

Congregazione delle Suore Salesiane dei Sacri Cuori
Scuola Specializzata e Centro di Riabilitazione per Audiolesi
Ente di Formazione e di Orientamento Professionale
ISTITUTO FILIPPO SMALDONE DI SALERNO



Carta dei Servizi

in conformità al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005
ed alla
Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010

Sede 1: Via Pio XI, 118 – SALERNO
Tel. 089221551 Fax: 089220395
smaldone1salerno@virgilio.it

Sede 2: Via V. Lembo, 1 – SALERNO
Tel. 089339128 Fax: 0897728041
smaldone2salerno@virgilio.it

www.smaldonesalerno.it

Pilastro e fondamento di tutta l'attività educativa delle Suore Salesiane dei Sacri Cuori e dei loro collaboratori è l'amore, di esso deve essere pervaso ogni loro intervento sugli alunni perché "Non si può educare se non si ama".

(San Filippo Smaldone)

Gentile ospite,

ho il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei Servizi offerti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro Personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Le Rappresentanti amministrative

1. Premessa

L'Istituto "Filippo Smaldone" di Salerno è gestito dalle Suore Salesiane dei Sacri Cuori, fondate in Lecce il 25 Marzo 1885 da San Filippo Smaldone, e propone alla comunità un progetto educativo, scolastico e riabilitativo rivolto all'educazione integrale e cristiana, in coerenza con la loro ispirazione religiosa e sulla base del Magistero della Chiesa e delle direttive del loro Fondatore.

Gli Obiettivi Generali che l'Istituto Filippo Smaldone di Salerno intende garantire sono:

- A: Promuovere la formazione educativa, culturale e professionale dell'utente disabile con particolare attenzione alle persone sorde e dell'utente normoabile.
- B: Offrire agli utenti disabili ed in particolare alle persone sorde sostegno allo sviluppo delle loro potenzialità e canali di comunicazione spendibili nelle comunità sociali allargate e ristrette, al fine di garantire una partecipazione sociale priva di restrizioni.
- C: Perseguire la soddisfazione dell'utente, della sua famiglia, del committente e del personale dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.
- D: Perseguire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti all'utente, alla famiglia ed al committente dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.
- E: Perseguire lo spirito di carità che caratterizza l'Opera dell'Istituto Filippo Smaldone.

2. Principi fondamentali

L'Istituto si ispira nella sua Opera educativa, didattica e riabilitativa ai seguenti principi informativi e l'adozione della Carta dei Servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma deve consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

1. *Eguaglianza*

L'Istituto è aperto a tutti coloro che ne richiedono i servizi. Le regole che disciplinano i rapporti fra gli utenti ed il Centro di Riabilitazione sono uguali per tutti e nessuna discriminazione ingiustificata può essere compiuta. L'Istituto adotta parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica.

2. *Imparzialità e Regolarità*

L'Istituto si impegna ad erogare i servizi riabilitativi e didattico-educativi secondo criteri di obiettività, equità ed imparzialità ed offre garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

3. *Accoglienza ed Umanizzazione*

L'Istituto si impegna con opportune ed adeguate attività e con la collaborazione di tutti gli operatori a favorire l'accoglienza dei genitori e degli utenti, con particolare attenzione alla fase di ingresso, per la quale si organizzeranno momenti di ascolto e di orientamento, atti a favorire il processo di socializzazione e di integrazione nella nuova organizzazione scolastica e riabilitativa.

Particolare impegno è prestato alla soluzione delle problematiche sociali derivanti dall'handicap uditivo, valutando le potenzialità acustiche residue ed agendo in maniera personalizzata sul fronte dell'intervento riabilitativo, protesico, scolastico ed educativo.

4. *Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*

L'Istituto si impegna al rispetto del diritto che i genitori o chi ne fa le veci, vorranno esercitare nella scelta di questo Istituto o di servizi erogati da altri gestori.

L'organizzazione del servizio sarà orientata ad assicurare l'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità di frequenza.

Si terrà sotto controllo ogni fenomeno di dispersione scolastica attraverso attività specificamente destinate al sostegno, all'orientamento, alla rimotivazione, alla responsabilizzazione ed alla valorizzazione delle risorse degli alunni.

