



Fondazione  
**Padre Alberto Mileno ETS**

# Carta dei Servizi

Sito di cura

**"San Domenico"**

Avezzano (AQ)

Rev. 3 settembre 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](http://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	6
Il modello organizzativo della Fondazione	6
Organizzazione e Alta Direzione	6
Politica per la privacy	7
Quali dati trattiamo e per quanto tempo	8
Perché	8
A chi possono essere comunicati	8
I suoi dati non possono essere diffusi ad altri	9
Quali diritti le sono riconosciuti	9
Presentazione del sito di cura	11
Comfort	11
Servizi per il comfort degli ospiti	11
Politica (Vision) del sito di cura	12
Obiettivi (Mission) del sito di cura	13
La rete assistenziale	13
Organizzazione del sito di cura	14
Sicurezza	15
Attrezzature	15
Progetti Riabilitativi Individuali	15
Misure per il governo clinico	16
Liste di attesa	16
Continuità assistenziale	17
Servizi offerti dal sito di cura	18
Riabilitazione semiresidenziale (Regime SSR)	18
Come accedere al sito di cura	18
Altre informazioni utili	21
Identificazione del personale	21
Informazioni Sanitarie	21
Angolo utenti e Bachecca Assistiti	21
Servizio di Assistenza Sociale	21
Questionario di valutazione	22
Reclami	22
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 lo preghiamo di compilare il questionario allegato alla carta dei servizi, disponibile anche sul nostro sito web [www.fondazionemileno.it](http://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".

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 ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), poi a seguire nel 2022 quello di Ente del Terzo del 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 1982 comincia l'attività di fisiochinesiterapia, dal 2006 nella nuovissima sede di via Platone.

Alla fine degli anni '80 inizia una nuova attività di tipo residenziale nella nuova sede di Gissi, già colonia estiva dal 1978 per gli ospiti della sede centrale e successivamente dal 1984 centro di Formazione professionale P. Kolbe (corsi di falegnameria, intreccio, ceramica, ecc.). Nel 1988 viene trasformato in Centro di Riabilitazione ex art.26 per portatori di handicap psico-fisico, come a tutt'oggi.

Nel 1984 si inaugura un centro ambulatoriale in Vasto, via Platone e una casa famiglia in Vasto, contrada san Tommaso "Azzurra".

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

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

Nel 1997 si apre un centro diurno a Sulmona (AQ) e nello stesso anno un altro seminternato a Lanciano. 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.

**Nel giugno 2005 è inaugurato un centro diurno ad Avezzano, in via Ruggeri 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.).

Con Determinazione Dirigenziale N. DPG022/224 del 21/12 /2022, la Regione Abruzzo, Dipartimento Lavoro - Sociale - Servizio Programmazione Sociale, ha determinato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 22 del D.Lgs n. 117/17 "Codice del Terzo settore" e dell'articolo 17 del Decreto Ministeriale n. 106 del 15/09/2020, l'iscrizione dell'Ente FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO nel registro degli Enti del Terzo Settore.

Nel 2023 è stata accreditata la nostra struttura sanitaria "Le Allodole", in contrada Lebba n. 2 - S.S. 16 Nord - Vasto, quale Centro ambulatoriale per l'Autismo.

Nel 2023 abbiamo anche ottenuto l'autorizzazione per un Servizio di Poliambulatorio a Vasto, in via Euclide.

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 regione, 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 l'Organizzazione, gli obiettivi, la politica e i mezzi stabiliti per assicurare la Qualità delle prestazioni.

### Organizzazione e Alta Direzione

La Fondazione opera con una struttura territoriale distribuita nelle forme di:

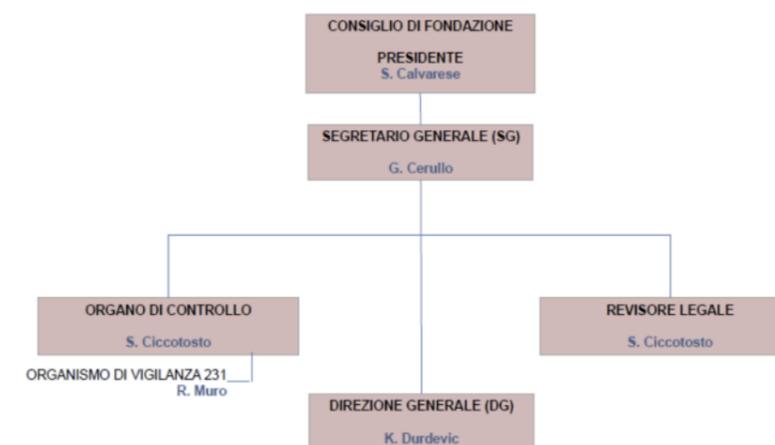
- Assistenza residenziale (ossia di ricovero) – sono attivate quattro distinte tipologie riabilitative:
  - Medicina riabilitativa – Casa di Cura
  - Riabilitazione ad alta/normale intensità assistenziale – Centro di Riabilitazione
  - Riabilitazione psichiatrica – Strutture protette e semiprotette
- Assistenza Semiresidenziale (ossia day hospital);
- Assistenza Ambulatoriale, extramurale
- Assistenza Domiciliare.
- Assistenza Ambulatoriale (fisiokinesiterapia - FKT)

Per ogni reparto/area e/o servizio sono stabiliti processi, procedure e protocolli che ne definiscono l'operatività, nel rispetto dei requisiti previsti dalle normative nazionali e regionali applicabili.

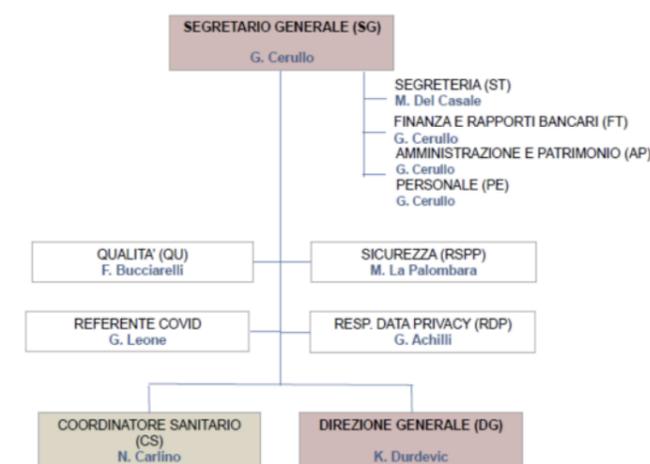
Il Sistema di gestione applicato è anche certificato ISO 9001:2015, ed ha definito una struttura organizzativa in cui sono inquadrati tutti gli apporti professionali necessari all'operatività.

