



Fondazione
Padre Alberto Mileno ETS

Carta dei Servizi

Sito di cura

"La Porziuncola"

San Giacomo degli Schiavoni (CB)

Rev. 19 marzo 2024



Fondazione Padre Alberto Mileno ETS

Viale Dalmazia 116 - 66054 Vasto Marina CH

Tel. 0873.8001 - Fax 0873.800210

Partita IVA 01612240695

www.fondazionemileno.it



ARIS

ASSOCIAZIONE
RELIGIOSA
ISTITUTI
SOCIO-SANITARI

Indice dei contenuti

| | |
|---|----|
| Benvenuti | 3 |
| Presentazione della Fondazione Mileno | 4 |
| Le radici francescane | 4 |
| Nel solco della tradizione | 4 |
| Lo sviluppo del servizio sul territorio | 5 |
| Mission e vision della Fondazione Mileno | 5 |
| Il modello organizzativo della Fondazione | 6 |
| Privacy policy | 6 |
| Quali dati trattiamo e per quanto tempo | 7 |
| Perché | 7 |
| A chi possono essere comunicati | 7 |
| I suoi dati non possono essere diffusi ad altri | 8 |
| Quali diritti le sono riconosciuti | 8 |
| Presentazione del sito di cura | 11 |
| Comfort | 11 |
| Politica (Vision) del Sito di S. Giacomo | 12 |
| Obiettivi (Mission) del Sito di S. Giacomo | 13 |
| La rete assistenziale | 13 |
| Organizzazione del Sito | 15 |
| Sicurezza | 16 |
| Attrezzature | 16 |
| Progetti Riabilitativi Individuali | 16 |
| Misure per il governo clinico | 16 |
| Liste di attesa | 17 |
| Risultati 2023 | 17 |
| Continuità assistenziale | 18 |
| Cure palliative | 18 |
| Servizi offerti dal sito di cura | 19 |
| Come accedere al sito di cura | 19 |
| La giornata tipo del sito di cura | 20 |
| I nostri servizi | 23 |
| Identificazione del personale | 23 |
| Informazioni Sanitarie | 23 |
| Servizio di Trasporto | 23 |
| Servizi di ristoro | 23 |
| Servizio religioso | 23 |
| Servizio di Assistenza Sociale | 23 |
| Questionario di valutazione | 23 |
| Reclami | 23 |
| Diritti e doveri dell'assistito | 25 |
| Diritti | 25 |
| Doveri | 25 |
| Indicatori | 27 |
| Contatti | 27 |
| English version | 28 |

Benvenuti

Gentile Ospite,

nell'accoglierla presso la "Fondazione Padre Alberto Mileno ETS" le porgo, anche a nome di tutti gli operatori, un cordiale saluto. L'obiettivo centrale della nostra Fondazione, nei confronti dei ricoverati, è quello di offrire un'assistenza di qualità in un adeguato contesto umano e ambientale, nel rispetto dei valori della vita e della dignità degli ospiti.

Con questa carta dei servizi ci proponiamo di darle alcune informazioni che riguardano l'organizzazione, il funzionamento e la vita all'interno del nostro sito di cura, per rendere più serena e agevole la sua permanenza e con l'augurio di una pronta guarigione.

Il Segretario Generale

Caro Ospite,

il personale sanitario di questa Fondazione è a disposizione per offrirle un'assistenza sanitaria il più possibile rispondente alle sue aspettative.

Al fine di rendere un servizio sempre più adeguato alle reali esigenze degli utenti, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo a questo Centro di riabilitazione. Pertanto la preghiamo di compilare il questionario allegato alla carta dei servizi, disponibile anche sul nostro sito web www.fondazionemileno.it.

Le siamo grati per la collaborazione e apprezziamo la sincerità con la quale vorrà esprimere i suoi giudizi. L'indicazione del nome è del tutto facoltativa.

Il Coordinatore Sanitario



Presentazione della Fondazione Mileno

Le radici francescane

L'Istituto "San Francesco d'Assisi" in Vasto Marina (CH) è nato nel 1965 per iniziativa di Padre Alberto Mileno, sacerdote della Provincia degli Abruzzi dell'Ordine dei Frati Minori Cappuccini.

Le sue radici affondano nel Vangelo vivente che è Gesù Cristo, il quale "passò beneficiando e risanando tutti..." (Atti 10,38). Nel suo ministero per la salvezza totale dell'uomo "Egli ha preso le nostre infermità e si è addossato le nostre malattie" (Matteo 8,17) e ai suoi discepoli "diede il potere di scacciare gli spiriti immondi e di guarire ogni sorta di malattie e d'infermità" (Matteo 10,1).

Nell'insegnamento di Gesù ha un posto centrale il comandamento dell'amore, che trova efficace espressione nella parabola del buon samaritano (cf Luca 10,25-37) e nella grandiosa scena del giudizio finale (cf Matteo 25,31-46).

La storia documenta ampiamente che la comunità cristiana fin dalle origini ha riconosciuto e preso come essenziale impegno di testimonianza il servire le persone bisognose di cura e desiderose di salute.

"In epoca medievale non possiamo dimenticare il ruolo svolto da san Francesco e, successivamente dal movimento francescano, non solo nella promozione di attività caritative, ma anche nell'induzione di un vero e proprio rinnovamento in seno alla comunità ecclesiale. L'incontro di Francesco col lebbroso, che ha un ruolo determinante nella genesi della sua vocazione, diventa così una sorta di emblematica esemplarità che la Chiesa tutta viene invitata a seguire" (CEI, Le istituzioni sanitarie cattoliche in Italia, a cura dell'Ufficio nazionale per la pastorale della sanità, n. 1).

San Francesco, guidato dallo Spirito di Dio, scoprì la dignità del povero e volle lui stesso essere povero secondo il Vangelo per libera scelta. Il suo sogno è ancora vivo e operante.

Nella scia di san Francesco i frati cappuccini da secoli hanno espresso il servizio della carità in varie forme, tra le quali emerge fin dalle origini quello ai malati di vario genere.

Nel solco della tradizione

Inserendosi in questa tradizione padre Alberto Mileno realizzò con profonda intuizione del cuore l'Istituto Medico Psico-Pedagogico Abruzzese "San Francesco d'Assisi" per ospitare minori di ambo i sessi insufficienti mentali di medio e lieve grado, anche se cerebropatici, allo scopo di recuperarli nell'ambito scolastico e sociale. Diresse l'Istituto per circa 10 anni - fino alla morte avvenuta il 1 febbraio 1976 - seguendo un suo programma semplice e impegnativo: "Amiamo cristianamente il prossimo, educandolo, istruendolo e avviandolo alla vita".

Per una scelta di padre Alberto, da oltre 30 anni sono attivamente presenti, nell'Istituto da lui fondato, le Suore Terziarie Francescane Elisabettine di Padova, le quali riconoscono alle origini della loro famiglia religiosa lo spirito di santa Elisabetta di Ungheria, una regina tra i poveri, alla cui vita esemplare guardò la beata Elisabetta Vendramini, fondatrice delle Suore Elisabettine.

Dopo padre Alberto assumeva la direzione dell'Istituto padre Fulgenzio Fantini, il quale in un ventennio di fervido impegno - è morto il 17 dicembre 1998 - ha operato con viva sensibilità e attenzione ai "segni dei tempi", guidato da una visione profetica del servizio riabilitativo. L'Istituto san Francesco diventa così "Centro di riabilitazione funzionale" polivalente dove vengono trattate tutte le minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali dipendenti da qualsiasi causa con diverse

modalità di trattamento: residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare, extramurale.

Sempre in sintonia con l'originaria ispirazione, egli proponeva di erigere la "Fondazione Padre Alberto Mileno", la quale, costituita nel 1992 dai Frati Minori Cappuccini d'Abruzzo in collaborazione con le Suore Elisabettine, ha rilevato le attività dell'Istituto San Francesco precedentemente gestite dalla Provincia degli Abruzzi dell'Ordine dei Frati Minori Cappuccini. Nel 1998 la Fondazione ha ottenuto il riconoscimento di ETS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), oggi Ente del Terzo Settore (ETS).

Lo sviluppo del servizio sul territorio

Con l'impulso lungimirante di padre Fulgenzio, per andare incontro alle esigenze del territorio in maniera sempre più capillare, il "San Francesco" nel corso degli anni ha aperto altri siti di cura nell'Abruzzo e nel Molise, oltre alla sede centrale di Vasto Marina.

Nel 1980 inizia una nuova attività di tipo residenziale nella nuova sede di Gissi, già colonia estiva per gli ospiti della sede centrale.

Nel 1982 comincia l'attività di fisiochinesiterapia, dal 2006 nella nuovissima sede di via Platone.

Nel 1984 si inaugura un centro ambulatoriale in Vasto, via Platone e una casa famiglia in Vasto, contrada san Tommaso "Azzurra"; nello stesso anno prendono avvio i corsi di Formazione Professionale "Padre Kolbe" a Gissi.

Con il 1992 parte il centro diurno di San Giacomo degli Schiavoni (CB).

Nel 1996 si avvia un centro di seminternato in Vasto, contrada Lebba.

Nel 1997 si apre un altro seminternato a Lanciano; nello stesso anno si attiva un centro diurno a Sulmona (AQ). Sempre nel 1997 nella sede centrale di Vasto Marina inizia l'attività la Casa di Cura privata specializzata in medicina riabilitativa.

Nel 1998 viene inaugurato un centro ambulatoriale in via Panama a Termoli (CB).

Nel corso del 2000 aprono due strutture residenziali di riabilitazione psichiatrica: una a Lanciano, via del Mare, e un'altra a Vasto, via Incoronata.

Dall'agosto 2003 è attiva un'altra struttura residenziale psichiatrica a Vasto, via Euclide.

Nel giugno 2005 è inaugurato un centro diurno ad Avezzano, in via Ruggieri n. 4.

Nel corso del 2006, presso la sede centrale di Vasto Marina, è terminata la RSA (residenza sanitaria assistenziale), in attesa di autorizzazione.

Nel 2016 è stata rilasciata autorizzazione all'esercizio per un Centro Socio Sanitario Assistenziale (C.S.S.A.).

Come si può vedere, in oltre 40 anni di attività l'Istituto - Fondazione ha voluto rispondere in maniera adeguata alle domande di salute in Abruzzo e fuori con una progressiva articolazione di servizi e una continua ricerca di qualità, estendendo progressivamente il raggio d'intervento dalla disabilità psichica ad altre forme di disabilità, in particolare neurologica, respiratoria, ortopedica, psichiatrica.

Mission e vision della Fondazione Mileno

La Fondazione mira alla crescita integrale degli ospiti con un progetto educativo riabilitativo che ha come centro la persona umana, con una particolare attenzione a tutti i processi di umanizzazione, affinché questa possa realizzare, nella misura più ampia possibile, un'autonomia che le consenta di inserirsi o reinserirsi nella vita familiare-sociale e in un'adeguata attività lavorativa.

Tale obiettivo è perseguito nella convinzione che ogni persona ha il diritto di esplicare al massimo

le proprie potenzialità per la crescita personale e a servizio della comunità.

Ancora nella fedeltà alle origini, la Fondazione vuole attuare la sua missione oggi e domani fidando nella paterna Provvidenza di Dio e nella generosa competente collaborazione di tutti coloro che a vario titolo vi operano.

Il modello organizzativo della Fondazione

La Fondazione Padre Alberto Mileno ETS dichiara l'intento di garantire, per i propri Servizi, un livello di Qualità adeguato all'uso e alle attese degli Assistiti. Il presente capitolo descrive gli obiettivi, i mezzi stabiliti, le tipologie e i volumi per la Qualità delle prestazioni.

La Fondazione Padre Alberto Mileno ETS si avvale, a tal fine, di una struttura organizzativa di Qualità che opera, in maniera indipendente, nel contesto di tutte le Funzioni Aziendali, anch'esse impegnate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Fondazione si impegna a mantenere efficiente tale organizzazione dotandosi di mezzi adatti e del Personale Qualificato al quale conferisce l'autorità necessaria per realizzare tale attività.