5. Partecipazione e trasparenza

Il personale del Centro di Riabilitazione e delle strutture scolastiche interne all'Istituto, i genitori e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della Scuola e del Centro di Riabilitazione, nell'ambito dei momenti di incontro e di confronto, degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

Le attività dell'Istituto ed in particolare l'orario di servizio si conformeranno a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e riabilitativa e dell'offerta formativa integrata, che saranno orientati alla massima semplificazione delle procedure e sostenute da un'informazione completa e trasparente.

L'Istituto garantisce il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini e si impegna a favorire le attività extrascolastiche, extrariabilitative e di integrazione sociale, che permettano agli utenti di raggiungere una promozione culturale, sociale e religiosa, favorendo l'utilizzo delle risorse strutturali e sociali del territorio.

6. Libertà di intervento e aggiornamento del personale

Il Centro di Riabilitazione e le strutture scolastiche interne all'Istituto garantiscono e favoriscono la libertà degli operatori, come valorizzazione della progettualità individuale e collegiale degli stessi. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

7. Accessibilità alle informazioni

L'Istituto garantisce la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi; inoltre, nel rispetto della legge sulla Privacy garantisce l'accesso all'utente o ai familiari aventi diritto di ottenere informazioni sulle sue condizioni, sui prodotti realizzati durante le attività scolastiche, riabilitative e sui livelli prognostici. I familiari, inoltre, hanno libero accesso durante le sedute scolastiche e riabilitative.

8. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

L'Istituto garantisce e favorisce la libertà dei docenti e dei terapisti, come valorizzazione della progettualità individuale e collegiale degli stessi. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

9. Appropriatelyzza degli interventi

L'Istituto si pone come obiettivo prioritario il perseguimento dell'appropriatelyzza degli interventi scolastici e riabilitativi, al fine di non incidere negativamente sulla dignità degli utenti e delle loro famiglie, sulla spesa pubblica e sulla gestione delle proprie risorse umane e strumentali.

10. Riduzione dei tempi e liste di attesa

L'Istituto adotta tutti gli strumenti in suo potere per ridurre i tempi di attesa dell'utenza e per snellire le liste di attesa, programmando con gli interlocutori della committenza la gestione della disponibilità interna ed offrendo all'utenza in caso di tempi di attesa non definibili adeguate informazioni per l'accesso presso altre analoghe strutture sul territorio.

11. *Continuità delle cure*

L'Istituto assicura l'erogazione dei servizi senza interruzione temporali improprie ed ha predisposto una procedura per garantire la continuità assistenziale alla conclusione del progetto riabilitativo, che prevede la comunicazione al medico curante, l'eventuale addestramento ai familiari per la gestione di strumenti protesici o per l'acquisizione di materiali per il proseguimento delle cure a domicilio, nonché l'attivazione delle competenti Aziende Sanitarie Locali per quanto concerne la fornitura dei materiali e la continuazione assistenziale.

12. *Riduzione dei rischi*

L'Istituto ha predisposto una procedura per prevenire, individuare, definire e trattare le sorgenti di rischio per il personale e per l'utenza che opera nel Centro, mediante l'elaborazione di un appropriato programma di prevenzione e protezione che miri a contenere il rischio al più basso livello possibile. Nel contempo la stessa procedura prevede analoga attenzione verso gli eventi avversi procurati ai pazienti, completata con la loro registrazione ed elaborazione statistica.

13. *Soddisfazione degli utenti*

L'Istituto presta particolare attenzione al monitoraggio periodico dei livelli di soddisfazione dell'utenza, dei loro familiari, dei committenti e del personale interno, mediante la somministrazione anonima di questionari con risposte aperte e chiuse e la raccolta di lamentele e reclami verbali e scritti, che saranno attentamente valutati per migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza;

14. *Ricerca dell'efficacia, dell'efficienza e del miglioramento continuo*

L'Istituto garantisce che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni e si impegna a definire i propri standard di qualità dei servizi offerti ed a determinare le modalità di valutazione costante della qualità stessa.