Di seguito si riporta l'organigramma delle figure apicali distinto nell'organigramma dell'Alta Direzione, e Organigramma di I livello.

ORGANIGRAMMA ALTA DIREZIONE



ORGANIGRAMMA STRUTTURE – I LIVELLO



Gli Organigrammi specifici dei Siti che erogano Servizi di riabilitazione sono riportati nel prosieguo del presente documento (vedi § Tipologie Riabilitative).

## Politica per la privacy

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](http://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 consono 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](mailto: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 "San Domenico" si trova ad Avezzano, in via Ruggeri 4, in una zona tranquilla e silenziosa nei pressi di un parco attrezzato, che permette agli ospiti frequenti uscite all'aria aperta.

La struttura eroga prestazioni sanitarie in regime semi-residenziale ex art.26. È attiva dal 2005 ed opera nel campo della riabilitazione in tutte quelle patologie che rientrano nella definizione di "disabilità".

La struttura è dotata di ampi spazi ben attrezzati per lo svolgimento delle attività riabilitative, motorie, cognitive e ricreative con l'obiettivo di favorire maggiori livelli di autonomia ai pazienti, incrementare le competenze possedute o strutturarne di nuove, impedire o rallentare (in alcuni casi) i processi di deterioramento.

La peculiarità del Centro è quella di accogliere pazienti perlopiù in età scolare, per i quali vengono programmate ad hoc attività didattico-cognitive e psico-comportamentali, secondo le più recenti linee guida in materia di sostegno all'apprendimento scolastico e implementazione di nuove conoscenze.

La presenza di varie figure professionali (medici specializzati, fisioterapisti, educatori, infermiere, operatori socio sanitari, psicologa) consente di svolgere un lavoro d'équipe dove l'ospite viene messo al centro del progetto riabilitativo.

La costante collaborazione e il continuo confronto fra i professionisti sanitari, permette di ottenere risultati migliori e garantisce un maggior grado di soddisfazione del paziente e dei familiari.

## Comfort

Garantire il comfort dei nostri utenti è fondamentale per promuovere il loro benessere e il loro sviluppo. Ecco elencati di seguito i più significativi aspetti del comfort disponibili presso il sito, distintamente per il regime Residenziale e per gli altri regimi.

### Servizi per il comfort degli ospiti

Sono garantiti i seguenti Servizi per il Comfort degli ospiti, accolti in regime semi-residenziale (diurni):

1. Accessibilità: il centro è completamente accessibile per tutte le disabilità, con possibilità di parcheggio lungo la strada.
2. Servizi: il trasporto è garantito da una cooperativa locale. I servizi igienici sono adeguati per sedie a rotelle, in modo da favorire l'indipendenza degli utenti. Sono presenti, altresì, dispositivi per disabili (sollevatore).
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, a cura di un dipendente della Fondazione, viene valutata attraverso dei monitoraggi quindicinali registrati in apposite Liste di riscontro. Nei casi dove si renda necessario, viene effettuata una sanificazione straordinaria per garantire condizioni di salubrità degli ambienti idonea a contrastare fenomeni di colonizzazione dei germi patogeni.
4. Personale qualificato: il personale del centro è formato per lavorare con persone con

disabilità, per mostrare empatia e rispetto per le loro esigenze, offrendo un supporto costante. Gli operatori sono riconoscibili in quanto indossano specifica divisa e apposito tesserino di riconoscimento.

5. Assistenza sanitaria: viene garantita regolarità nelle visite mediche e nella comunicazione di informazioni ai pazienti e alle loro famiglie circa i trattamenti diagnostico-terapeutici e i programmi riabilitativi individualizzati messi in essere.

6. Spazi ben progettati: abbiamo creato un ambiente fisico il più possibile accogliente, sicuro e funzionale, con una disposizione degli spazi che facilita la mobilità degli ospiti. Il Centro è dotato di uno spazio esterno che comprende una vasta area verde recintata, di cui una parte viene dedicata all'attività di giardinaggio.

7. Sale multifunzionali: offriamo una varietà di spazi dedicati a diverse attività quali: terapia occupazionale, attività ricreative e socializzazione. Questi spazi sono flessibili per adattarsi alle esigenze individuali degli utenti.

8. Attività di fisioterapia: siamo dotati di un'ampia palestra ben attrezzata per le attività di riabilitazione motoria e F.K.T.

9. Comfort alimentare: vengono somministrati pasti serviti da un servizio esterno di ristorazione collettiva rispettando un menù prestabilito in collaborazione con un dietologo. Nella Sala di attesa è inoltre presente un distributore automatico di bevande calde e fredde e snack.

10. Supporto psicologico e sociale: i professionisti del centro sono a disposizione dei pazienti e delle famiglie per supportarli nelle loro problematiche familiari e sociali aiutandoli anche nelle pratiche burocratiche (compartecipazione, invalidità...).

11. Assistenza religiosa: i pazienti svolgono attività di catechesi con gli educatori, supportati dalla presenza periodica di un frate francescano. Nelle grandi solennità liturgiche gli ospiti e le loro famiglie partecipano attivamente alla preparazione e allo svolgimento delle relative celebrazioni.

12. Comunicazione efficace: garantiamo che le informazioni siano facilmente accessibili e comprensibili per gli utenti e per le loro famiglie. Per i pazienti con gravi disabilità psicofisiche viene utilizzata la Tecnica della Comunicazione Facilitata al fine di ridurre la barriera comunicativa.

13. 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.

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 Avezzano, 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 Avezzano 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, una maggiore autonomia.