I punti qualificanti sono i seguenti:

- La Fondazione Padre Alberto Mileno ETS ha istituito e mantiene un sistema di Qualità che risponde pienamente ai principi della Qualità, in accordo alle normative di riferimento. Tale Politica costituisce obiettivo primario dell'Ente.
- L'approccio qualitativo, in termini di competenza e responsabilità, definito nel Sistema di Qualità Aziendale, deve assicurare che in ogni fase del ciclo di vita del Servizio gli aspetti qualitativi siano ottenuti al costo più economico. Il miglioramento continuo della organizzazione aziendale e dei Prodotti/Servizi, deve essere attività primaria del Sistema di Qualità.
- Le Funzioni Aziendali, tutte, sono responsabili della diffusione e dell'adempimento della Politica della Qualità, i responsabili devono diffondere e verificare la coerenza a tutti i livelli operativi aziendali.
- Il Sistema di Qualità è documentato attraverso procedure ed istruzioni che devono appositamente essere definite, emesse, divulgate ed aggiornate e deve esserne accertata la conoscenza e la corretta applicazione.
- La Fondazione, consapevole del suo ruolo centrale nell'ambito della Sanità in regime di accreditamento attua e mantiene costantemente aggiornato un proprio modello organizzativo (ossia un modello di organizzazione, gestione e controllo) per vigilare costantemente sul rischio di commissione di reati che, in modo più o meno consapevole, il proprio personale (incluso quello in posizione apicale) potrebbe commettere nell'esercizio delle proprie funzioni. Tale modello, che si fonda su un insieme strutturato ed organico di regole, procedure ed attività di controllo integrate ove possibile nel Sistema di Qualità aziendale, deve consentire un costante e tempestivo monitoraggio, definendo un sistema normativo interno idoneo alla prevenzione di tali rischi.
- La formazione e l'addestramento del Personale sono considerati risorse strategiche dell'Azienda.

Privacy policy

Dal 25 maggio 2018 in tutta Europa è in vigore un nuovo Regolamento per la tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679), Regolamento che ha rafforzato e unificato in tutta l'Unione Europea le misure nazionali di protezione della riservatezza dei dati personali, anche detta "privacy".

Questa normativa vede il diritto alla privacy come un vero e proprio diritto inviolabile di ogni persona, diritto che non si limita alla tutela della riservatezza e protezione dei dati ma implica il

rispetto delle libertà fondamentali (quali la libertà religiosa, di credo politico, ecc.) e della dignità.

La Fondazione, quale Ente che offre Servizi socio-sanitari ai suoi Assistiti, è da sempre attenta alla tutela della privacy e ancor di più oggi che l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Europeo impone un cambiamento di mentalità.

La Tutela della Privacy alla Fondazione non è mai stata solo un oneroso adempimento burocratico quanto piuttosto la garanzia, per i nostri Assistiti, di una riservatezza attenta e concreta per un Servizio "a misura di Assistito".

Queste informazioni vogliono spiegare in modo semplice perché abbiamo bisogno di acquisire alcuni dati personali, come intendiamo proteggerli, come esercitare da parte degli Assistiti i diritti stabiliti dal Regolamento Europeo e a chi rivolgersi in tali casi.

Maggiori informazioni sono reperibili sul sito web dell'Autorità Garante per la Privacy <http://www.garanteprivacy.it/> e sul sito web aziendale www.fondazionemileno.it. Il Regolamento interno sulla Privacy può essere richiesto in visione presso il Servizio Accettazione (SAU).

Quali dati trattiamo e per quanto tempo

La Fondazione, in quanto Titolare del trattamento dei dati, acquisisce e tratta per tutti i suoi Assistiti i dati anagrafici e di contatto, se necessario i dati anagrafici e di contatto dei familiari, i dati relativi allo stato di salute, se richiesto dalle Autorità i dati giudiziari e, se richiesto in base al regime delle prestazioni erogate, i dati economici.

Il trattamento dei dati avviene utilizzando supporti elettronici e cartacei, conservando i dati per tutta la durata delle prestazioni e successivamente secondo quanto richiesto dalla Legge. I Responsabili del Trattamento sono i Dirigenti responsabili delle Unità Operative all'interno delle quali sono trattati i dati.

La Fondazione ha provveduto ad autorizzare specificatamente le varie figure che prendono in cura l'Assistito (Medici, terapisti, caposala e infermieri, Operatori socio-sanitari) ciascuno esclusivamente per i dati di interesse del proprio ambito professionale.

Perché

I dati acquisiti e trattati sono solo e soltanto quelli strettamente necessari a:

- tutelare la salute e l'incolumità fisica, con finalità diagnostiche e/o terapeutiche
- garantire un regime alimentare consona al suo stato di salute e alle sue preferenze
- svolgere adempimenti amministrativi e contabili
- svolgere adempimenti di obblighi di legge e contrattuali (es. assicurazioni sanitarie).

A chi possono essere comunicati

I dati degli Assistiti possono essere comunicati:

- ad Aziende sanitarie / Ospedali per finalità di ricovero ospedaliero, di tutela della salute ovvero per finalità amministrativo-contabili
- a terze parti (Fornitori di prestazioni o servizi sanitari) per finalità assistenziali, di diagnostica e terapeutiche per quanto strettamente indispensabile e con analogo vincolo di assoluta riservatezza
- alle Compagnie assicurative ed Enti previdenziali
- ad Associazioni di volontariato e soggetti pubblici e privati che erogano servizi socio-assistenziali per quanto strettamente indispensabile e con analogo vincolo di assoluta riservatezza

- alle Autorità nei casi espressamente previsti dalla legge
- in esecuzione degli obblighi di legge o contrattuali di suo interesse
- se trattasi di Referti solo a terzi se espressamente delegati e in busta chiusa.

Le informazioni sullo stato di salute possono essere comunicate – quando espressamente autorizzato – ai Familiari indicati. Si potrà inoltre richiedere che NON venga fornita alcuna informazione su reparto/stanza/letto di degenza.

I suoi dati non possono essere diffusi ad altri

I suoi dati saranno portati a conoscenza dei soli soggetti autorizzati, raccolti e trattati in modo lecito e per il tempo necessario, con strumenti sia cartacei che automatizzati, nel rispetto della legge.

Quali diritti le sono riconosciuti

La Fondazione, in quanto Titolare del trattamento dei suoi dati, garantisce:

- diritto alla trasparenza del trattamento, mediante la presente Informativa e con la pubblicazione del Regolamento interno sul nostro sito web
- diritto di accesso, rettifica, cancellazione (oblio) o trasformazione in forma anonima – se lecito – dei suoi dati
- diritto di opposizione al trattamento, non sottoscrivendo il Consenso informato o revocandolo – in tali casi non potrà usufruire dei Servizi della Fondazione
- diritto di limitazione al trattamento ; in tali casi potrebbe ricorrere l'esigenza di sospendere i Servizi della Fondazione finché permane la limitazione
- diritto alla portabilità dei dati, al fine di ricevere con un formato strutturato tutti i dati personali detenuti dalla Fondazione.

Per esercitare tali diritti e per ogni informazione utile in questo ambito può rivolgersi al Referente per la Data Privacy (RDP) contattandolo via mail all'indirizzo rdp@fondazionemileno.org con lettera da indirizzare all'attenzione dell'Ufficio RDP c/o Fondazione Padre Alberto Mileno ETS - Viale Dalmazia 116 - 66054 Vasto marina CH



Presentazione del sito di cura

Il Centro di Riabilitazione "La Porziuncola" è ubicato in un piccolo paese del Molise di circa 1.500 abitanti a soli 5 km da Termoli. La posizione favorevole in una ridente collina favorisce un clima mite in ogni periodo dell'anno. La struttura è circondata da ampio giardino per attività all'aperto; parte di esso viene adibito alla realizzazione di un piccolo orto del quale si prendono cura gli utenti.

L'edificio è costituito da un piano terra, che ospita la cucina, la sala da pranzo, la palestra, il laboratorio di terapia occupazionale, FKT singola, l'ambulatorio medico e gli uffici amministrativi. Garantire il comfort dei nostri utenti è fondamentale per promuovere il loro benessere e il loro sviluppo.

Comfort

Nel nostro Centro cerchiamo di creare un luogo in cui gli utenti si sentano accolti, rispettati e sostenuti nella loro crescita e nel loro benessere, favorendo un ambiente positivo e inclusivo. Di seguito i principali punti qualificanti:

1. **Accessibilità:** il centro è completamente accessibile per tutte le disabilità, con rampe e servizi igienici adeguati per sedie a rotelle. Questo contribuisce al comfort e all'indipendenza degli utenti. Inoltre sono presenti dispositivi per disabili (sollevatore).
2. **Trasporti:** il centro è facilmente raggiungibile grazie al servizio di trasporto gestito dalla Misericordia di Termoli e a carico dei comuni di residenza degli utenti.
3. **Standard di pulizia e sanificazione:** vengono attuate soluzioni atte a garantire una esigua presenza di microrganismi patogeni negli ambienti sanificati, in modo da ridurre il rischio infettivo per i pazienti che vi soggiornano. La pulizia giornaliera degli ambienti è gestita da una cooperativa idonea con autocontrollo giornaliero. Inoltre l'efficacia di tali soluzioni viene confermata dai monitoraggi quindicinali registrati in apposite Liste di riscontro. Nei casi dove si rende necessario viene effettuata una sanificazione straordinaria per garantire condizioni di salubrità degli ambienti idonea a contrastare i fenomeni di colonizzazione dei germi patogeni.
4. **Personale qualificato:** Il personale del centro è addestrato per lavorare con persone disabili, mostrare empatia e rispetto per le loro esigenze e offrire un supporto costante. Gli operatori sono riconoscibili e indossano divisa e tesserino di riconoscimento.
5. **Assistenza sanitaria:** garantiamo regolarità nelle visite mediche, informazioni ai pazienti sui trattamenti diagnostico-terapeutici, programmi riabilitativi individualizzati.
6. **Spazi ben progettati:** abbiamo creato un ambiente fisico che sia accogliente, sicuro e funzionale. Questo include una disposizione degli spazi che facilita la mobilità, l'uso di colori rilassanti e materiali confortevoli.
7. **Sale multifunzionali:** Offriamo una varietà di spazi dedicati a diverse attività, come terapia occupazionale, attività ricreative, relax e socializzazione. Questi spazi sono flessibili per adattarsi alle esigenze individuali degli utenti.
8. **Attività stimolanti e terapeutiche:** Vengono programmate attività stimolanti e terapeutiche che tengano conto delle capacità e degli interessi degli utenti. Queste attività possono aiutare a mantenere le loro abilità e a promuovere il benessere emotivo.
9. **Comfort alimentare:** Offriamo pasti e spuntini adatti alle esigenze dietetiche degli utenti, considerando allergie o intolleranze alimentari. Possibilità di scelta tra due o più opzioni per

almeno una componente del menù per gli assistiti a dieta libera. Inoltre sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde. Nella nostra visione creare un'atmosfera gradevole nelle aree dedicate al cibo può aumentare il comfort.

10. Privacy e spazi per il riposo: Sono previsti spazi tranquilli e privati dove gli utenti possono riposare o ritirarsi quando ne hanno bisogno.
11. Supporto psicologico e sociale: Mettiamo a disposizione servizi di supporto psicologico e sociale per aiutare gli utenti a gestire le sfide legate alle loro disabilità e favorire l'interazione sociale positiva tra di loro.
12. Assistenza religiosa: sono previste attività di catechesi ed eventuale supporto spirituale per utenti o familiari che ne sentano la necessità grazie anche alla disponibilità del parroco del paese.
13. Comunicazione efficace: Garantiamo che le informazioni siano facilmente accessibili e comprensibili per gli utenti, utilizzando, se necessario, strumenti di comunicazione alternativa.
14. Partecipazione e coinvolgimento degli utenti: Gli utenti vengono coinvolti nelle decisioni relative al programma e alle attività laboratoriali e di terapia occupazionale del centro, in modo che si sentano parte attiva della comunità.
15. Supporto alle famiglie: Offriamo supporto e risorse alle famiglie degli utenti, poiché ciò può influire positivamente sul comfort degli utenti.
16. Valutazione continua: Monitoriamo costantemente il comfort degli utenti e raccogliamo i loro feedback per apportare miglioramenti al servizio offerto, attraverso il questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dei degenti e il registro dei reclami.
17. Privacy. Nel rispetto del regolamento (UE) 2016/679, si garantisce la salvaguardia dei dati personali e sensibili che, per loro natura, presentano maggiori rischi, come ad esempio: l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, dati genetici, dati relativi alla salute, alla vita o all'orientamento sessuale, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica. Sia che i dati siano conservati su carta oppure archiviati su computer, ci si accerta di non lasciarli mai alla mercé di chi non è autorizzato. Tutti i dati in forma cartacea sono archiviati in cartelle e schede sanitarie per ogni singolo paziente, nelle quali vengono conservati i moduli firmati per il consenso, i documenti e ogni atto che lo riguarda. Il tutto viene custodito in luogo sicuro e idoneo. Per i dati su computer, è previsto l'accesso rigidamente controllato mediante utilizzo di Account personali protetti con una password di efficacia adeguata che viene cambiata regolarmente.