L'Istituto garantisce, infine, un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. Prevenzione : Sistema Sicurezza aggiornato al D.lgs 81/08, sistema HACCP
2. Accesso garantito per tutti: trasparenza delle liste d'attesa
3. Informazione: pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
4. Consenso informato: informazione al paziente riguardo il trattamento
5. Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. Privacy e confidenzialità: impegno degli operatori del Centro alla Privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
7. Rispetto del tempo del paziente: adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente, anche mediante erogazione di terapie domiciliari
8. Individuazione di standards di qualità: definizione di standards che definiscono il livello di qualità erogata
9. Sicurezza dei trattamenti sanitari: definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
10. Innovazione e costante adeguamento: miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
11. Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari. definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso

12. Personalizzazione del trattamento: definizione di percorsi individualizzati, assegnazione ad operatori qualificati nel settore
13. Sistema del reclamo: definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
14. Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi: individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa.

3. Tipologia e criteri per l'accesso ai servizi

a) L'accesso alle Prestazioni socio-riabilitative secondo la normativa ex art. 26 Legge 833/78 avviene per le seguenti tipologie:

- Ambulatoriale (Individuale e di gruppo)
- Attività diurne (Semiresidenziale)
- Tempo pieno (Residenziale)

L'utente deve essere riconosciuto disabile permanente ai sensi della legge 104 del 1992 e successive modifiche ed integrazioni e può rivolgersi:

- Al proprio Medico di Medicina Generale;
- Al medico prescrittore della riabilitazione del S.S.R.;
- Alla Unità di Valutazione del Bisogno Riabilitativo (UVBR) dell'ASL di appartenenza.

Come risposta alla richiesta la UVBR:

- Effettua la presa in carico con riferimento alla condizione clinico-funzionale;
- Elabora il Progetto Riabilitativo che può essere messo in atto o direttamente da strutture erogatrici a gestione diretta oppure da una struttura accreditata salvaguardando la libertà di scelta del cittadino. Nell'eventualità che il soggetto scelga di rivolgersi ad una struttura accreditata non a diretta gestione pubblica, sarà il Direttore Tecnico della stessa, congiuntamente al team riabilitativo ed all'UVBR, a concordare i termini definitivi del contratto terapeutico.

Si individua, pertanto, il seguente modello procedurale per le tipologie di trattamento afferenti alla normativa ex art. 26 Legge 833/78:

1) i cittadini, che intendono richiedere assistenza riabilitativa, dovranno essere indirizzati ad effettuare la prima visita specialistica presso l'U.O. di Riabilitazione del Distretto di residenza, dove ci sarà una valutazione clinico-diagnostica da parte dell'UVBR, che elaborerà un progetto riabilitativo nel rispetto delle vigenti normative relativamente al pagamento del ticket.

b) L'accesso alle Prestazioni socio-assistenziali in regime di accreditamento con gli Enti locali (Comuni, Province ecc.) avviene con le modalità seguenti:

- Il cittadino che ne ha diritto in quanto soggetto riconosciuto sordo ai sensi della legge 104 del 1992 e successive modifiche ed integrazioni può rivolgersi alla Segreteria della Direzione Politiche sociali dell'Ente di competenza e compilare la modulistica predisposta da ogni singolo Ente.

Non sono previsti costi a carico dell'utenza per le attività di riabilitazione e socio-assistenziali.

4. Disponibilità e realizzazione del percorso assistenziale

L'Istituto "Filippo Smaldone" di Salerno, con l'apporto delle competenze professionali del personale, delle istituzioni civili e religiose e della società, è responsabile della qualità delle attività educative e riabilitative; si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi, validi per il

raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e riabilitativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni di riabilitazione l'Istituto assume come criteri di riferimento:

- il rispetto degli orientamenti culturali della scuola;
- la presenza di validità culturale e riabilitativa;
- la funzionalità educativa e riabilitativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed all'acquisizione della comunicazione verbale, bimodale e bilinguistica;
- la rispondenza alle esigenze dell'utenza, con particolare attenzione alla formazione ed all'aggiornamento dei terapisti e dei docenti.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti della nostra Scuola adotteranno, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici e delle schede riabilitative nell'arco della settimana, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere i docenti ed i terapisti opereranno in coerenza con la Programmazione didattica ed il Progetto riabilitativo individuale relativi ad ogni alunno, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti e programmati, l'Istituto è impegnato ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, all'attività sportiva ed all'apprendimento di lingue straniere o di arti.