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 Avezzano, 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 Avezzano 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.
- Programmazione annuale delle attività che, in relazione agli esiti conseguiti dai Programmi Riabilitativi individuali, adottino iniziative di miglioramento a beneficio degli Assistiti.
- Programmi di valutazione del gradimento degli Assistiti (Moduli Intervista Assistiti) per cogliere la loro percezione delle attività svolte all'interno del Centro.
- Formazione degli operatori nelle varie forme (in presenza e a distanza) per favorire l'apprendimento e l'aggiornamento continuo.
- 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 Avezzano, consapevole di avere in carico per ogni suo Assistito non solo obiettivi di natura sanitaria ma anche 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 stessa.

Con riferimento al Regolamento per l'accesso alle prestazioni riabilitative residenziali, semiresidenziali, domiciliari ed ambulatoriali poste dalla Regione Abruzzo sono state definite le Linee di indirizzo per la riabilitazione che 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 a 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.

Le linee di indirizzo regionali mettono al centro la persona e i suoi bisogni di salute.

A tal fine nel sito di Avezzano:

- si attua la presa in carico clinica globale della persona attraverso la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi specifici.
- 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 gli obiettivi, le aspettative e le priorità del paziente e dei suoi familiari, viene condiviso con il paziente, quando possibile, con la famiglia ed i caregivers e definisce le caratteristiche di congruità e 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 realtà del territorio, tra cui:

- il Comune di Avezzano, con l'organizzazione di eventi e la partecipazione a manifestazioni comunali;
- i Parrocchie di Avezzano e limitrofe, offrendo l'opportunità agli ospiti di partecipare a Sante Messe e ricevere Sacramenti.
- Presidio Territoriale di Assistenza (PTA) di Avezzano, sede del Distretto Sanitario di base di Avezzano, con cui sono attivi canali di comunicazione e collaborazione continuativi.

Tali partner consentono l'integrazione dei Servizi offerti dalla Fondazione con tutto il territorio e la Comunità locale, anche al fine di garantire l'ascolto delle esigenze esplicite e implicite dell'utenza.

## Organizzazione del sito di cura

L'organizzazione sanitaria del Sito di Avezzano fa capo alla figura del Responsabile Sanitario Medico (RSM), cui è affidata la direzione in ambito sanitario.

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

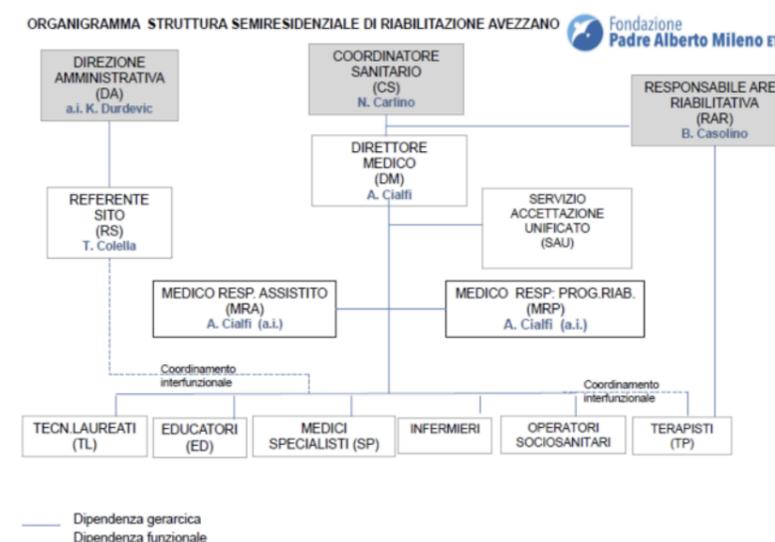
La stretta collaborazione tra tutte le figure operanti nel sito consente di ottenere alti standard prestazionali, allocando al meglio le risorse umane disponibili in funzione del numero dei pazienti ospitati dalla struttura sanitaria in ogni momento.

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 e altro
- la professionalità del personale sanitario in forza al fine di garantire l'eccellenza delle prestazioni riabilitative.

Di seguito l'organigramma nominativo di Sito.



Agosto 2024

## Sicurezza

La Direzione del sito 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 Avezzano è dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere i trattamenti riabilitativi. Tali attrezzature sono mantenute in perfetto stato di efficienza con le prescritte manutenzioni e verificate con frequenza prestabilita dal personale preposto.

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 Avezzano 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 Avezzano vi è la distribuzione di Brochure e Informative 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 Azienda Sanitaria di riferimento dell'Assistito.

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.

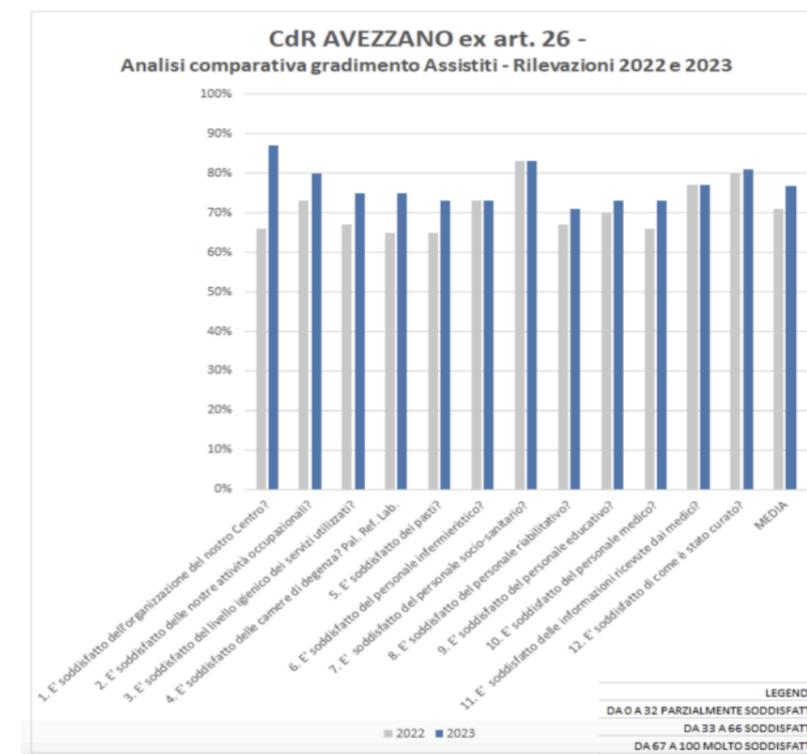
Il Sito della Fondazione consente di verificare i tempi di attesa specifici di ogni sito di cura al link [https://www.fondazionemileno.it/cgi/durata\\_media\\_attesa.php](https://www.fondazionemileno.it/cgi/durata_media_attesa.php).