In sintesi, nel nostro centro diurno cerchiamo di creare un luogo in cui gli utenti si sentano accolti, rispettati e sostenuti nella loro crescita e nel loro benessere, favorendo un ambiente positivo e inclusivo.

Politica (Vision) del sito di cura

Tutti gli operatori del Sito S. Giacomo, ciascuno nell'ambito della propria professionalità e complessivamente nel lavoro in team, pongono al centro dell'azione ciascun Assistito con le sue peculiarità e i suoi bisogni.

Nel Sito di S. Giacomo gli operatori delle Equipe riabilitativa mirano alla crescita integrale degli ospiti con un progetto educativo riabilitativo che ha come centro la persona umana, con una particolare attenzione a tutti i processi di umanizzazione, affinché questa possa realizzare, nella misura più ampia possibile, un'autonomia che le consenta di inserirsi o reinserirsi nella vita familiare-sociale e in un'adeguata attività lavorativa.

Tale obiettivo è perseguito nella convinzione che ogni persona ha il diritto di esplicitare al massimo le proprie potenzialità per la crescita personale e a servizio della comunità. Questo significa curare per ciascun Assistito:

- Lo sviluppo delle doti fisiche, psichiche e spirituali, come la sensibilità, l'emotività, l'intelligenza, la volontà.
- L'inserimento in un clima rassicurante e familiare. Il disabile che si sente stimato e amato è coinvolto nella vita comunitaria e partecipa con interesse alle attività.
- La scoperta di alcuni valori semplici ma fondamentali centrati sulla stima, l'affetto, la solidarietà, l'altruismo, l'amicizia
- L'educazione al senso di responsabilità e al retto esercizio delle libertà personali
- L'accoglienza dell'altro, come base per un sereno inserimento sociale
- L'educazione alla giustizia, alla pace, al rispetto del creato
- La crescita integrale della persona, sotto tutti i punti di vista.

Il Sito di S. Giacomo, come espressione territoriale della Fondazione Padre Alberto Mileno, vuole attuare la sua missione oggi e domani fidando nella paterna Provvidenza di Dio e nella generosa competente collaborazione di tutti coloro che a vario titolo vi operano.

Obiettivi (Mission) del sito di cura

Il Sito di S. Giacomo programma la propria attività al fine di assicurare il perseguimento della propria Politica attraverso:

- Programmi Riabilitativi Individuali, che sappiano cogliere le specificità di ciascun Assistito, per massimizzare gli obiettivi di autonomia e benessere psico-fisico; tali programmi sono oggetto di verifica per riallineare gli obiettivi effettivamente conseguiti a quelli attesi
- Programmi di valutazione del gradimento degli Assistiti (Moduli Intervista Assistiti) per cogliere la loro percezione
- Formazione degli operatori nelle varie forme di formazione in presenza e a distanza per favorire l'apprendimento continuo e l'aggiornamento
- Programmi di valutazione dell'andamento del sito nella percezione dei singoli operatori (Moduli Intervista Personale)
- Gestione della struttura per assicurare un adeguato comfort.
- Gestione prevenzione rischi sanitari di cui al Piano Rischi di Sito anche con riferimento a:
 - Cadute
 - Somministrazione farmaci
 - Programmazione e gestione eventi
 - Sviluppo e promozione di Reti Assistenziali

La rete assistenziale

Il Sito di S. Giacomo, consapevole di avere in carico per ogni suo Assistito non solo obiettivi di natura sanitaria ma anche obiettivi di natura sociale, ha curato da sempre collegamenti funzionali con la ASL di riferimento, al fine di tenere conto delle politiche generali della Regione e della ASL.

Con riferimento al Regolamento per l'accesso alle prestazioni riabilitative residenziali, semiresidenziali, domiciliari ed ambulatoriali dell'Azienda Sanitaria Regionale Molise (ASREM) e il Decreto Commissariale 100 del 23/11/2021 sono state definite le Linee di indirizzo per la riabilitazione della Regione Molise. Tali linee guida hanno costituito il fondamento per la definizione di specifici processi di presa in carico globale dell'Assistito, tenendo conto del tessuto sociale e

delle associazioni significative maggiormente rappresentative dell'utenza.

Lo sviluppo di specifiche politiche sanitarie e sociosanitarie è un compito istituzionale della Regione finalizzato ad introdurre, sostenere e modulare, nel sistema socio-sanitario, risposte, interventi ed azioni appropriate ed efficaci in ambito preventivo e curativo, coerenti con l'evoluzione del quadro epidemiologico e con le disponibilità tecnico-organizzative ed economiche.

Come indicato nei documenti ASREM le linee di indirizzo mettono al centro la persona, i suoi bisogni di salute e declinano i principi ispiratori per l'organizzazione e la gestione dell'intero sistema regionale ed indicano le aree prioritarie che richiedono azioni particolari, di intervento integrato e intersettoriale, in ragione della rilevanza dei problemi di salute sottesi e/o della complessità delle risposte socio-sanitarie conseguenti.

Obiettivo è fornire indirizzi per l'organizzazione della rete dei servizi di riabilitazione e criteri generali per gli interventi di assistenza riabilitativa attivabili all'interno dei livelli uniformi di assistenza previsti dal Piano Sanitario Nazionale (PSN).

Come richiesto dai suddetti documenti nel Sito di S. Giacomo:

- si attua la presa in carico clinica globale della persona, mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi
- si adotta pienamente il modello bio-psicosociale, in cui vengono posti al centro del sistema il cittadino disabile e la sua famiglia nella loro interazione con l'ambiente sociale e con le istituzioni. Lo strumento principale per concretizzare questa impostazione unitaria è il percorso assistenziale integrato, basato sulla valutazione multidimensionale sanitaria e sociale; tale percorso costituisce il riferimento complessivo che rende sinergiche le componenti sanitarie e non sanitarie dell'intervento riabilitativo. In tale ambito, il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) rappresenta lo strumento specifico, sintetico e unico per ciascuna persona, di guida del percorso. Il PRI, applicando i parametri di menomazione, attività e partecipazione sociale elencati nell'ICF, definisce la prognosi, le aspettative e le priorità del paziente e dei suoi familiari, viene condiviso con il paziente, quando possibile, con la famiglia e i caregiver, definisce le caratteristiche di congruità ed appropriatezza dei diversi interventi, nonché la conclusione della presa in carico sanitaria in relazione agli esiti raggiunti.

Completano tale approccio bio-psico-sociale l'aver costituito una rete assistenziale creando collegamenti con diverse specifiche realtà del territorio, tra cui:

- LA MISERICORDIA; tale associazione di volontariato, attiva a livello nazionale, svolge il trasporto quotidiano degli Assistiti dal loro domicilio al Sito e viceversa, assolvendo un essenziale bisogno territoriale; sempre la stessa realtà pone a disposizione del Sito una figura di infermiere professionale, che provvede alla somministrazione di terapie agli Assistiti che ne hanno bisogno, in base alla prescrizione dei rispettivi Medici di Medicina Generale o degli Specialisti che hanno in carico l'Assistito - si veda Accordo relativo
- Enti locali e realtà del territorio, tra cui il Sindaco di San Giacomo agli Schiavoni e il Parroco della Chiesa locale, particolarmente attivi per includere gli ospiti della Fondazione nei servizi di natura sociale ma anche spirituale - si vedano le Verbalizzazioni degli incontri di condivisione
- UNITALSI - UNIONE NAZIONALE ITALIANA TRASPORTO AMMALATI A LOURDES E SANTUARI INTERNAZIONALI; tale rinomata associazione propone agli ospiti del Sito di San Giacomo opportunità di pellegrinaggi che rientrano nell'insieme delle attività rieducative e di crescita spirituale proposte agli Assistiti - in sintonia con gli interventi riabilitativi generali e specifici di cui al PRI; si vedano le Note degli incontri di condivisione

Tali partner sono oggetto di consultazione in momenti specifici della pianificazione e del monitoraggio degli obiettivi raggiunti (si vedano verbali o note relativi), proprio al fine di tenere conto delle evoluzioni del contesto socio-assistenziale del territorio per definire il contesto attuale in cui dovranno svilupparsi gli interventi riabilitativi a favore degli Assistiti e delle loro famiglie. Tale integrazione consente di garantire l'ascolto delle esigenze esplicite ed implicite dell'utenza e di programmare una continuità assistenziale in accordo ai protocolli della Az. Sanitaria Reg.le Molise.

Organizzazione del sito di cura

L'organizzazione sanitaria del Sito di S. Giacomo fa capo alla figura del Direttore Medico, cui è affidata la direzione in ambito sanitario.

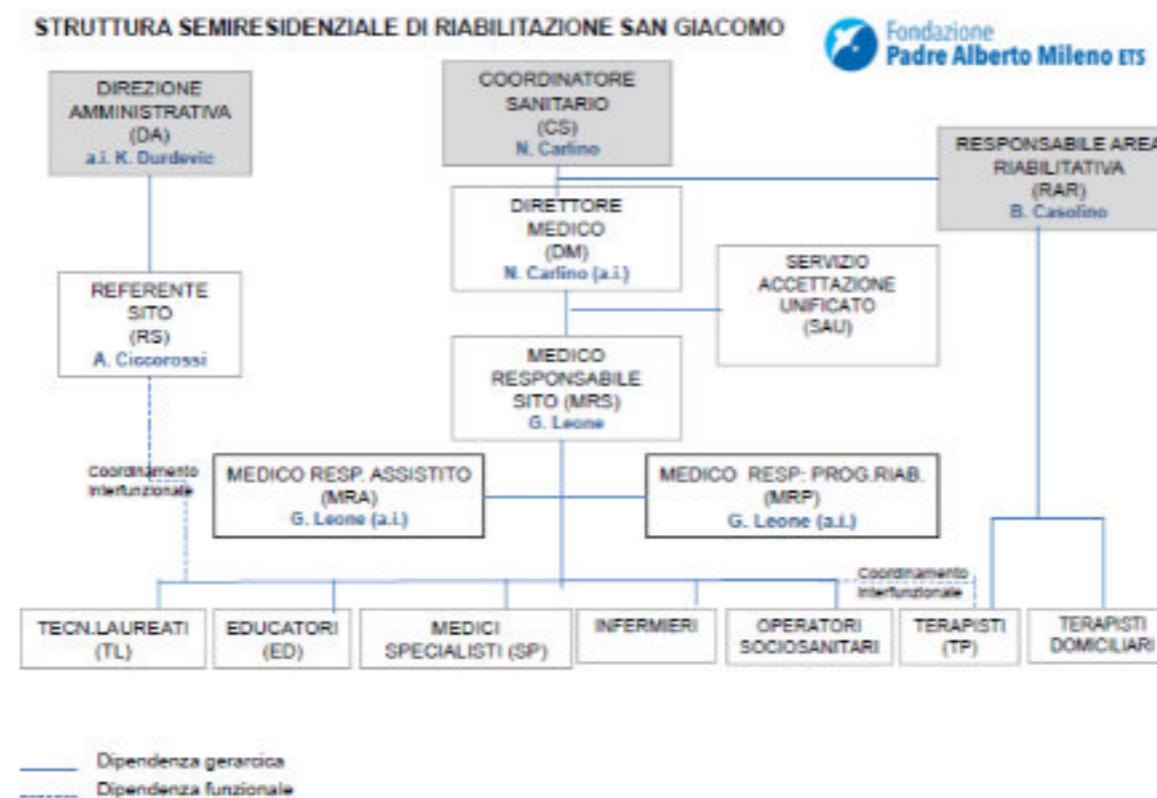
Tale figura si avvale di una struttura di operatori composta da Medici, un Referente Sito (RS), terapisti (coordinati a livello generale da un Resp. Area Riabilitativa RAR), educatori, personale infermieristico e socio sanitario per garantire la migliore erogazione delle prestazioni sanitarie, tenuto conto dello standard richiesto dalle normative applicabili.