Nel rapporto con gli allievi i terapisti ed i docenti devono usare linee riabilitative e pedagogiche mirate al convincimento. Essi non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, ma devono porsi accanto all'alunno come guida sicura, persuasiva e paziente, cercando di prevenire, con attenta vigilanza, eventuali errori. Il loro ruolo non si esaurisce nell'informazione nozionistica o in esercitazioni sterili, ma è ordinato alla trasmissione dei valori positivi secondo l'identità dell'Istituto. Essi, pertanto, in quanto terapisti e docente cattolico, avranno cura della propria formazione e saranno esempio positivo per i propri alunni attraverso le parole, la trasmissione dei valori e tutta l'azione educativa, dentro e fuori dell'Istituto.

L'Istituto adotta e pubblica i seguenti documenti:

A. Regolamento d'Istituto

Il regolamento d'Istituto contiene le norme relative a:

- Orario delle attività scolastiche;
- Orario delle attività extrascolastiche;
- Comportamento degli Alunni;
- Attività di Educazione Fisica;
- Servizio Mensa;
- Convitto;
- Disciplina;
- Risarcimento dei danni;
- Viaggi di istruzione e visite guidate;
- Uscite didattiche all'interno del Comune di Salerno e nei Comuni limitrofi
- Pubblicazione del Regolamento.

B. Programmazione didattica e riabilitativa

B.1 La programmazione didattica

La programmazione di classe elaborata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo di varie esperienze e degli ambiti disciplinari, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative, indicati dal Consiglio di classe;
- è sottoposta periodicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Informazione all'utenza sulla programmazione didattica

Redazione entro 30 giorni dall'inizio dell'Anno Scolastico. Pubblicizzazione tramite deposito in segreteria.

B.2 La programmazione riabilitativa

Il Piano Terapeutico ed il Progetto e Programma riabilitativo individuale sono redatti sulla base delle prescrizioni dell'ASL di residenza dell'utente ed in funzione delle linee guida presenti nel Protocollo diagnostico-terapeutico realizzato dall'Equipe allargata del Centro di Riabilitazione per la patologia dell'utente. Sono definiti, inoltre, dopo una attenta e circostanziata osservazione clinica dell'utente in trattamento e dopo la somministrazione di tests audiologici, linguistici, neuropsicologici e motori, atti ad evidenziare il quadro clinico d'ingresso e le indicazioni terapeutiche e prognostiche.

Il Piano Terapeutico è discusso con l'utente o con i suoi familiari ed è consegnato allo stesso per ricevere dall'ASL di residenza la regolare autorizzazione amministrativa.

Informazione all'utenza sulla programmazione riabilitativa

Redazione dopo la Prescrizione dell'ASL di appartenenza. Pubblicizzazione tramite consegna o deposito in Cartella clinica.

B.3 Contratto formativo

Il Contratto formativo è la dichiarazione, esplicitata e partecipata, dell'operato della Scuola. Esso si stabilisce in particolare, tra il docente e l'allievo (in forme adeguate all'età di questi), ma coinvolge gli organi dell'Istituto, i genitori e tutti coloro che sono interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esplicitare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare alle attività.

5. Condizioni per facilitare le valutazioni dei servizi da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e relazioni fra servizio atteso, servizio percepito ed oneri sostenuti dal paziente

L'Istituto adotta una serie di iniziative rivolte a facilitare le valutazioni dei servizi da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, sia enti committenti che agenzie territoriali di tutela dell'utenza.

- a. Instaurare un buon rapporto professionale e personale con l'utente in modo da:
 - dare una immagine dell'Istituto professionale e senza apparire inopportuni;
 - presentare in modo chiaro, ben definito e completo i documenti di accesso alla struttura all'ente di appoggio ASL, Provincia etc.;
 - chiarire ad inizio attività il programma e le modalità operative di realizzazione dei servizi;
 - intervenire nel corso dell'erogazione del servizio e valutarne lo stato di avanzamento;
 - verificare e valutare a fine rapporto, i risultati e il grado di soddisfazione e le aspettative soddisfatte e disattese.
- b. Dare massima disponibilità nelle fasi di primi contatti con l'utente, fornitura di referenze ed informazioni, in modo da rilevare le aspettative dell'utente;
- c. Preparare la documentazione di accesso in modo completo e chiaro, sia dal punto di vista tecnico che economico;
- d. Operare nella massima trasparenza professionale e nel rispetto dei requisiti di segretezza sulle informazioni personali;
- e. Utilizzare gli strumenti di monitoraggio e misurazione per valutare nel corso del Servizio eventuali anomalie (Verifiche Ispettive Interne, Non Conformità, Azioni Correttive, Valutazione Fornitori, Acquisti, Addestramento, etc.).