## Risultati 2023

Nel 2023 presso il Sito di Avezzano abbiamo seguito 20 Assistiti in regime semiresidenziale con Programmi Riabilitativi Individuali costantemente verificati.

I risultati confermano esiti adeguati alle attese ed un ottimo gradimento dei nostri Assistiti, come

attestato anche dalla periodica indagine anonima svolta mediante utilizzo di apposito questionario. L'indagine 2023, svolta sul 70% 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 nella 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.

## 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 regionali.

A tal fine all'atto delle dimissioni il Responsabile Medico Sanitario fornisce, nell'apposita Relazione, ogni utile indicazione per visite e accertamenti successivi suggeriti al Medico di Medicina Generale (Medico Curante) o Pediatra di Libera Scelta 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 promemoria di Follow-up).

## Servizi offerti dal sito di cura

Presso il Sito di Avezzano i pazienti sono accolti in regime diurno (cosiddetto Semiresidenziale), considerati i bisogni riabilitativi e in accordo all'Unità di Valutazione Multidimensionale.

### Riabilitazione semiresidenziale (Regime SSR)

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 accedere 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, del sostegno psicopedagogico, della terapia occupazionale e delle attività ricreative a scopo socializzante.

La giornata inizia alle ore 09:00, quando gli ospiti giungono presso il Centro, accompagnati dai Familiari o dal trasporto autorizzato dai comuni di residenza dei pazienti.

Successivamente gli ospiti, divisi in piccoli gruppi, vengono affidati agli operatori di riferimento (terapisti, educatori e operatori sociosanitari) secondo una programmazione che tiene conto dei bisogni individuali di riabilitazione.

Accanto alle attività riabilitative individuali, programmate nel Progetto Riabilitativo Individuale, si svolgono fino alle ore 13:00 laboratori didattico-occupazionali mirati al recupero delle diverse abilità psico-motorie.

L'attività mattutina è caratterizzata principalmente dall'attività di Fisiokinesiterapia curata dai Terapisti della Riabilitazione e coordinata dal Direttore Medico.

Tra le altre attività che si svolgono nell'arco della mattinata, troviamo il sostegno scolastico per gli utenti che frequentano la scuola, la terapia occupazionale e l'attività di laboratorio. Non mancano anche momenti di festa (ad esempio ricorrenze, festività e compleanni dei nostri ospiti) che rappresentano uno strumento imprescindibile per favorire la condivisione e la socializzazione.

Ogni volta che si rende necessario, e nello specifico nelle fasi immediatamente precedenti e successive al pranzo, gli operatori stimolano gli ospiti ad acquisire e sviluppare i comportamenti basilari relativi all'igiene personale (come lavarsi le mani, il viso, i denti).

Fa parte di questi momenti la partecipazione, da parte degli utenti, ad apparecchiare i tavoli per il pranzo.

Durante il pranzo gli operatori colgono l'occasione per far apprendere agli ospiti le abilità fondamentali relative alla corretta alimentazione e le regole di comportamento da tenere a tavola.

Terminato il pranzo, compatibilmente alle loro capacità, gli ospiti riordinano la sala da pranzo.

Alle 15:00 tutti gli ospiti tornano a domicilio nella modalità con la quale sono arrivati al mattino.

## Come accedere al sito di cura

L'autorizzazione all'accesso alle prestazioni semiresidenziali di Avezzano è di competenza delle Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) regionale.

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 Avezzano deve pertanto ottenere presso la propria ASL di appartenenza, una Autorizzazione - rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare - che presenterà presso il Sito di Avezzano al Referente Sito, 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 provvede ad interessare il Resp. Sanitario Medico (RSM) 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.

L'accesso al trattamento riabilitativo tiene in conto: la gravità del caso clinico, l'ordine cronologico della richiesta e la disponibilità alberghiera; pertanto i pazienti con uguale livello di gravità devono essere trattati secondo l'ordine cronologico della richiesta.

L'inserimento in Lista di Attesa ha una validità di 6 mesi, trascorsi i quali l'Assistito può richiedere all'UVM una nuova autorizzazione accedendo nuovamente alla Lista di Attesa con data cronologica pari alla prima richiesta. Nel caso di rifiuto ad iniziare un trattamento riabilitativo autorizzato l'Assistito dovrà iniziare nuovamente l'iter.

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 Multidisciplinare.

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

# Altre informazioni utili

## 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

Le Informazioni su aspetti sanitari, ossia riferite allo stato di salute dei singoli Assistiti, sono soggette a una Comunicazione riservata solo agli aventi diritto (Assistito e nel caso di non completa capacità riconosciuta, Tutori/Amministratori) secondo quanto accertato e / o documentato nella fase di acquisizione del Consenso Informato Data Privacy.

In quel momento l'Assistito potrà indicare a chi, oltre se stesso, possano essere comunicate le informazioni riguardanti il proprio stato di salute.

## Angolo utenti e bacheca Assistiti

Nei locali di accoglienza dell'utenza si trovano:

- una cassetta in cui depositare eventuali segnalazioni, reclami, ecc-. Nei pressi della Cassetta si trovano moduli che si possono utilizzare per le segnalazioni.
- Un apposito Questionario Gradimento Utenti, consegnato dal Servizio Accettazione alla presa in carico che consente di esprimere una valutazione anonima sui nostri servizi.

Sempre nei locali di accoglienza sono disponibili alcune copie cartacee della Carta dei Servizi.

Una bacheca Assistiti affissa presso i locali di accoglienza riporta molte informazioni utili, tra cui:

- un Vademecum informativo su come acquisire informazioni utili
- la Lista di attesa (aggiornata alla fine mese precedente alla data odierna)
- il riferimento QRCode della Carta dei Servizi
- Servizi offerti per il Comfort degli ospiti
- Informazioni utili per la Sicurezza degli utenti
- Informative contenenti le statistiche di gradimento degli utenti aggiornate
- l'organigramma di sito, contenente i ruoli e le responsabilità attribuite al personale di reparto dall'Alta direzione; vengono inoltre affissi nominativi e contatti utili riguardanti il personale
- Avviso orario di ricevimento dei medici
- altri avvisi e informative utili.