La stretta collaborazione tra tutte le figure operanti nel sito consente di ottenere alti standard prestazionali, allocando al meglio le risorse umane disponibili in funzione del numero dei pazienti ospitati dalla struttura sanitaria in ogni momento.

L'allocazione del personale sanitario viene costantemente modulata, rispettando gli standard di legge, garantendo in qualunque circostanza:

- la completa assistenza del paziente
- il rispetto dei tempi di durata delle prestazioni riabilitative
- la puntuale sostituzione del personale assente per ferie/malattie ed altro
- la professionalità del personale sanitario in forza al fine di garantire la eccellenza delle prestazioni riabilitative.

Di seguito l'organigramma nominativo di Sito.



NOTA BENE: per ogni aspetto specifico riguardante i ruoli e le responsabilità delle figure indicate in organigramma si veda il Manuale dell'Organizzazione vigente.

Sicurezza

La Direzione del sito di S. Giacomo considera la Sicurezza un requisito essenziale e aggiorna costantemente il Documento di Valutazione dei Rischi per renderlo adeguato ai rischi effettivi in essere.

Il personale viene formato con regolarità alla corretta prevenzione dei rischi sicurezza, inclusi i rischi legati alle prassi sanitarie correnti quale la Movimentazione dei pazienti.

Tutto il personale partecipa alle esercitazioni organizzate per valutare l'adeguatezza dei comportamenti in caso di evacuazione forzata (ad es. in caso di incendio) e per il rischio sismico.

Attrezzature

Il sito di S. Giacomo è dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere i trattamenti riabilitativi necessari. Tali attrezzature sono mantenute in perfetto stato di efficienza con le prescritte manutenzioni e verificate con frequenza prestabilita dal personale.

La Fondazione ha in essere un Programma di Health Technology Assessment per selezionare in fase di acquisto i Dispositivi Medici in base alla classe di rischio tenuto conto delle evidenze di utilizzo sicuro e di ogni altro aspetto economico operativo sanitario necessario. Un apposito programma di vigilanza assicura il ritiro immediato dall'utilizzo per quelle attrezzature che fossero segnalate dal Ministero della Salute come non sicure.

Progetti Riabilitativi Individuali

Tutti i trattamenti riabilitativi offerti dalla Fondazione sono personalizzati e documentati mediante un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che è frutto di una valutazione multidisciplinare di vari professionisti riuniti in una Equipe, coordinata dal Medico Responsabile Progetto.

Tale PRI viene riesaminato a intervalli stabiliti di tempo e prevede il conseguimento di obiettivi oggettivi e misurabili.

Le linee guida utilizzate nella valutazione multidimensionale dell'Assistito sono Linee guida riconosciute a livello nazionale e/o internazionale.

Misure per il governo clinico

Il Governo Clinico delle attività sanitarie viene assicurato dal Coordinatore sanitario e dal suo staff, mediante azioni concrete e misurabili tra cui:

- revisione costante delle Linee guida e Protocolli applicabili tenuto conto del Sistema Nazionale delle Linee Guida gestito dal Ministero della Salute, delle evidenze scientifiche e delle buone prassi
- monitoraggio per la prevenzione e gestione dei rischi sanitari
- formazione del personale sanitario sui temi sanitari (applicazione di linee guida e prevenzione rischi sanitari)
- valutazione di progetti per l'innovazione tecnologica in campo sanitario.

Nel Sito di S. Giacomo è attivo un Piano di prevenzione rischi sanitari, rivalutato in relazione alle misure adottate.

Tra le misure di prevenzione in essere presso il sito di S. Giacomo vi è la distribuzione di Brochure e Informativa per conoscere i fattori di rischio più significativi e le misure di prevenzione da adottare.

Liste di attesa

Le liste di attesa sono gestite garantendo il rispetto della legge sulla privacy.

Per l'accesso alla lista di attesa è necessaria l'autorizzazione rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale della ASREM.

Per l'accesso al trattamento riabilitativo viene tenuto in conto nell'ordine:

1. la gravità del caso clinico,
2. la data di inserimento nella lista di attesa
3. la disponibilità alberghiera (per i servizi in regime semi-residenziale).

Per quanto riguarda il rispetto della Lista di Attesa si segue un criterio cronologico di registrazione. Pertanto gli Assistiti con uguale livello di gravità devono essere trattati secondo l'ordine cronologico. Nel caso in cui un Assistito abbia presentato l'autorizzazione al trattamento riabilitativo e non abbia avuto accesso per scadenza dell'autorizzazione e presenti una nuova autorizzazione, la data cronologica di riferimento per la Lista è quella della prima richiesta.

Per garantire una adeguata continuità assistenziale hanno la precedenza assoluta i pazienti autorizzati UVM già assistiti dalla Fondazione.

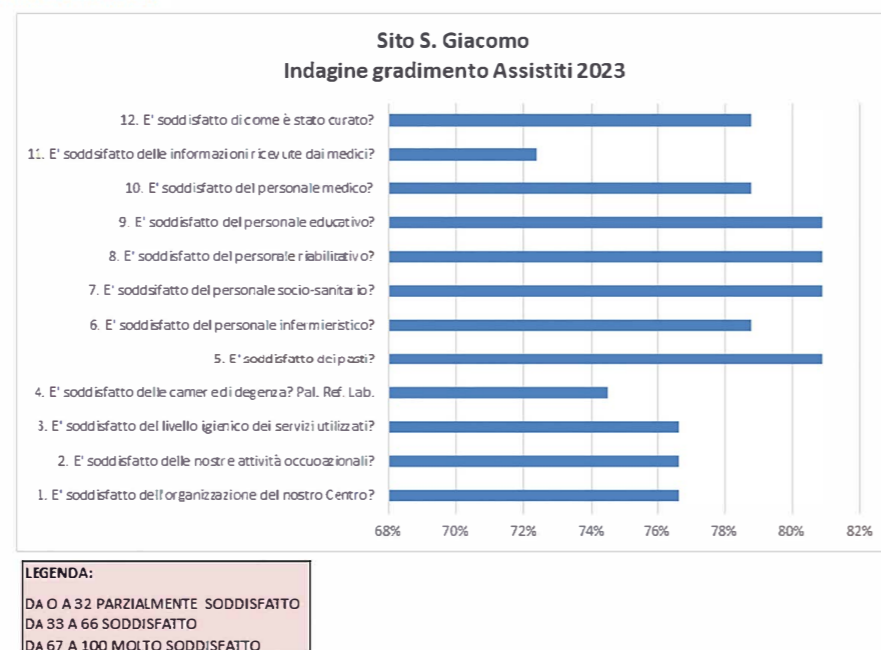
Il Sito della Fondazione al link https://www.fondazionemileno.it/sgi/durata_media_attesa.php consente di verificare i tempi di attesa specifici di ogni sito di cura.

Risultati 2023

Nel 2023 abbiamo seguito 16 Assistiti in regime semi-residenziale presso il Sito di S. Giacomo e abbiamo svolto 1275 trattamenti domiciliari.

Tali risultati confermano il gradimento dei nostri Assistiti, come attestato anche dalla periodica indagine anonima svolta mediante utilizzo di apposito questionario. L'indagine 2023, svolta sul 100% degli Assistiti e rispettive famiglie, ha permesso di valutare il gradimento dai vari punti di vista.

Come si può osservare dal grafico tutte le caratteristiche valutate risultano oltre la soglia di Eccellenza.



Gli indicatori di esito dei Progetti Riabilitativi Individuali hanno permesso di conseguire gli obiettivi di salute preventivamente posti, attestandosi ad un pieno conseguimento degli obiettivi pianificati, entro le soglie di tolleranza prefissate.

Durante il 2023 non si sono verificati eventi avversi, dato questo che rafforza la fiducia nelle misure di prevenzione già in essere.

Continuità assistenziale

Obiettivo dei processi di riabilitazione del Sito è quello di indirizzare l'Assistito, anche al termine del trattamento riabilitativo svolto, verso una corretta continuità assistenziale, per promuovere il mantenimento dei benefici conseguiti con opportune verifiche e interventi post-dimissione, in accordo alle linee guida e indicazioni fornite dall'Agenzia Sanitaria Regionale Molise (ASREM).

A tal fine all'atto delle dimissioni il Medico Responsabile Sito precisa, nell'apposita Relazione, ogni utile indicazione per visite e accertamenti successivi suggeriti al Medico di Medicina Generale (Medico Curante) che ha in cura l'Assistito.

Per supportare l'Assistito nelle fasi successive alla dimissione un apposito servizio di promemoria lo avvisa telefonicamente (Servizio di richiamata per remind Follow-up).

Cure palliative

Il Sito di San Giacomo vigila costantemente sulle condizioni di salute dei suoi Assistiti al fine di individuare precocemente l'eventuale opportunità di adire percorsi specifici per le cure palliative, come indicato dall'Agenzia Sanitaria Regionale Molise (ASREM).

Una apposita Informativa, fornita al ricovero, descrive i passaggi eventualmente necessari al fine di informare l'Assistito e i suoi Familiari.

Servizi offerti dal sito di cura

Presso il Sito di S. Giacomo i pazienti sono accolti in regime semiresidenziale e in regime domiciliare.

Il regime semiresidenziale del Centro di Riabilitazione prevede una permanenza giornaliera, dal lunedì al sabato. E' indicato per pazienti con disabilità che richiedono interventi medico-riabilitativi, ma non assistenza continua nelle 24 ore. Possono accedervi pazienti senza limiti di età, affetti da patologie neurologiche o ortopediche. Prevalentemente i pazienti attualmente presenti hanno una disabilità psicofisica e beneficiano di specifici interventi riabilitativi nell'area della fisioterapia, della psicomotricità, della logopedia, del sostegno psicopedagogico, della terapia occupazionale e delle attività ricreative a scopo socializzante.

Il regime domiciliare del Centro prevede trattamenti che vengono svolti a domicilio del paziente, previa visita medica ed elaborazione di un piano riabilitativo individualizzato. I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da fisioterapisti, per una durata di 60 minuti a seduta. Possono accedervi pazienti senza limiti di età, affetti da patologie neurologiche o ortopediche.

Come accedere al sito di cura

L'autorizzazione all'accesso alle prestazioni semiresidenziali di S. Giacomo è di competenza delle Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) regionale, come indicato anche dalla Regione Molise (cfr. <https://www.asrem.molise.it/lazienda/la-direzione-aziendale/staff-direzionale/uoc-riabilitazione-e-assistenza-centri-residenziali-e-semiresidenziale/>). L'assistenza semiresidenziale rappresenta una valida soluzione, se ne ricorrono i presupposti, alternativa al ricovero.

L'assistito rimane, infatti, al proprio domicilio, ma trascorre alcune ore della giornata all'interno della struttura, dove viene posto in essere un programma che punta al recupero o al mantenimento delle capacità psicofisiche residuali dell'individuo. La famiglia, in questo modo, viene supportata e sostenuta nell'assistenza, consentendo però al paziente di mantenere le proprie abitudini e i propri legami affettivi. Il Sito di S. Giacomo, in quanto struttura semiresidenziale, garantisce prestazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario, ma anche ricreativo e di socializzazione.

L'inserimento di un assistito viene dunque valutato e autorizzato dall'UVM del proprio Distretto sanitario, che stabilisce anche la natura e la frequenza delle prestazioni.