Sono applicate le seguenti azioni e rilievi:

- Verifica della esecuzione del servizio (vedi Procedura/Istruzione a riferimento).
- Richiesta di compilazione del Questionario di Valutazione della soddisfazione delle Famiglie almeno una volta l'anno.
- Richiesta compilazione del Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti almeno una volta l'anno.
- Ogni Questionario è valutato per singola domanda e si pone come limite inferiore per considerare raggiunto l'obiettivo di soddisfazione del Cliente per ogni domanda il valore del 90% di risposte soddisfatte sul totale di coloro che hanno compilato il Questionario.
- Comunicazioni e contatti con il Cliente.
- Rilevazione mediante incontri periodici con i genitori e con tutti gli operatori dell'Istituto offrendo la possibilità al paziente di contribuire a migliorare la qualità del servizio.

Sono svolte attività rivolte alla gestione del rapporto con il Committente al di là degli aspetti relativi al servizio, ma orientati all'ottenimento della soddisfazione del committente per ottenere informazioni oggettive sulla base delle quali valutare l'opportunità di attuare interventi di vario tipo, quali ad esempio:

- Modifiche e Miglioramento del Servizio
- Azioni Preventive sul SGQ
- Crescita professionale.

Sono applicate le seguenti azioni e rilievi:

- Richiesta di compilazione Questionario di Valutazione del servizio a cura del Committente al quale sarà inviato con le fatturazioni periodiche.

6. Procedure per assicurare la tutela degli utenti

E' presente presso l'Istituto un Sistema di Gestione del Rischio e l'attivazione di attività mirate alla riduzione degli errori al fine di aumentare la sicurezza del paziente, in primis, ma anche di migliorare efficienza e qualità del sistema, riducendo i costi aggiuntivi derivanti da errori. Il Sistema è descritto nell'Istruzione Operativa "Gestione dell'evento avverso) codificata nel Sistema di Gestione per la Qualità secondo UNI EN ISO 9001/2015 con il codice SMAIOP017_3.

L'Istruzione Operativa previene e gestisce gli Eventi avversi, allo scopo di prevenire e ridurre i conseguenti rischi reali e potenziali per gli utenti mediante un processo coordinato di identificazione, segnalazione, registrazione ed analisi degli incidenti, che comprende un momento finale di coordinamento delle varie informazioni sulla sicurezza in modo da favorire una migliore strategia per la soluzione dei problemi.

A livello aziendale è istituita l'UGR (Unità di Gestione del Rischio) il cui Responsabile è il Dr. Roberto Cuzzocrea in qualità di Direttore Tecnico dell'Istituto, con funzione di programmazione, coordinamento e verifica di quanto pianificato, al fine di ridurre il rischio nello specifico ed in generale i fattori di rischio (Risk Management).

7. Procedure per attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, in lingua segnata, scritta o telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione, se non circostanziati.

La Responsabile dell'Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza della Responsabile, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, la Direttrice formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

L'Allegato 1 può essere usato come modulo per la segnalazione di disfunzioni e suggerimenti.

8. Ubicazione degli uffici e delle sedi operative con l'indicazione degli orari di apertura e di chiusura

Sede1: Via Pio XI, 118 - 84125 Salerno - Tel. 089 221551- Fax 089 220395 – e-mail: smaldone1salerno@virgilio.it

⇒ Segreteria: Dal Lunedì al Sabato dalle 08,30 alle 15,00.

⇒ Ambulatoriale: Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 17,30.

⇒ Attività diurne (Semiresidenziale): Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 17,30.

⇒ Residenziale: Dal Lunedì alla Domenica dalle 07,00 alle 21,00.

Sede 2: Via Vito Lembo, 1 - 84131 Salerno - Tel. 089 339128 - Fax 089 7728041 – e-mail: smaldone2salerno@virgilio.it

⇒ Segreteria: Dal Lunedì al Sabato dalle 08,30 alle 15,00.

⇒ Attività diurne (Semiresidenziale): Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 17,30.

⇒ Residenziale: Dal Lunedì alla Domenica dalle 07,00 alle 21,00.