## 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 e in occasione delle campagne di valutazione 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 Massimo di Accettazione** (ossia tempo di risposta per l'accettazione di un Assistito autorizzato): inferiore a 3 giorni.

**Tempo di preavviso dimissione:** superiore a 3 giorni.

# Contatti

Sito di cura "San Domenico": Tel. 0863.411845, e-mail: [avezzano@fondazionemileno.it](mailto:avezzano@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](http://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](http://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 Institute "San Francesco d'Assisi" in Vasto Marina (CH) was founded in 1965 on the initiative of Father Alberto Mileno, a priest of the Province of Abruzzi of the Order of Friars Minor Capuchin.

Its roots are in the living Gospel that 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 authority over unclean spirits to cast them out and to heal every disease and every infirmity" (Matthew 10:1).

In Jesus' teaching, 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 Last Judgement (cf. Matthew 25:31-46).

History amply documents that the Christian community from the beginning has recognized and taken as an essential commitment of witness the service of people in need of care and desiring health.

"In the medieval era 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 true renewal within the ecclesial community. Francis' encounter with the leper, who played a decisive role in the genesis of his vocation, thus becomes a sort of emblematic exemplar that the whole Church is invited to follow" (CEI, *Le istituzioni sanità cattoliche in Italia*, edited by the Ufficio nazionale per la pastorale della sanità, 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 active. In the wake of Saint Francis, the Capuchin friars have for centuries expressed the service of charity in various forms, among which that to the sick of various kinds stands out from the beginning.

## Our tradition

In keeping with this tradition, Father Alberto Mileno created with deep intuition of the heart the Abruzzese Psycho-Pedagogical Medical Institute "San Francesco d'Assisi" to host minors of both sexes with moderate and mild mental deficiencies, even if they were cerebropathic, with the aim of recovering them in the scholastic and social sphere. He directed the Institute for about 10 years - until his death on February 1, 1976 - following his simple and demanding program: "We love our neighbor in a Christian way, educating him, instructing him and introducing him to life".

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

Always in harmony with the original inspiration, he proposed to erect the "Padre 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 Abruzzo of the Order of Capuchin Friars Minor. In 1998 the Foundation obtained recognition as an ONLUS (Non-Profit Organization of Social Utility), followed in 2022 by that of Third Sector Entity (ETS).

## The development of the service in the territory

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

In 1982, the physiotherapy activity began, in 2006 in the brand new office in via Platone.

At the end of the 80s, a new residential activity began in the new office in Gissi, already a summer camp since 1978 for the guests of the main office and subsequently since 1984 the P. Kolbe professional training center (courses in carpentry, weaving, ceramics, etc.). In 1988 it was transformed into a Rehabilitation Center ex art.26 for the physically and mentally handicapped, as it is today.

In 1984, an outpatient center was opened in Vasto, via Platone and a family home in Vasto, contrada San Tommaso "Azzurra".

In 1992 the day center of S. Giacomo degli Schiavoni (CB) starts.

In 1996 a semi-boarding center starts in Vasto, Lebba district.

In 1997 a day center opened in Sulmona (AQ) and in the same year another semi-boarding facility in Lanciano. Also in 1997 the private nursing home specialized in rehabilitation medicine began its activity at the headquarters in Vasto Marina.

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

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

**In June 2005, a day center was opened in Avezzano, in via Ruggeri n. 4.**

In 2006, the RSA (residential health care facility) was completed at the headquarters in Vasto Marina, awaiting authorization.

In 2016, authorization was issued for the operation of a Social Health Care Center (C.S.S.A.).

With Management Determination No. DPG022/224 of 21/12 /2022, the Abruzzo Region, Department of Labor - Social - Social Programming Service, determined, pursuant to and for the purposes of Article 22 of Legislative Decree no. 117/17 "Third Sector Code" and Article 17 of Ministerial Decree No. 106 of 09/15/2020, the registration of the FONDAZIONE PADRE ALBERTO MILENO in the register of Third Sector Entities.

In 2023, our healthcare facility "Le Allodole", in contrada Lebba n. 2 - S.S. 16 Nord - Vasto, was accredited as an Outpatient Center for Autism.

In 2023, we also obtained authorization for a Polyclinic Service in Vasto, in via Euclide.

As can be seen, in over 40 years of activity the Institute - Foundation has wanted to respond adequately to the health demands in Abruzzo and outside the region, with a progressive articulation of services and a continuous search for quality, 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 intention to guarantee, for its Services, a level of Quality adequate to the use and expectations of the Assisted. This chapter describes the Organization, the objectives, the policy and the means established to ensure the Quality of the services.

### Organization and Senior Management

The Foundation operates with a territorial structure distributed in the following forms:

- Residential care (i.e. hospitalization) - four distinct types of rehabilitation are activated:
  - Rehabilitation medicine - Nursing Home
  - High/normal intensity rehabilitation - Rehabilitation Center
  - Psychiatric rehabilitation - Protected and semi-protected structures
- Semi-residential care (i.e. day hospital);
- Outpatient care, extramural
- Home care.
- Outpatient care (physiokinesitherapy - FKT)

For each department/area and/or service, processes, procedures and protocols are established that define their operation, in compliance with the requirements set by the applicable national and regional regulations.

The applied management system is also ISO 9001:2015 certified, and has defined an organizational structure in which all the professional contributions necessary for operations are framed.

Above is the organizational chart of the top figures, divided into the organizational chart of the Top Management and the Level I organizational chart.

The specific organizational charts of the Sites that provide rehabilitation services are reported later in this document (see § Rehabilitation Types).

## 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](http://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](mailto: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 "San Domenico" Rehabilitation Center is located in Avezzano, in via Ruggeri 4, in a quiet and silent area near an equipped park, which allows guests to go out frequently in the open air.

The facility provides semi-residential health services pursuant to art. 26. It has been active since 2005 and operates in the field of rehabilitation for all pathologies that fall within the definition of "disability".

The facility has large, well-equipped spaces for carrying out rehabilitation, motor, cognitive and recreational activities with the aim of promoting greater levels of autonomy for patients, increasing existing skills or structuring new ones, preventing or slowing down (in some cases) deterioration processes.

