE DI QUALITÀ

### VALORE ATTESO

Risposta ai reclami scritta entro 30 giorni

100%

% di somministrazione questionario sul gradimento dei servizi erogati

100% dei servizi

Mantenimento della certificazione ISO 9001

Mantenimento

Tempi di consegna della cartella clinica

Rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente

Valutazione servizio pulizie

Minore al 5% dei reclami

Valutazione servizio ristorazione

Nessun reclamo

Piano di formazione triennale

Attuazione del piano triennale

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA



La Direzione della Cooperativa “LUCE SUL MARE” :

- Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.
- Provvede a dare risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano.
- Verifica gli impegni, adeguata ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi.
- Adotta le azioni per correggere e migliorare le

prestazioni, individua gli indicatori del sistema di monitoraggio e provvede alla certificazione del sistema qualità.

- Verifica la validità e l'efficacia nel tempo del sistema di gestione.

L'utente può contribuire al miglioramento delle prestazioni ed al superamento di eventuali problemi e disservizi anche attraverso la compilazione di un questionario e/o la presentazione di segnalazioni e reclami all'ufficio relazioni con il pubblico (URP).

Il servizio URP può essere raggiunto tramite:

- Segnalazione telefonica non anonima (Tel. 0541-338711) cui segue formalizzazione in caso di reclamo.
- Segnalazione scritta tramite Fax o posta elettronica. Fax 0541/331868, E-Mail: [info.lsm@lucsulmare.it](mailto:info.lsm@lucsulmare.it)

- Segnalazione dell'utente su apposita modulistica da ritirarsi c/o URP o presso i punti di distribuzione presenti nelle sedi di erogazione dei servizi.
- Colloquio diretto con l'addetto URP, tramite appuntamento richiedibile telefonicamente dall'utente al numero sopraccitato.

La Direzione si impegna nel dare adeguata risposta all'utente entro 30 giorni dalla data del reclamo. qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti, l'addetto URP comunica all'utente le ragioni del ritardo ed una previsione sulla sua conclusione, prima dello scadere dei 30 giorni.

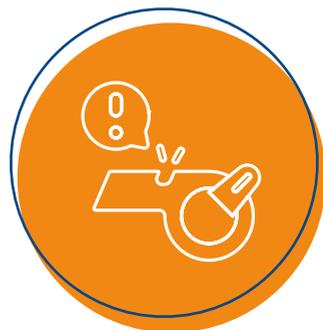
Oltre ai reclami scritti, l'URP ha il compito di raccogliere segnalazioni verbali volte all'individuazione di nuovi spunti di miglioramento.

## WHISTLEBLOWING

Luce sul Mare ha recepito il D. Lgs. 10 marzo 2023, n.24 (Direttiva (UE) 2019/1937), c.d. Direttiva Whistleblowing, prevedendo nel sito aziendale [www.lucesulmare.it](http://www.lucesulmare.it) apposita sezione, seguendo una procedura guidata e gestita attraverso una piattaforma dedicata.

Il decreto citato riguarda la protezione delle persone che segnalano violazioni di norme europee e nazionali civili penali e amministrative, procedure e regolamenti aziendali, codici etici, contenute nei Modelli Organizzativi ex D.Lgs. n. 231/2001, di cui siano venute a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato.

Scopo della norma è rafforzare la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante, per incentivare le segnalazioni e per contrastare l'illegalità nelle aziende pubbliche e private, anche al fine di costruire una cultura della legalità.



## RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA

Ogni reparto/servizio è dotato di un questionario specifico di rilevazione della qualità percepita.

Indicatore di qualità di ciascun reparto/servizio è la % di risposta ai questionari. Viene inoltre annualmente elaborata dall'URP una relazione in merito all'analisi e valutazione dei questionari con l'obiettivo di individuare nuovi spunti di miglioramento.



## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Gli Utenti possono chiedere informazioni sulla documentazione sanitaria (cartella clinica, referti di diagnostica, ecc..) presso l'Ufficio Ricoveri, il duplicato della cartella clinica viene consegnato nei tempi previsti dalla normativa vigente e potrà essere ritirata dall'utente, o dalla persona da lui delegata per iscritto, muniti della copia del modulo di richiesta, oppure, a richiesta, la documentazione può essere spedita al domicilio dichiarato, con spese a carico del destinatario. Il delegato dovrà esibire, oltre al proprio documento di identità, i seguenti documenti: delega scritta in carta libera, sottoscritta dal titolare della cartella clinica e con allegata fotocopia del suo documento di identità.