L'Assistito che desidera essere preso in carico dal Sito di S. Giacomo deve pertanto ottenere presso la propria ASL di appartenenza, una Autorizzazione - rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale - che presenterà presso il Sito di S. Giacomo all'Assistente Sociale, unitamente ai propri contatti per la comunicazione successiva degli esiti da effettuare entro il Tempo Massimo di Accettazione di 3 giorni stabilito anche nella Carta dei Servizi.

Il Referente Sito o in sua assenza l'Assistente sociale provvede ad interessare la Direzione Medica (DM) del Sito, che dovrà valutare entro il Tempo Massimo di Accettazione (TMA) la possibilità di inserimento nel gruppo in cui l'Assistito verrebbe inserito.

Al termine di tale verifica l'Assistito/Familiari vengono informati dell'esito ai contatti forniti in fase di accettazione, sia per accoglimento della richiesta che per eventuale rigetto a causa di indisponibilità.

Nel caso di accoglimento l'Assistito/Familiari vengono convocati in data e giorno per il ricovero. Nel caso di rigetto per indisponibilità l'Assistito/Familiari hanno la possibilità di richiedere l'inserimento in Lista di Attesa. Tale Lista NON è mai impegnativa per l'Assistito.

Eventuali Proroghe al trattamento inizialmente definito, laddove ne ricorrano i presupposti, vengono richieste dal Medico Responsabile Assistito con controfirma del Direttore Medico e soggette a valutazione ed eventuale concessione proroga da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale.

Siamo a tua disposizione ai nostri contatti per ogni dubbio o chiarimento.

La giornata tipo del sito di cura

La giornata inizia alle ore 09:00, quando gli ospiti giungono presso il Centro, accompagnati dalla "Misericordia" con autobus dotato di elevatore che consente il sollevamento della carrozzina. A bordo del pullman oltre all'autista c'è anche l'accompagnatore con l'elenco dei ragazzi e relativo indirizzo.

Giunti al Centro gli ospiti sono accolti dagli educatori, i quali li invitano a togliersi le giacche e a raccogliersi in un momento comune di preghiera e di socializzazione.

Quotidianamente gli ospiti, con il terapeuta, svolgono esercizi psicomotori, esercizi di respirazione e rilassamento di gruppo; vedi schema settimanale trattamenti riabilitativi. Ogni operatore, dalle 09:30 alle 12:30, svolge le attività occupazionali, didattiche ed ogni altro intervento finalizzato al raggiungimento dell'autonomia personale e sociale dell'ospite, facendo riferimento sia alla programmazione settimanale che al PRI (Progetto Riabilitativo Individuale). Durante tale orario il terapeuta svolge trattamenti riabilitativi individuali.

Dalle 12:30 alle 13:00 gli operatori stimolano gli ospiti ad acquisire i comportamenti basilari relativi all'igiene personale (lavarsi le mani, lavarsi le parti intime).

In tale orario si procede, con la loro partecipazione, ad apparecchiare i tavoli per il pranzo.

Dalle 13:00 alle 14:00 è previsto il pranzo, durante il quale gli operatori colgono l'occasione per far apprendere agli ospiti le abilità fondamentali l'alimentazione e le regole di comportamento da tenere a tavola. Durante il pranzo c'è l'abitudine di seguire il telegiornale commentando gli argomenti salienti.

Dalle 14:00 alle 14:15, terminato il pranzo, agli ospiti viene assegnato il compito di riordino della sala da pranzo.

Dalle 14:15 alle 14:45 gli ospiti a turno vengono accompagnati dall'operatore a lavarsi i denti e le mani.

Alle 15:00 tutti gli ospiti vengono accompagnati presso il proprio domicilio dalla "Misericordia" di Termoli.



I nostri servizi

Identificazione del personale

Il paziente ha diritto di informarsi sull'identità e sulla qualifica professionale delle persone che lo assistono. Il personale ha perciò esposti sulla divisa i dati identificativi contenenti nome e qualifica.

Informazioni Sanitarie

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale. Il coordinatore sanitario e i medici dei siti di cura, sono disponibili a fornire al paziente o alla persona da lui delegata o a chi esercita la potestà o al tutore, tutte le informazioni necessarie.

Servizio di Trasporto

E' prevista la possibilità di usufruire di un Servizio offerto dal Comune di S. Giacomo a cura dei Volontari dell'Associazione LA MISERICORDIA per il trasporto giornaliero degli ospiti dal proprio domicilio al Centro di Riabilitazione e, a fine servizio, di ritorno al domicilio. Durante la presa in carico il nostro Referente provvede, se richiesto, ad avvisare i competenti uffici.

Servizi di ristoro

Nel nostro Centro all'ingresso è presente un distributore automatico di bibite e di altri generi di consumo.

Servizio religioso

Nel Sito di S. Giacomo è attiva la collaborazione con i Servizi Parrocchiali della locale Parrocchia SS. Rosario, grazie al Parroco che organizza Catechesi ed Eventi religiosi dedicati agli ospiti del Centro di Riabilitazione in concomitanza con le maggiori festività del Calendario Cattolico.

Servizio di Assistenza Sociale

Il servizio offre al paziente e/o ai parenti sostegno nell'affrontare problematiche familiari e sociali. È assicurato al bisogno l'intervento di servizio sociale.

Questionario di valutazione

All'accettazione viene consegnato un questionario per la valutazione del gradimento dei Servizi offerti. Gli ospiti e i familiari sono incoraggiati a compilarlo prima della dimissione e a depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso, al fine di permettere alla Direzione di migliorare la qualità dei servizi.

Reclami

Gli ospiti e i familiari possono presentare osservazioni, reclami o proposte di miglioramento utilizzando l'apposita cassetta ubicata all'ingresso. Inoltre è a disposizione del paziente e/o familiare un apposito registro reclami per il cui accesso è possibile rivolgersi al Referente di Sito.

Diritti e doveri dell'assistito

Diritti

La persona ha diritto:

- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- di essere sempre individuato, durante la degenza, con il proprio nome e cognome anziché con il numero e il nome della propria malattia, e di essere interpellato con il pronome personale "Lei";
- di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- di ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta a terapie o interventi: dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento; ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di una informazione diretta, un'opportuna informazione dovrà essere fornita - salvo espresso diniego del paziente - ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- di esporre reclami che saranno sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- di ricevere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria.

Doveri

Il cittadino malato quando accede a una struttura sanitaria:

- deve sempre avere un comportamento responsabile, nel rispetto dei diritti altrui, e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova;
- deve rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano nella struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti;
- deve evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.); bisogna ricordare inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto dovuto agli altri degenti è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto;
- deve rispettare il riposo sia diurno che notturno degli altri degenti; per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto;
- deve osservare il divieto di fumare: è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano stile di vivere nella struttura;
- deve rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria;
- deve ricordare che le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Indicatori

Certificato di ricovero - Viene rilasciato dal servizio accettazione unificato (SAU) dietro specifica richiesta dell'interessato.

Tempi di emissione copia della cartella clinica - Dopo le dimissioni il paziente, personalmente o tramite persona delegata, può fare richiesta di copia della cartella clinica al SAU, previo pagamento dei relativi diritti. Il rilascio della cartella clinica avviene entro 7 giorni dalla richiesta. Fanno eccezione alla presente regola le Cartelle Cliniche dei pazienti dimessi in attesa della chiusura della stessa e le cartelle per le quali sono previsti allegati e integrazioni, anche di terze parti, nel qual caso il rilascio avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.

Tempo di risposta per l'accettazione: inferiore a 3 giorni.

Tempo di preavviso dimissione: superiore a 3 giorni.

Contatti

Sito di cura "La Porziuncola": Tel. 0875.700011, e-mail: laporziuncola@fondazionemileno.it

Mappa: Fondazione Padre Alberto Mileno Onlus - La Porziuncola

Centralino della Fondazione P. A. Mileno ETS di Vasto marina (sede centrale): 0873.8001

Maggiori informazioni su www.fondazionemileno.it



English version

Welcome

Dear Guest,

in welcoming you to the "Fondazione Padre Alberto Mileno ETS" I extend to you, also on behalf of all the operators, a cordial greeting. The central objective of our Foundation, towards hospitalized patients, is to offer quality assistance in an adequate human and environmental context, respecting the values of life and the dignity of our guests.

With this service charter we aim to give you some information regarding the organisation, functioning and life within our treatment site, to make your stay more peaceful and easier and with the best wishes for a speedy recovery.

The Secretary General

Dear Guest,

the healthcare staff of this Foundation is available to offer you healthcare that best meets your expectations.

In order to make a service increasingly suited to the real needs of users, we would be interested in knowing your opinion regarding this rehabilitation centre. Therefore, please complete the questionnaire attached to the service charter, also available on our website www.fondazionemileno.it.

We are grateful for your collaboration and appreciate the sincerity with which you wish to express your opinions. The indication of the name is completely optional.

The Health Coordinator

Presentation of the Mileno Foundation

The Franciscan roots

The "San Francesco d'Assisi" Institute in Vasto Marina (CH) was founded in 1965 on the initiative of Father Alberto Mileno, priest of the Province of Abruzzi of the Order of Friars Minor Capuchin.

Its roots lie in the living Gospel which is Jesus Christ, who "went about doing good and healing all.. ." (Acts 10.38). In his ministry for the total salvation of man "He took our infirmities and bore our diseases" (Matthew 8,17) and to his disciples "he gave power to cast out unclean spirits and to heal every kind of diseases and infirmities" (Matthew 10:1).

In the teaching of Jesus, the commandment of love has a central place, which finds effective expression in the parable of the Good Samaritan (cf. Luke 10.25-37) and in the grandiose scene of the final judgment (cf. Matthew 25.31-46).

History amply documents that the Christian community since its origins has recognized and taken as an essential commitment to witness the service of people in need of care and longing for health.

"In medieval times we cannot forget the role played by Saint Francis and subsequently by the Franciscan movement, not only in the promotion of charitable activities, but also in inducing a real renewal within the ecclesial community. Francis's encounter with the leper, who plays a decisive role in the genesis of his vocation, thus becomes a sort of emblematic example that the whole Church is invited to follow" (CEI, Catholic health institutions in Italy, edited by the Office national for healthcare pastoral care, n. 1).

Saint Francis, guided by the Spirit of God, discovered the dignity of the poor and wanted to be poor himself according to the Gospel by free choice. His dream is still alive and working.

In the wake of Saint Francis, the Capuchin friars for centuries have expressed the service of charity in various forms, among which that to the sick of various kinds emerges from the beginning.

Our tradition

Inserting himself into this tradition, Father Alberto Mileno created with profound intuition of the heart the Abruzzo Psycho-Pedagogical Medical Institute "San Francesco d'Assisi" to host minors of both sexes with medium and mild mental insufficiency, even if cerebropathic, with the aim of recover them in the scholastic and social context. He directed the Institute for about 10 years - until his death on 1 February 1976 - following his simple and demanding program: "We love our neighbors in a Christian way, educating them, instructing them and introducing them to life".

Due to Father Alberto's choice, the Elizabethan Franciscan Tertiary Sisters of Padua have been actively present in the Institute he founded for over 30 years, recognizing the spirit of Saint Elizabeth of Hungary, a queen among the the poor, whose exemplary life was looked upon by Blessed Elisabetta Vendramini, founder of the Elizabethan Sisters.

After Father Alberto, Father Fulgenzio Fantini took over the direction of the Institute, who in twenty years of fervent commitment - he died on 17 December 1998 - operated with keen sensitivity and attention to the "signs of the times", guided by a prophetic vision of service The San Francesco Institute thus becomes a multi-purpose "Functional Rehabilitation Center" where all physical, mental or sensory impairments depending on any cause are treated with different treatment methods: residential, semi-residential, outpatient, home, extramural.

Always in tune with the original inspiration, he proposed to erect the "Father Alberto Mileno Foundation", which, established in 1992 by the Capuchin Friars Minor of Abruzzo in collaboration with the Elizabethan Sisters, took over the activities of the San Francesco Institute previously managed by the Province of Abruzzi of the Order of Friars Minor Capuchin. In 1998 the Foundation obtained recognition as an ETS (Non-Profit Organization of Social Utility), now a Third Sector Organization (ETS).

The development of the service in the territory

With the far-sighted impulse of Father Fulgenzio, to meet the needs of the territory in an increasingly widespread manner, over the years "San Francesco" has opened other treatment sites in Abruzzo and Molise, in addition to the headquarters in Vasto Marina.