The peculiarity of the Center is that it welcomes patients who are mostly of school age, for whom educational-cognitive and psycho-behavioral activities are specifically planned, according to the most recent guidelines on support for school learning and implementation of new knowledge.

The presence of various professional figures (specialized doctors, physiotherapists, educators, nurses, social health workers, psychologist) allows for teamwork where the guest is placed at the center of the rehabilitation project. The constant collaboration and continuous comparison between health professionals allows for better results and guarantees a greater degree of satisfaction for the patient and family members.

## Comfort

Ensuring the comfort of our users is essential to promote their well-being and development. Listed below are the most significant aspects of comfort available at the site, separately for the Residential regime and for the other regimes.

### Services for the comfort of guests

The following Services are guaranteed for the Comfort of guests, welcomed in semi-residential regime (daytime):

1. Accessibility: the center is fully accessible for all disabilities, with the possibility of parking along the street.
2. Services: transportation is guaranteed by a local cooperative. The toilets are suitable for wheelchairs, in order to promote the independence of users. There are also devices for disabled people (lift).
3. Cleaning and sanitation standards: solutions are implemented to guarantee a low presence of pathogenic microorganisms in the sanitized environments in order to reduce the risk of infection for patients staying there. The daily cleaning of the environments, carried out by an employee of the Foundation, is assessed through fortnightly monitoring recorded in specific Check Lists. In cases where it is necessary, extraordinary sanitation is carried out to guarantee healthy conditions of the environments suitable for countering phenomena of colonization of pathogenic germs.
4. Qualified staff: the center's staff is trained to work with people with disabilities, to show empathy and respect for their needs, offering constant support. The operators are recognizable as they wear a specific uniform and a special identification badge.
5. Health care: regularity is guaranteed in medical visits and in the communication of information to patients and their families about the diagnostic-therapeutic treatments and individualized rehabilitation programs implemented.
6. Well-designed spaces: we have created a physical environment that is as welcoming, safe and functional as possible, with a layout of the spaces that facilitates the mobility of the guests. The Center is equipped with an outdoor space that includes a large fenced green area, part of which is dedicated to gardening activities.
7. Multi-purpose rooms: we offer a variety of spaces dedicated to different activities such as: occupational therapy, recreational activities and socialization. These spaces are flexible to adapt to the individual needs of users.
8. Physiotherapy activities: we have a large well-equipped gym for motor rehabilitation and F.K.T. activities.
9. Food comfort: meals are served by an external collective catering service respecting a pre-established menu in collaboration with a dietician. In the waiting room there is also a vending machine for hot and cold drinks and snacks.
10. Psychological and social support: the center's professionals are available to patients and families to support them in their family and social problems, also helping them with bureaucratic procedures (co-participation, disability, etc.).
11. Religious assistance: patients carry out catechesis activities with educators, supported by the periodic presence of a Franciscan friar. During major liturgical solemnities, guests and their families actively participate in the preparation and carrying out of the related celebrations.
12. Effective communication: we ensure that information is easily accessible and understandable for users and their families. For patients with serious psychophysical disabilities, the Facilitated Communication Technique is used in order to reduce the communication barrier.
13. Continuous evaluation: we constantly monitor the comfort of users and collect their feedback to make improvements to the service offered through the questionnaire for the evaluation of the degree of satisfaction of the patients and the register of complaints.

In summary, in our day center we try to create a place where users feel welcomed, respected and supported in their growth and well-being by promoting a positive and inclusive environment.

## Policy (Vision) of the Site

All the operators of the Avezzano Site, each within the scope of their professionalism and overall in teamwork, place each Patient at the center of the action with their peculiarities and needs.

In the Avezzano Site, the operators of the rehabilitation team aim for the integral growth of the guests with an educational rehabilitation project that has the human person at its center, with particular attention to all the processes of humanization, so that this can achieve, to the greatest extent possible, greater autonomy.

This objective is pursued in the belief that each person has the right to express their potential to the

fullest for personal growth and in service to the community. This means taking care of each Patient:

The development of physical, mental and spiritual qualities, such as sensitivity, emotionality, intelligence, will.

- Insertion into a reassuring and familiar climate. The disabled person who feels esteemed and loved is involved in community life and participates with interest in the activities.
- The discovery of some simple but fundamental values centered on esteem, affection, solidarity, altruism, friendship.
- Education in the sense of responsibility and the correct exercise of personal freedoms.
- The acceptance of others, as a basis for a serene social integration.
- Education in justice, peace, respect for creation.
- The integral growth of the person, from all points of view.

The Avezzano Site, as a territorial expression of the Padre Alberto Mileno Foundation, wants to implement its mission today and tomorrow 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 Site

The Avezzano Site plans its activities to ensure the pursuit of its Policy through:

- Individual Rehabilitation Programs, which are able to capture 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.
- Annual planning of activities which, in relation to the results achieved by the individual Rehabilitation Programs, adopt improvement initiatives for the benefit of the Patients.
- Programs for evaluating the satisfaction of the Patients (Patient Interview Modules) to capture their perception of the activities carried out within the Center.
- Training of operators in various forms (in person and remotely) to promote learning and continuous updating.
- Programs for evaluating the progress of the site in the perception of individual operators (Personal Interview Modules).
- Management of the structure to ensure adequate comfort.
- Management of prevention of health risks as per the Site Risk Plan also with reference to:
  - Falls
  - Administration of drugs
- Planning and management of events
- Development and promotion of Care Networks.

## The care network

The Avezzano Site, aware of having in charge for each of its Patients not only health objectives but also social ones, has always taken care of functional connections with the ASL of reference, in order to take into account the general policies of the Region and the ASL itself.

With reference to the Regulation for access to residential, semi-residential, home and outpatient rehabilitation services established by the Abruzzo Region, the Guidelines for rehabilitation have been defined which have constituted the foundation for the definition of specific processes of 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 social health policies is an institutional task of the Region aimed at introducing, supporting and modulating, in the social health system, appropriate and effective responses, interventions and actions in the preventive and curative field, consistent with

the evolution of the epidemiological picture and with the technical-organizational and economic availability.

The regional guidelines put the person and their health needs at the center.