### Ufficio Ricoveri

Tel. 0541- 338724  
Fax 0541-331868

Mail  
ricoveri.ig@lucesulmare.it

## AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Sul sito web **www.lucesulmare.it** nell'area **AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE** sono pubblicati i dati previsti dalla normativa vigente ai fini della trasparenza delle attività condotte in azienda sia relativamente agli adempimenti previsti dalla legge n. 24 del 8 marzo 2017 sia per quanto attiene gli adempimenti previsti dall'ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

Nello specifico si trovano pubblicati:

- Registro delle richieste di accesso civico (Tab. 09.109)
- Dichiarazione di attestazione
- Scheda di sintesi
- Griglia di monitoraggio in corso di validità
- Modalità di contatto del referente per accesso civico
- Criteri di formazione delle liste di attesa
- Bilancio dell'anno in corso e nota integrativa
- Atto di nomina legale rappresentante
- Contabilizzazione costi
- Analisi risarcimenti dell'ultimo triennio
- Relazione annuale sugli accadimenti art. 2 comma 5 della Legge N° 24 del 8 marzo 2017
- Copertura assicurativa Luce sul Mare

## MODELLO ORGANIZZATIVO D.LGS 231/01

Luce sul Mare si è dotata di un Modello Organizzativo D.LGS 231/01 conforme alla normativa vigente, ha redatto un codice etico e nominato l'organismo di vigilanza.



Sul sito **[www.lucesulmare.it](http://www.lucesulmare.it)** è possibile visionare il documento generale relativo al Modello Organizzativo D.LGS 231/01 e il codice etico in vigore.

E' possibile nei casi previsti dalla normativa vigente contattare l'organismo di vigilanza alla email **[odv@lucesulmare.it](mailto:odv@lucesulmare.it)**.



## AGEVOLAZIONI

Villa Paola, struttura ricettiva adiacente alla sede di Luce sul Mare, offre a tariffe agevolate la possibilità di soggiornare in prossimità della nostra struttura.

Coloro che sono interessati a ricevere un'offerta a tariffa agevolata possono rivolgersi al Centralino.

### Centralino

Tel: 0541 338711  
FAX: 0541 338768

E-mail  
[centralino@lucesulmare.it](mailto:centralino@lucesulmare.it)



## BILANCIO SOCIALE

Annualmente, nel rispetto delle Linee guida per la redazione del **Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore**, con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 Luglio 2019, Luce sul Mare predispone il suo Bilancio Sociale. Tale documento ha uno scopo di informazione e trasparenza finalizzato a mettere a disposizione degli stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, utenti, pubbliche amministrazioni, ecc.) Informazioni circa le attività svolte e i risultati sociali conseguiti dall'ente nell'esercizio.

La nuova disciplina dell'Impresa Sociale (D.Lgs 112/2017) stabilisce l'obbligo per le Cooperative Sociali di redazione e deposito del Bilancio Sociale, entro 30 gg dalla data di approvazione in Assemblea dei Soci, del Bilancio Annuale, presso il Registro Imprese della locale Camera di Commercio e la sua pubblicazione sul sito internet aziendale.

All'indirizzo **www.lucesulmare.it** è possibile visionare il Bilancio Sociale annualmente pubblicato e chiederne il rilascio di una copia.



## GESTIONE DEL RISCHIO E SICUREZZA DEI PAZIENTI

In adesione alle linee guida nazionali e regionali è stato nominato il Referente sul tema della prevenzione e gestione del rischio sanitario che d'intesa con i membri del C.I.O. (Comitato Infezioni Ospedaliere) ed il Servizio Qualità ed Accreditamento aziendale crea piani per la prevenzione dei rischi che sono individuati e monitorati in modo sistematico e

continuativo, attraverso audit clinici. Elabora insieme al personale sanitario le linee guida e i protocolli a cui fare riferimento per gli eventi clinici più critici e gli aspetti sanitari più rappresentativi per ogni reparto/servizio.



## PRIVACY

Luce sul Mare garantisce il rispetto del GDPR 679/2016 in materia di privacy attraverso la predisposizione di tutte le misure previste dalla specifica normativa.

E' possibile nei casi previsti dalla stessa normativa contattare il DPO (Data Protection Officer) alla e-mail [dpo@lucesulmare.it](mailto:dpo@lucesulmare.it)



## RATING DI LEGALITÀ

Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese. Luce sul Mare ha ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato un rating di legalità pari a:



su un punteggio da uno a tre stelle, il che significa che l'azienda rispetta ulteriori requisiti, oltre agli obblighi di legge.

## CONVENZIONE CON IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

Luce sul Mare in un'ottica di collaborazione con il Ministero della Giustizia – Tribunale di Rimini accoglie persone che in via alternativa possono chiedere al Giudice di scontare la pena dovuta per un reato commesso, convertendola in lavori socialmente utili presso la nostra struttura, tramite l'Istituto della Messa alla Prova o dei Lavori di Pubblica Utilità.



info.lsm@lucesulmare.it  
0541 338711  
lucesulmare.it

Carta dei servizi  
Coop. Luce Sul Mare – Poliambulatorio Malatesta  
rev. 6 del 16/02/2024