In 1980 a new residential activity began in the new headquarters in Gissi, previously a summer camp for guests of the headquarters.

The physiotherapy activity began in 1982, starting in 2006 in the brand new headquarters in via Platone.

In 1984, an outpatient center was inaugurated in Vasto, via Platone and a family home in Vasto, in the San Tommaso "Azzurra" district; in the same year the "Padre Kolbe" professional training courses began in Gissi.

In 1992 the day center of San Giacomo degli Schiavoni (CB) opened.

In 1997 another semi-internship opened in Lanciano; in the same year a day center was activated in Sulmona (AQ). Also in 1997, the private nursing home specializing in rehabilitation medicine began operating in the Vasto Marina headquarters.

In 1998 an outpatient center was inaugurated in via Panama in Termoli (CB).

During 2000, two residential psychiatric rehabilitation facilities opened: one in Lanciano, via del Mare, and another in Vasto, via Incoronata.

Since August 2003, another psychiatric residential facility has been active in Vasto, via Euclide.

In June 2005 a day center was inaugurated in Avezzano, in via Ruggieri n. 4.

During 2006, the RSA (health care residence) was completed at the Vasto Marina headquarters, awaiting authorization.

In 2016, an operating authorization was issued for a Social Health Care Center (C.S.S.A.).

As can be seen, in over 40 years of activity the Institute - Foundation has wanted to adequately respond to health demands in Abruzzo and beyond with a progressive articulation of services and continuous quality research, progressively extending the range of intervention from mental disability to other forms of disability, in particular neurological, respiratory, orthopedic, psychiatric.

Mission and vision of the Mileno Foundation

The Foundation aims at the integral growth of the guests with an educational rehabilitation project that has the human person as its centre, with particular attention to all the processes of humanization, so that this can achieve, to the greatest extent possible, an autonomy that allows it to integrate or reintegrate into family-social life and into an adequate work activity.

This objective is pursued in the belief that every person has the right to fully express their potential for personal growth and community service.

Still faithful to its origins, the Foundation wants to implement its mission today and tomorrow by trusting in the paternal Providence of God and in the generous competent collaboration of all those who work there in various capacities.

The organizational model of the Foundation

The Padre Alberto Mileno ETS Foundation declares its intent to guarantee, for its Services, a level of Quality appropriate to the use and expectations of its Patients. This chapter describes the objectives, established means, types and volumes for the quality of services.

To this end, the Padre Alberto Mileno ETS Foundation makes use of a Quality organizational structure that operates independently in the context of all the Company Functions, which are also committed to achieving the set objectives.

The Foundation undertakes to keep this organization efficient by providing itself with suitable means and Qualified Personnel to whom it gives the necessary authority to carry out this activity.

The qualifying points are as follows:

- The Padre Alberto Mileno ETS Foundation has established and maintains a Quality system that fully responds to the principles of Quality, in accordance with the relevant regulations. This Policy constitutes the primary objective of the Institution.
- The qualitative approach, in terms of competence and responsibility, defined in the Company Quality System, must ensure that in each phase of the Service life cycle the qualitative aspects are obtained at the most economical cost. The continuous improvement of the company organization and of the Products/Services must be a primary activity of the Quality System.
- All Company Functions are responsible for the dissemination and fulfillment of the Quality Policy; managers must disseminate and verify consistency at all company operational levels.
- The Quality System is documented through procedures and instructions which must be specifically defined, issued, disclosed and updated and knowledge and correct application must be ascertained.
- The Foundation, aware of its central role in the healthcare sector under the accreditation regime, implements and constantly updates its own organizational model (i.e. an organisation, management and control model) to constantly monitor the risk of committing crimes which, in more or less consciously, its staff (including those in top positions) could commit in the exercise of their functions. This model, which is based on a structured and organic set of rules, procedures and control activities integrated where possible into the company Quality System, must allow constant and timely monitoring, defining an internal regulatory system suitable for the prevention of such risks.
- Staff training and training are considered strategic resources of the Company.

Privacy policy

Since 25 May 2018, a new Regulation for the protection of personal data (EU Reg. 2016/679) has been in force throughout Europe. This Regulation has strengthened and unified national measures for the protection of the confidentiality of personal data throughout the European Union. , also called "privacy".

This legislation sees the right to privacy as a truly inviolable right of every person, a right which is not limited to the protection of confidentiality and data protection but implies respect for fundamental freedoms (such as freedom of religion, political belief, etc.) and dignity.

The Foundation, as an organization that offers social and health services to its clients, has always been attentive to the protection of privacy and even more so today that the entry into force of the

new European Regulation requires a change in mentality.

The Foundation's Privacy Protection has never been just an onerous bureaucratic requirement but rather the guarantee, for our Clients, of careful and concrete confidentiality for a "Participant-friendly" Service.

This information aims to explain in a simple way why we need to acquire some personal data, how we intend to protect them, how the Clients can exercise the rights established by the European Regulation and who to contact in such cases.

Further information can be found on the website of the Privacy Authority <http://www.garanteprivacy.it/> and on the company website www.fondazionemileno.it. The Internal Privacy Regulation can be requested to be viewed at the Acceptance Service (SAU).

What data we process and for how long

The Foundation, as Data Controller, acquires and processes personal and contact data for all its Clients, if necessary the personal and contact data of family members, data relating to the state of health, if requested by the Authorities. judicial data and, if required based on the regime of benefits provided, economic data.

The data processing takes place using electronic and paper media, retaining the data for the entire duration of the services and subsequently as required by law. The Data Controllers are the Managers responsible for the Operational Units within which the data are processed.

The Foundation has taken steps to specifically authorize the various figures who take care of the Patient (Doctors, therapists, head nurses and nurses, social and health workers) each exclusively for the data of interest in their professional field.

Why

The data acquired and processed are only those strictly necessary to:

- protect health and physical safety, for diagnostic and/or therapeutic purposes
- ensure a diet suited to your health and preferences
- carry out administrative and accounting tasks
- carry out legal and contractual obligations (e.g. health insurance).

To whom they can be communicated

The data of the Clients can be communicated:

- to healthcare companies / hospitals for the purpose of hospitalization, health protection or for administrative-accounting purposes
- to third parties (providers of health services or services) for healthcare, diagnostic and therapeutic purposes as strictly indispensable and with a similar obligation of absolute confidentiality
- to insurance companies and social security institutions
- to voluntary associations and public and private entities that provide social welfare services to the extent strictly indispensable and with a similar obligation of absolute confidentiality
- to the Authorities in the cases expressly provided for by law
- in execution of legal or contractual obligations of your interest
- in the case of reports only to third parties if expressly delegated and in a sealed envelope.

Information on the state of health may be communicated - when expressly authorized - to the indicated family members. You may also request that NO information on the ward/room/patient bed be provided.

Your data cannot be disclosed to others

Your data will be brought to the attention of only authorized parties, collected and processed in a lawful manner and for the necessary time, with both paper and automated tools, in compliance with the law.

What rights are recognized to you

The Foundation, as Data Controller, guarantees:

- right to transparency of processing, through this Information and with the publication of the Internal Regulations on our website
- right of access, rectification, cancellation (oblivion) or transformation into anonymous form - if lawful - of your data
- right to object to processing by not signing the Informed Consent or revoking it - in such cases you will not be able to use the Foundation's Services
- right to limit processing; in such cases there may be a need to suspend the Foundation's Services while the limitation remains
- right to data portability, in order to receive all personal data held by the Foundation in a structured format.

To exercise these rights and for any useful information in this area you can contact the Data Privacy Contact (RDP) by contacting him via email at rdp@fondazionemileno.org with a letter to be addressed to the attention of the RDP Office c/o Fondazione Padre Alberto Mileno ETS - Viale Dalmazia 116 - 66054 Vasto marina CH

Presentation of the treatment site

The "La Porziuncola" Rehabilitation Center is located in a small town in Molise with around 1,500 inhabitants just 5 km from Termoli. The favorable position on a charming hill favors a mild climate all year round. The structure is surrounded by a large garden for outdoor activities; part of it is used to create a small vegetable garden which the users take care of.

The building consists of a ground floor, which houses the kitchen, dining room, gym, occupational therapy laboratory, single FKT, medical clinic and administrative offices. Ensuring the comfort of our users is essential to promoting their well-being and development.

Comfort

In our Center we try to create a place where users feel welcomed, respected and supported in their growth and well-being, promoting a positive and inclusive environment. Below are the main qualifying points:

1. Accessibility: The center is fully accessible for all disabilities, with ramps and toilets suitable for

wheelchairs. This contributes to the comfort and independence of users. There are also devices for the disabled (lift).

2. Transport: the center is easily reachable thanks to the transport service managed by the Misericordia di Termoli and paid for by the users' municipalities of residence.

3. Cleaning and sanitization standards: solutions are implemented to ensure a small presence of pathogenic microorganisms in sanitized environments, in order to reduce the risk of infection for patients staying there. The daily cleaning of the rooms is managed by a suitable cooperative with daily self-monitoring. Furthermore, the effectiveness of these solutions is confirmed by fortnightly monitoring recorded in specific control lists. In cases where it is necessary, extraordinary sanitization is carried out to guarantee healthy conditions in the environments suitable for counteracting the colonization phenomena of pathogenic germs.

4. Qualified staff: The center's staff are trained to work with disabled people, show empathy and respect for their needs and offer constant support. The operators are recognizable and wear uniform and identification badge.

5. Health care: we guarantee regular medical visits, information to patients on diagnostic-therapeutic treatments, individualized rehabilitation programs.

6. Well-designed spaces: We have created a physical environment that is welcoming, safe and functional. This includes a layout of spaces that facilitates mobility, the use of soothing colors and comfortable materials.

7. Multi-purpose rooms: We offer a variety of spaces dedicated to different activities, such as occupational therapy, recreational activities, relaxation and socializing. These spaces are flexible to adapt to the individual needs of users.

8. Stimulating and therapeutic activities: Stimulating and therapeutic activities are planned that take into account the abilities and interests of the users. These activities can help maintain their skills and promote emotional well-being.

9. Food comfort: We offer meals and snacks suitable for users' dietary needs, considering food allergies or intolerances. Possibility of choosing between two or more options for at least one component of the menu for those on a free diet. There are also vending machines for hot and cold drinks. In our vision, creating a pleasant atmosphere in food areas can increase comfort.

10. Privacy and rest spaces: Quiet and private spaces are provided where users can rest or retreat when they need it.

11. Psychological and social support: We provide psychological and social support services to help users manage challenges related to their disabilities and encourage positive social interaction between them.

12. Religious assistance: catechetical activities and possible spiritual support are provided for users or family members who feel the need, thanks also to the availability of the village parish priest.

13. Effective communication: We ensure that information is easily accessible and understandable for users, using, if necessary, alternative communication tools

14. Participation and involvement of users: Users are involved in decisions relating to the centre's programme, laboratory and occupational therapy activities, so that they feel an active part of the community.

15. Family Support: We offer support and resources to users' families, as this can positively impact users' comfort.

16. Continuous evaluation: We constantly monitor user comfort and collect their feedback to make improvements to the service offered, through defects of the Foundation while the limitation remains

17. Right to data portability, in order to receive all personal data held by the Foundation in a structured format.

To exercise these rights and for any useful information in this area you can contact the Data Privacy

Contact (RDP) by contacting him via email at rdp@fondazionemileno.org with a letter to be addressed to the attention of the RDP Office c/o Fondazione Padre Alberto Mileno ETS - Viale Dalmazia 116 - 66054 Vasto marina CH

Policy (Vision) of the S. Giacomo Site

All the operators of the S. Giacomo Site, each within their own professionalism and overall teamwork, place each Client with their peculiarities and needs at the center of the action.

At the S. Giacomo site, the operators of the rehabilitation team aim at the integral growth of the guests with an educational rehabilitation project that has the human person as its center, with particular attention to all the processes of humanization, so that this can be achieved, to the greatest extent possible, an autonomy that allows her to integrate or re-enter family-social life and an adequate work activity.