To this end, at the Avezzano site:

- the global clinical care of the person is implemented through the preparation of an individual rehabilitation project and its implementation through one or more specific rehabilitation programs.
- the bio-psycho-social 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 implementing this unitary approach is the integrated care path, based on the 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 objectives, expectations and priorities of the patient and his family members, is shared with the patient, when possible, with the family and caregivers and defines the characteristics of congruence and appropriateness of the different interventions, as well as the conclusion of the healthcare management in relation to the results achieved.

This bio-psycho-social approach is completed by having established a healthcare network by creating connections with different local entities, including:

- the Municipality of Avezzano, with the organization of events and participation in municipal events;
- the Parish Priests of the Parishes of Avezzano and neighboring ones, offering guests the opportunity to participate in Holy Masses and receive Sacraments.
- Presidio Territoriale di Assistenza (PTA) of Avezzano, headquarters of the Avezzano Basic Health District, with which continuous communication and collaboration channels are active.
- These partners allow the integration of the Services offered by the Foundation with the entire territory and the local community, also in order to ensure that the explicit and implicit needs of the users are listened to.

## Organization of the Site

The healthcare organization of the Avezzano Site is headed by the Medical Health Manager (RSM), who is responsible for the management of the healthcare sector.

This figure uses a structure of operators composed of Doctors, a Site Referent (RS), a psychologist, therapists, educators, nursing staff and social health workers to ensure the best provision of healthcare services, taking into account the standard required by applicable regulations.

The close collaboration between all the figures operating in the site allows for high performance standards to be achieved, allocating the available human resources in the best possible way based on the number of patients hosted by the healthcare facility at any given 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
- the professionalism of the healthcare personnel in force in order to guarantee the excellence of rehabilitation services.

Above is the nominative organizational chart of the Site.

## Safety

The Management of the Avezzano site considers Safety an essential requirement and constantly updates the Risk Assessment Document to make it adequate to 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 Handling.

All staff participate in 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 Avezzano site is equipped with all the equipment necessary to carry out rehabilitation treatments. This equipment is kept in perfect working order with the prescribed maintenance and checked with pre-established frequency by the designated personnel. The Foundation has a Health Technology Assessment Program in place to select Medical Devices during the purchasing phase based on the risk class, taking into account evidence of safe use and any other necessary economic-operational-health aspect. A specific surveillance program ensures the immediate withdrawal from use of any equipment that is reported by the Ministry of Health as unsafe.

## Individual Rehabilitation Projects

All rehabilitation treatments offered by the Foundation are personalized and documented through an Individual Rehabilitation Project (PRI) which is the result of a multidisciplinary assessment of various professionals gathered in a Team, coordinated by the Project Manager Doctor.

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

The guidelines used in the multidimensional assessment of the Patient are Guidelines recognized at national and/or international level.

## Measures for clinical governance

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 Guidelines System managed by the Ministry of Health, scientific evidence and good practices

- monitoring for the prevention and management of healthcare 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 Healthcare Risk Prevention Plan is active at the Avezzano site, reassessed in relation to the measures adopted.

Among the prevention measures in place at the Avezzano 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 in compliance with the privacy law.

To access the waiting list, authorization issued by the Multidimensional Evaluation Unit of the Healthcare Company of reference of the Patient is required.

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

1. the severity of the clinical case,

2. the date of inclusion in the waiting list

3. hotel availability (for semi-residential services).

With regard to 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 presented the authorization for rehabilitation treatment and has not had access due to the expiration of the authorization and presents a new authorization, the chronological reference date for the List is that of the first request.

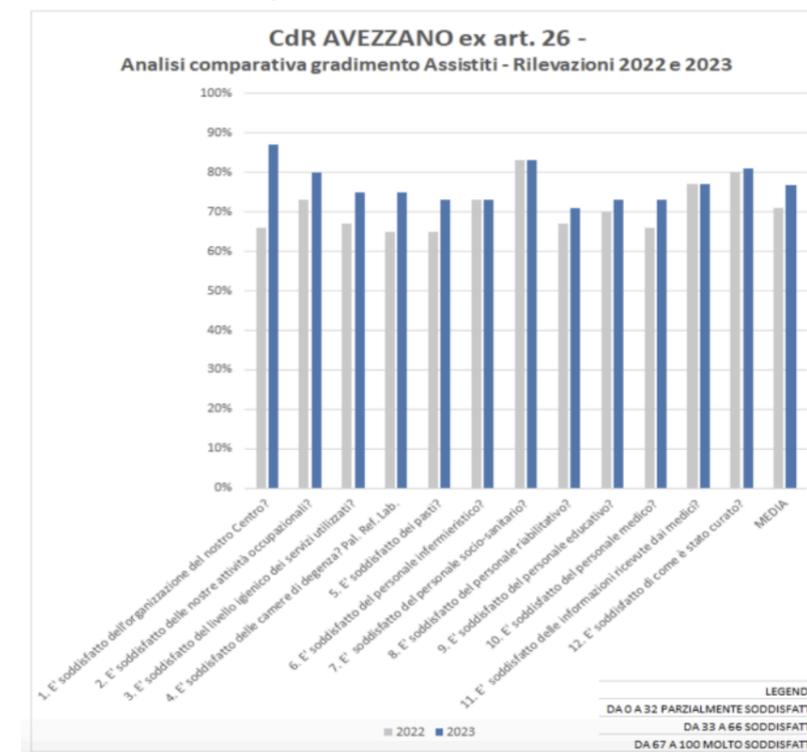
To ensure adequate continuity of care, authorized UVM patients already assisted by the Foundation have absolute priority.

The Foundation's website allows you to check the specific waiting times for each treatment site at the link [https://www.fondazionemileno.it/cgi/durata\\_media\\_attesa.php](https://www.fondazionemileno.it/cgi/durata_media_attesa.php).

## Results 2023

In 2023, at the Avezzano Site, we followed 20 Patients in a semi-residential regime with Individual Rehabilitation Programs that were constantly verified.

The results confirm outcomes that are adequate to expectations and excellent satisfaction from our Patients, as also attested by the periodic anonymous survey carried out using a specific questionnaire. The 2023 survey, carried out on 70% 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 assessed characteristics are within the Excellence threshold.