This objective is pursued in the belief that every person has the right to fully express their potential for personal growth and community service. This means caring for each Patient:

- The development of physical, mental and spiritual qualities, such as sensitivity, emotion, intelligence and will.
- Inclusion in a reassuring and familiar climate. The disabled person who feels esteemed and loved is involved in community life and participates with interest in activities.
- The discovery of some simple but fundamental values centered on esteem, affection, solidarity, altruism, friendship
- Education in a sense of responsibility and the correct exercise of personal freedoms
- Welcoming others, as a basis for peaceful social inclusion
- Education for justice, peace, respect for creation
- The integral growth of the person, from all points of view.

The Site of S. Giacomo, as a territorial expression of the Father Alberto Mileno Foundation, wants to implement its mission today and tomorrow by trusting in the paternal Providence of God and in the generous competent collaboration of all those who work there in various capacities.

Objectives (Mission) of the S. Giacomo Site

The S. Giacomo Site plans its activity in order to ensure the pursuit of its Policy through:

- Individual Rehabilitation Programs, which are able to grasp the specificities of each Patient, to maximize the objectives of autonomy and psycho-physical well-being; these programs are subject to verification to realign the objectives actually achieved with those expected
- Programs to evaluate the satisfaction of the Patients (Patient Interview Forms) to capture their perception
- Training of operators in various forms of in-person and remote training to encourage continuous learning and updating
- Programs for evaluating the performance of the site in the perception of individual operators (Personal Interview Forms)
- Management of the structure to ensure adequate comfort.
- Health risk prevention management referred to in the Site Risk Plan also with reference to:
- Falls

- Drug administration
- Event planning and management
- Development and promotion of Care Networks

The care network

The S. Giacomo Site, aware that it has not only health objectives but also social objectives for each of its clients, has always maintained functional connections with the relevant local health authority, in order to take into account the general policies of the Region and the ASL.

With reference to the Regulation for access to residential, semi-residential, home and outpatient rehabilitation services of the Molise Regional Health Authority (ASREM) and Commissioner Decree 100 of 11/23/2021, the Guidelines for the rehabilitation of the Region have been defined Molise. These guidelines constituted the foundation for the definition of specific processes for taking global care of the Patient, taking into account the social fabric and the significant associations most representative of the users.

The development of specific health and socio-health policies is an institutional task of the Region aimed at introducing, supporting and modulating, in the socio-health system, appropriate and effective responses, interventions and actions in the preventive and curative field, consistent with the evolution of the epidemiological framework and with the technical-organizational and economic availability.

As indicated in the ASREM documents, the guidelines put the person and their health needs at the center and outline the inspiring principles for the organization and management of the entire regional system and indicate the priority areas that require particular, integrated intervention actions and intersectoral, due to the relevance of the underlying health problems and/or the complexity of the resulting socio-health responses.

The objective is to provide guidelines for the organization of the rehabilitation service network and general criteria for the rehabilitation assistance interventions that can be activated within the uniform levels of assistance provided for by the National Health Plan (NSP).

As required by the aforementioned documents on the S. Giacomo Site:

- global clinical care of the person is implemented. through the preparation of an individual rehabilitation project and its implementation through one or more rehabilitation programs
- the biopsychosocial model is fully adopted, in which the disabled citizen and his family are placed at the center of the system in their interaction with the social environment and with the institutions. The main tool for realizing this unitary approach is the integrated care path, based on multidimensional health and social assessment; this path constitutes the overall reference that makes the health and non-health components of the rehabilitation intervention synergistic. In this context, the Individual Rehabilitation Project (PRI) represents the specific, synthetic and unique tool for each person to guide the path. The PRI, applying the parameters of impairment, activity and social participation listed in the ICF, defines the prognosis, expectations and priorities of the patient and his family, is shared with the patient, when possible, with the family and caregivers, defines the characteristics of congruity and appropriateness of the different interventions, as well as the conclusion of the healthcare management in relation to the outcomes achieved.

This bio-psycho-social approach is completed by having established a care network by creating connections with various specific local realities, including:

- MERCY; this voluntary association, active at a national level, carries out the daily transport of the Patients from their home to the Site and vice versa, fulfilling an essential territorial need; the same reality always places a professional nurse at the disposal of the Site, who provides the administration of therapies to the Patients who need them, based on the prescription of the respective General Practitioners or Specialists who are in charge of the Patient - yes see Related

Agreement

- Local authorities and local entities, including the Mayor of San Giacomo allo Schiavoni and the Parish Priest of the local Church, particularly active in including the Foundation's guests in services of a social but also spiritual nature - see the Minutes of the sharing meetings
- UNITALSI - ITALIAN NATIONAL UNION FOR TRANSPORT OF THE SICK TO LOURDES AND INTERNATIONAL SANCTUARIES; this renowned association offers guests of the San Giacomo site pilgrimage opportunities which are part of the set of re-education and spiritual growth activities offered to the Patients - in harmony with the general and specific rehabilitation interventions referred to in the PRI; see the Notes of the sharing meetings

These partners are the subject of consultation at specific moments of planning and monitoring of the objectives achieved (see relevant minutes or notes), precisely in order to take into account the evolutions of the socio-welfare context of the territory to define the current context in which they will have to develop rehabilitation interventions in favor of patients and their families. This integration allows us to guarantee that the explicit and implicit needs of the users are listened to and that continuity of care is planned in accordance with the protocols of the Molise Regional Health Authority.

Organization of the Site

The healthcare organization of the S. Giacomo site is headed by the figure of the Medical Director, who is entrusted with management in the healthcare sector.

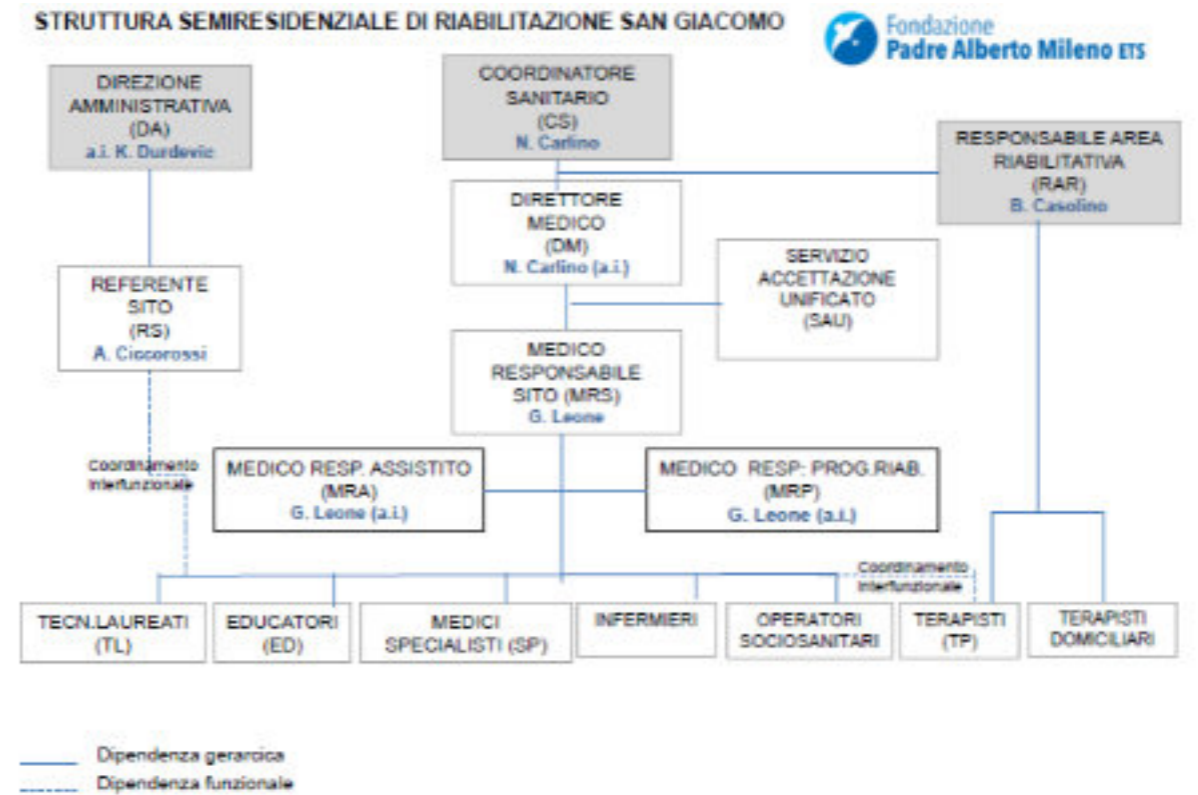
This figure makes use of a structure of operators made up of Doctors, a Site Representative (RS), therapists (coordinated on a general level by a RAR Rehabilitation Area Manager), educators, nursing and social healthcare staff to ensure the best provision of healthcare services, taking into account the standard required by the applicable regulations.

The close collaboration between all the figures operating on the site allows us to obtain high performance standards, best allocating the available human resources according to the number of patients hosted by the healthcare facility at any time.

The allocation of healthcare personnel is constantly modulated, respecting legal standards, guaranteeing in any circumstance:

- complete patient care
- compliance with the duration of rehabilitation services
- the timely replacement of staff absent due to holidays/sickness and other reasons
- the professionalism of the healthcare personnel in force in order to guarantee the excellence of rehabilitation services.

Below is the Site's organizational chart.



NOTE: for every specific aspect regarding the roles and responsibilities of the figures indicated in the organizational chart, see the current Organization Manual.

Safety

The Management of the S. Giacomo site considers Security an essential requirement and constantly updates the Evaluation Documentone of the Risks to make it adequate for the actual risks in existence.

Staff are regularly trained in the correct prevention of safety risks, including risks related to current healthcare practices such as patient movement.

All staff participate in the exercises organized to evaluate the adequacy of behavior in the event of forced evacuation (e.g. in the event of fire) and for seismic risk.

Equipment

The S. Giacomo site is equipped with all the necessary equipment to carry out the necessary rehabilitation treatments. This equipment is kept in perfect working order with the prescribed maintenance and checked with pre-established frequencies by the staff.

The Foundation has a Health Technology Assessment Program in place to select Medical Devices during the purchase phase based on the risk class taking into account the evidence of safe use and any other necessary health-operational economic aspect. A specific surveillance program ensures the immediate withdrawal from use of any equipment reported by the Ministry of Health as unsafe.

Individual Rehabilitation Projects

All the rehabilitation treatments offered by the Foundation are personalized and documented through an Individual Rehabilitation Project (PRI) which is the result of a multidisciplinary evaluation

of various professionals gathered in a Team, coordinated by the Doctor in Charge of the Project.

This PRI is reviewed at established intervals of time and provides for the achievement of objective and measurable objectives.

The guidelines used in the multidimensional evaluation of the patient are guidelines recognized at a national and/or international level.

Measures for clinical governance

The Clinical Governance of healthcare activities is ensured by the Healthcare Coordinator and his staff, through concrete and measurable actions including:

- constant review of the applicable Guidelines and Protocols taking into account the National Guideline System managed by the Ministry of Health, scientific evidence and good practices
- monitoring for the prevention and management of health risks
- training of healthcare personnel on healthcare issues (application of guidelines and prevention of healthcare risks)
- evaluation of projects for technological innovation in the healthcare field.

A health risk prevention plan is active at the S. Giacomo site, re-evaluated in relation to the measures adopted.

Among the prevention measures in place at the S. Giacomo site is the distribution of brochures and information to learn about the most significant risk factors and the prevention measures to be adopted.

Waiting lists

Waiting lists are managed ensuring compliance with the privacy law.

To access the waiting list, authorization issued by the ASREM Multidimensional Evaluation Unit is required.

To access rehabilitation treatment, the following are taken into account in the order:

1. the severity of the clinical case,
2. the date of inclusion in the waiting list
3. hotel availability (for semi-residential services).

As regards compliance with the Waiting List, a chronological registration criterion is followed. Therefore, patients with the same level of severity must be treated in chronological order. In the event that a Patient has submitted authorization for rehabilitation treatment and has not had access due to expiration of the authorization and presents a new authorization, the chronological reference date for the List is that of the first request.

To ensure adequate continuity of care, UVM authorized patients already assisted by the Foundation have absolute priority.

The Foundation website at the link https://www.fondazionemileno.it/sgi/durata_media_attiva.php allows you to check the specific waiting times of each treatment site.

Results 2023

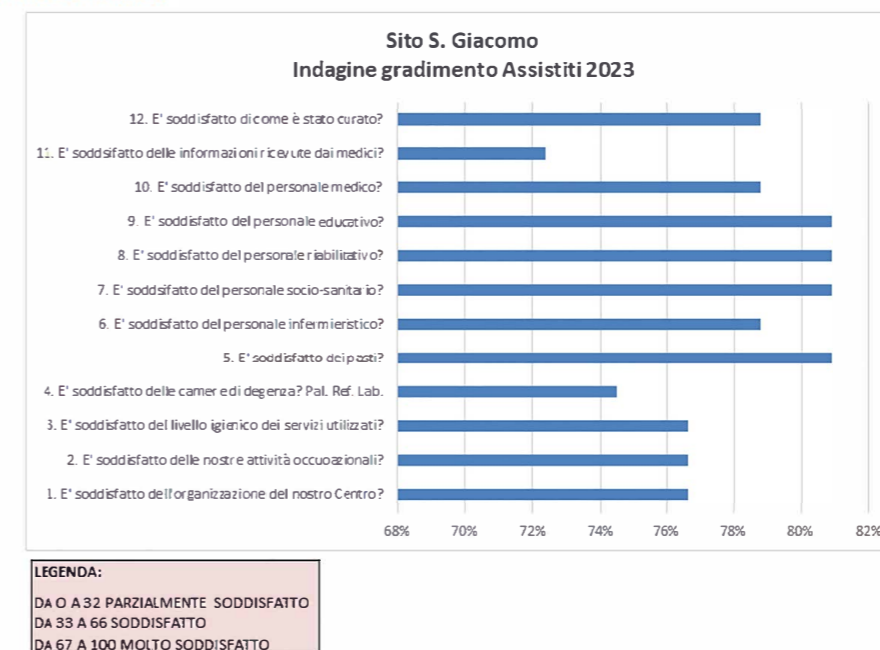
In 2023 we followed 16 patients in a semi-residential regime at the S. Giacomo site and carried out 1275 home treatments.

These results confirm the satisfaction of our Clients, as also attested by the periodic anonymous

survey carried out using a specific questionnaire. The 2023 survey, carried out on 100% of patients and their families, made it possible to evaluate satisfaction from various points of view.

As can be seen from the graph, all the characteristics evaluated are above the Excellence threshold.

Fondazione
Padre Alberto Mileno ETS



The outcome indicators of the Individual Rehabilitation Projects made it possible to achieve the health objectives previously set, resulting in full achievement of the planned objectives, within the pre-established tolerance thresholds.

No adverse events occurred during 2023, which strengthens confidence in the prevention measures already in place.

Continuity of care

Objective of rehabilitation processes

of the Site is to direct the Patient, even at the end of the rehabilitation treatment carried out, towards correct continuity of care, to promote the maintenance of the benefits achieved with appropriate post-discharge checks and interventions, in accordance with the guidelines and indications provided by the Molise Regional Health Agency (ASREM).

To this end, at the time of resignation, the Site Responsible Doctor specifies, in the appropriate Report, any useful indication for subsequent visits and checks suggested to the General Practitioner (Turning Doctor) who is treating the Patient.

To support the Patient in the phases following discharge, a special reminder service notifies him by telephone (Call-back service to remind Follow-up).

Palliative care

The San Giacomo site constantly monitors the health conditions of its patients in order to early identify any opportunity to refer to specific palliative care pathways, as indicated by the Molise Regional Health Agency (ASREM).

A specific information note, provided at the hospital, describes the steps that may be necessary in

order to inform the patient and their family members.

Services offered by the treatment site

At the S. Giacomo site, patients are welcomed on a semi-residential and home-based basis.

The semi-residential regime of the Rehabilitation Center includes a daily stay, from Monday to Saturday. It is indicated for patients with disabilities who require medical-rehabilitative interventions, but not continuous 24-hour assistance. Patients of any age can access it, suffering from neurological or orthopedic pathologies. Predominantly the patients currently present have a psychophysical disability and benefit from specific rehabilitation interventions in the area of physiotherapy, psychomotricity, speech therapy, psycho-pedagogical support, occupational therapy and recreational activities for socializing purposes.

The Centre's home regime includes treatments that are carried out at the patient's home, following a medical examination and the development of an individualized rehabilitation plan. Rehabilitation treatments are performed by physiotherapists, lasting 60 minutes per session. Patients of any age can access it, suffering from neurological or orthopedic pathologies.

How to access the treatment site

The authorization to access the semi-residential services of S. Giacomo is the responsibility of the regional Multidimensional Evaluation Units (UVM), as also indicated by the Molise Region. Semi-residential care represents a valid solution, if the conditions are met, an alternative to hospitalization.

In fact, the patient remains at home, but spends some hours of the day inside the facility, where a program is put in place that aims to recover or maintain the individual's residual psychophysical capabilities. In this way, the family is supported and supported in care, while allowing the patient to maintain their habits and emotional ties. The S. Giacomo site, as a semi-residential structure, guarantees social-welfare and healthcare services, but also recreational and socialization.

The inclusion of a patient is therefore evaluated and authorized by the UVM of their health district, which also establishes the nature and frequency of the services.

The Patient who wishes to be taken care of by the S. Giacomo Site must therefore obtain an Authorization from his/her local health authority - issued by the Multidimensional Evaluation Unit - which he/she will present to the Social Worker at the S. Giacomo Site, together with their contacts for subsequent communication of the results to be carried out within the Maximum Acceptance Time of 3 days also established in the Service Charter.

The Site Representative or, in his absence, the Social Worker shall contact the Medical Management (DM) of the Site, who will have to evaluate within the Maximum Acceptance Time (TMA) the possibility of inclusion in the group in which the Patient would be included.

At the end of this check, the Patient/Family members are informed of the outcome of the contacts provided during the acceptance phase, both for acceptance of the request and for possible rejection due to unavailability.

In the case of acceptance, the patient/family members are summoned on the date and day for hospitalization. In the case of rejection due to unavailability, the Patient/Family members have the possibility of requesting inclusion on the Waiting List. This List is NEVER binding for the Patient.

Any extensions to the initially defined treatment, where the conditions exist, are requested by the Responsible Doctor Assisted with countersignature of the Medical Director and subject to evaluation and possible granting of an extension by the Multidimensional Evaluation Unit.

We are at your disposal through our contacts for any doubts or clarifications.

The typical day at the treatment site

The day begins at 09:00, when guests arrive at the Centre, accompanied by the "Misericordia" with a bus equipped with a lift that allows the wheelchair to be lifted. On board the bus, in addition to the driver, there is also the companion with the list of children and their addresses.

Once at the Center the guests are welcomed by the educators, who invite them to take off their jackets and gather in a common moment of prayer and socialization.

Every day the guests, with the therapist, carry out psychomotor exercises, breathing exercises and group relaxation; see weekly rehabilitation treatment scheme. Each operator, from 09.30 to 12.30, carries out occupational, educational activities and any other intervention aimed at achieving the guest's personal and social autonomy, referring to both the weekly programming and the PRI (Individual Rehabilitation Project). During these hours the therapist carries out individual rehabilitation treatments.

From 12.30 to 13.00 the operators encourage guests to acquire basic behaviors relating to personal hygiene (washing their hands, washing their private parts).

We proceed at this time, with their participation, to set the tables for lunch.

Lunch is scheduled from 1.00pm to 2.00pm, during which the operators take the opportunity to teach guests the fundamental skills of nutrition and the rules of behavior to follow at the table. During lunch there is the habit of following the news, commenting on the salient topics.

From 2.00pm to 2.15pm, once lunch is over, guests are assigned the task of tidying up the dining room.

From 2.15pm to 2.45pm guests take turns being accompanied by the operator to brush their teeth and hands.

At 3.00 pm all guests are accompanied to their home by the "Misericordia" of Termoli.



Our services

Personnel identification

The patient has the right to inquire about the identity and professional qualifications of the people who assist him. The staff therefore has identification data containing name and qualification displayed on their uniform.

Health Information

Information about one's health conditions is a fundamental right. The health coordinator and the doctors of the treatment sites are available to provide the patient or the person delegated by him or the person exercising authority or the guardian, with all the necessary information.

Transport service

There is the possibility of using a service offered by the Municipality of S. Giacomo by the volunteers of the LA MISERICORDIA Association for the daily transport of guests from their home to the Rehabilitation Center and, at the end of the service, back to their home. While taking charge, our Contact Person will, if requested, notify the competent offices.

Refreshment services

In our Center at the entrance there is a vending machine for drinks and other consumables.

Religious service

At the S. Giacomo site there is an active collaboration with the Parish Services of the local Parish of SS. Rosary, thanks to the Parish Priest who organizes Catechesis and religious events dedicated to the guests of the Rehabilitation Center in conjunction with the major holidays of the Catholic Calendar.

Social Assistance Service

The service offers the patient and/or relatives support in dealing with family and social problems. Social service intervention is ensured when needed.

Evaluation questionnaire

Upon acceptance, a questionnaire is given to evaluate satisfaction with the services offered. Guests and family members are encouraged to fill it out before discharge and deposit it in the appropriate box located at the entrance, in order to allow the Management to improve the quality of services.

Complaints

Guests and family members can submit observations, complaints or suggestions for improvements using the appropriate box located at the entrance. Furthermore, a specific complaints register is available to the patient and/or family member, which can be accessed by contacting the Site Contact.

Rights and duties

Rights

The person has the right:

- to be assisted and cared for with care and attention, respecting human dignity and one's own philosophical and religious beliefs;
- to always be identified, during hospitalization, by your name and surname rather than by the number and name of your illness, and to be addressed with the personal pronoun "You";
- to be able to immediately identify the people who are treating him;
- to obtain complete and comprehensible information from the healthcare provider regarding the diagnosis of the disease, the proposed therapy and the related prognosis;
- to receive information that allows you to express effectively informed consent before being subjected to therapies or interventions: this information must also concern the possible risks or inconveniences resulting from the treatment; where the healthcare provider reaches the reasoned conviction of the opportunity of direct information, appropriate information must be provided - unless expressly denied by the patient - to family members or to those who exercise guardianship authority;
- to submit complaints which will be promptly examined and to be promptly informed of the outcome of the same;
- to receive correct information on the organization of the healthcare facility.

Duties

When a sick citizen enters a health facility:

- must always behave responsibly, respecting the rights of others, and collaborate with the medical, nursing and technical staff and with the management of the healthcare facility in which they are located;
- must respect the environments, equipment and furnishings found in the structure, considering them the same as everyone's assets;
- must avoid any behavior that could create situations of disturbance or discomfort to other patients (noise, lights on, radios with high volume, etc.); it must also be remembered that for health and hygiene reasons and for the respect due to other patients it is essential to avoid crowding around the bed;
- must respect the daytime and nighttime rest of other patients; for those who wish to carry out any recreational activities, the living rooms located within each department are available;
- must observe the smoking ban: it is an act of acceptance of the presence of others and a healthy lifestyle in the facility;
- must respect the organization and times established in the healthcare facility;
- must remember that healthcare services requested in incorrect times and ways cause a significant disservice for all users.

Indicators

Hospitalization certificate - It is issued by the unified acceptance service (SAU) upon specific request of the interested party.

Times for issuing a copy of the medical record - After discharge, the patient, personally or through a delegated person, can request a copy of the medical record from the SAU, upon payment of the relevant fees. The medical record is released within 7 days of the request. The exceptions to this rule are the medical records of patients discharged while awaiting their closure and the records for which attachments and additions are provided, including those from third parties, in which case the release will take place within 30 days of the request.

Response time for acceptance: less than 3 days.

Discharge notice period: more than 3 days.

Contacts

“La Porziuncola” treatment site: Tel. 0875.700011, e-mail: laporziuncola@fondazionemileno.it

Map: Padre Alberto Mileno Onlus Foundation - La Porziuncola

Switchboard of the P. A. Mileno ETS Foundation of Vasto marina (headquarters): 0873.8001

More information on www.fondazionemileno.it