The outcome indicators of the Individual Rehabilitation Projects have allowed the previously set health objectives to be achieved, confirming a full achievement of the planned objectives, within the established tolerance thresholds.

## Continuity of care

The aim of the rehabilitation processes of the Site is to direct the Patient, even at the end of the rehabilitation treatment carried out, towards a correct continuity of care, to promote the maintenance of the benefits achieved with appropriate checks and post-discharge interventions, in

accordance with the regional guidelines.

To this end, at the time of discharge, the Medical Health Manager provides, in the appropriate Report, all useful indications for subsequent visits and tests suggested to the General Practitioner (GP) or Freely Chosen Pediatrician who is treating the Patient.

To support the Patient in the phases following discharge, a special reminder service notifies him/her by telephone (Follow-up reminder callback service).

## Services offered by the treatment site

At the Avezzano site, patients are admitted on a day-care basis (so-called Semi-residential), taking into account their rehabilitation needs and in accordance with the Multidimensional Assessment Unit.

### Semi-Residential Rehabilitation (SSR Regime)

The semi-residential regime of the Rehabilitation Center provides for a daily stay, from Monday to Saturday. It is indicated for patients with disabilities who require medical-rehabilitative interventions, but not continuous assistance for 24 hours. Patients with no age limits, affected by neurological or orthopedic pathologies, can access it. The patients currently present mainly have a psychophysical disability and benefit from specific rehabilitation interventions in the area of physiotherapy, psychomotor skills, psychopedagogical support, occupational therapy and recreational activities for socializing purposes.

The day begins at 09:00, when the guests arrive at the Center, accompanied by their family members or by transport authorized by the municipalities of residence of the patients.

Subsequently, the guests, divided into small groups, are entrusted to the reference operators (therapists, educators and social health workers) according to a program that takes into account the individual rehabilitation needs.

In addition to the individual rehabilitation activities, scheduled in the Individual Rehabilitation Project, educational and occupational workshops aimed at recovering the various psychomotor skills are held until 1:00 pm.

The morning activity is mainly characterized by the Physiokinesitherapy activity supervised by the Rehabilitation Therapist and coordinated by the Medical Director.

Among the other activities that take place during the morning, we find scholastic support for users who attend school, occupational therapy and laboratory activity. There are also moments of celebration (for example anniversaries, holidays and birthdays of our guests) which represent an essential tool to encourage sharing and socialization.

Whenever necessary, and specifically in the phases immediately before and after lunch, the operators encourage the guests to acquire and develop basic behaviors related to personal hygiene (such as washing their hands, face, teeth).

Part of these moments is the participation, by the users, in setting the tables for lunch.

During lunch, the operators take the opportunity to teach the guests the fundamental skills related to proper nutrition and the rules of behavior to be observed at the table.

After lunch, compatibly with their abilities, the guests tidy up the dining room.

At 3:00 pm all the guests return home in the way in which they arrived in the morning.

## How to access the treatment site

Authorization for access to semi-residential services in Sulmona is the responsibility of the regional Multidisciplinary Evaluation Units (UVM).

The inclusion of a patient is therefore assessed 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 in charge by the Avezzano Site must therefore obtain from their ASL, an Authorization - issued by the Multidisciplinary Evaluation Unit - which they will present at the Avezzano Site to the Site Contact Person, together with their contact details 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 Contact Person will involve the Medical Health Manager (RSM) 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 placed.

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

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

Access to rehabilitation treatment takes into account: the severity of the clinical case, the chronological order of the request and hotel availability; therefore, patients with the same level of severity must be treated according to the chronological order of the request.

Insertion into the Waiting List is valid for 6 months, after which the Patient can request a new authorization from the UVM by accessing the Waiting List again with the same chronological date as the first request. In the event of refusal to begin an authorized rehabilitation treatment, the Patient will have to start the process again.

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

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

## Other useful information

### Personnel identification

The patient has the right to be informed 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 on health aspects, i.e. relating to the health status of individual Patients, is subject to confidential communication only to those entitled (Patient and in the case of incomplete recognized capacity, Guardians/Administrators) as ascertained and/or documented in the phase of acquisition of the Data Privacy Informed Consent.

At that time, the Patient may indicate to whom, in addition to himself, the information regarding his health status may be communicated.

### User Corner and Noticeboard for Assisted Persons

In the reception areas for users, there are:

- a box in which to deposit any reports, complaints, etc. Near the box, there are forms that can be used for reports.
- A specific User Satisfaction Questionnaire, delivered by the Reception Service upon taking charge, which allows you to express an anonymous evaluation of our services.

Also in the reception areas, some paper copies of the Service Charter are available.

An Noticeboard for Assisted Persons posted in the reception areas contains a lot of useful information, including:

- an information handbook on how to acquire useful information
- the Waiting List (updated at the end of the month preceding today)
- the QRCode reference of the Service Charter
- Services offered for the Comfort of guests
- Useful information for the Safety of users
- Information containing the updated user satisfaction statistics
- the site organization chart, containing the roles and responsibilities assigned to department staff by the Top Management; names and useful contacts regarding the staff are also posted
- Notice of doctors' reception hours
- other useful notices and information.

## 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 and during evaluation campaigns, a questionnaire is given to evaluate the satisfaction of the Services offered. Guests and their families are encouraged to fill it out before discharge and to 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 improvement using the appropriate box located at the entrance. In addition, a special complaints register is available to the patient and/or family member, for access it is possible to contact 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.

**Maximum Acceptance Time** (i.e. response time for accepting an authorised Insured): less than 3 days.

**Discharge notice period:** more than 3 days.

# Contacts

"San Domenico" treatment site: Tel. (+39) 0863.411845, e-mail: [laporziuncola@fondazionemileno.it](mailto:laporziuncola@fondazionemileno.it)  
Switchboard of the P. A. Mileno ETS Foundation of Vasto marina (headquarters): 0873.8001  
More information on [www.fondazionemileno.it](http://www.fondazionemileno.it)



**Fondazione Padre Alberto Mileno ETS**

Viale Dalmazia 116 - 66054 Vasto Marina CH

Tel. 0873.8001 - Fax 0873.800210

Partita IVA 01612240695

[www.fondazionemileno.it](http://www.fondazionemileno.it)