9. **Profili professionali degli operatori coinvolti ed altre indicazioni utili loro relative**

L'attuale organizzazione dei servizi dell'Istituto comprende, oltre al Rappresentante amministrativo, figure professionali appartenenti alle seguenti aree:

- A. *socio assistenziale*
- B. *sanitaria*
- C. *amministrativa*
- D. *dei servizi generali*

Nell'Area socio-assistenziale operano:

responsabili di reparto

OSA (operatore socio-assistenziale)

Educatori

Animatori

Assistente sociale

Dirigente scolastico

Nell'Area sanitaria vi sono:

Direttore Sanitario

Direttore Tecnico

Medico di Medicina Generale

Medici Specialisti

Infermiere

Terapisti della riabilitazione

L'Area amministrativa è composta da:

impiegati, che si occupano di pratiche amministrative, di rapporti con gli enti (Aziende sanitarie, Province, Comuni, INPS, Patronati, ecc...)

L'Area dei Servizi Generali comprende:

addetti alla portineria

addetti alla manutenzione

addetti alla guida di automezzi

addetti alle forniture

addetti a guardaroba e lavaggio indumenti degli ospiti

addetti ai servizi alberghieri

Viene di seguito fornita una sintetica descrizione del Rappresentante amministrativo e delle diverse figure professionali impegnate nelle aree socio-assistenziale e sanitaria.

Rappresentante amministrativo

È il funzionario che dirige l'Istituto ed è responsabile sia dei servizi assistenziali, educativi e riabilitativi, sia dell'organizzazione e gestione amministrativa.

Svolge la funzione di Amministratore Protempore su delega del Legale Rappresentante. Sovrintende alla realizzazione delle attività operative in termini di quantità, qualità e costi, rendendone partecipe, per quanto applicabile, le Funzioni aziendali coinvolte nell'organizzazione.

Determina l'attuazione del SGQ come definito nella relativa documentazione (Manuale e Procedure) e, attraverso riesami periodici promuovere piani di Miglioramento della Qualità, definire obiettivi e verificarne l'attuazione.

Svolge su incarico del Legale Rappresentante la funzione di Rappresentante della Direzione per il SGQ .

Area socio-assistenziale

Responsabile di reparto

È una figura socio-assistenziale, presente in orario diurno e notturno nel reparto d'assistenza.

È inserita nell'organizzazione complessiva della Residenza, tra direzione, reparti di assistenza, uffici e servizi interni; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del gruppo degli OSA.

Ha il compito di garantire la presenza del personale socio assistenziale, predisponendo e gestendo i turni; di vigilare sia su continuità ed uniformità delle prestazioni, sia sugli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite.

Operatore socio-assistenziale (OSA)

Presente in tutte le strutture, 24 ore su 24, è l'operatore che, attraverso le attività integrate d'assistenza, eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

la soddisfazione delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona);

l'aiuto nello svolgimento delle normali attività (facende quotidiane, mobilitazione, socializzazione);

la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del Piano terapeutico o educativo individualizzato degli ospiti.

Collabora alle attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli ospiti che gli sono affidati, partecipando ai progetti di educazione e di animazione che si realizzano nell'ambito territoriale e nella struttura residenziale.

È impegnato a facilitare le relazioni dell'utente con l'ambiente circostante (parenti, amici, compagno o compagna di camera,...);

prevenire eventuali situazioni conflittuali e d'isolamento; dare sollievo agli ospiti negli stati temporanei di disagio.

Educatore

È presente, con orario diurno, e svolge attività di didattica specializzata per sordi nell'ambito della Scuola dell'Infanzia, della Scuola Primaria, della Scuola Secondaria di

1° grado e dei Corsi di Orientamento e di Formazione professionale.

E' un insegnante diplomato o laureato, abilitato e specializzato nella didattica per sordi. Collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del Piano terapeutico o educativo individualizzato degli ospiti.

Animatore

E' presente nelle due strutture dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno con orario diurno.

Promuove, stimola, organizza le attività socio-culturali e ricreative adatte all'utenza.

Favorisce l'incontro e l'integrazione tra le persone; facilita la comunicazione e l'espressione, collaborando con le altre figure professionali nell'attuazione del piano Piano terapeutico o educativo individualizzato degli ospiti.

Il servizio di animazione è appaltato ad una cooperativa che mette a disposizione gli operatori professionali.

Assistente sociale

E' presente nelle due strutture dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno con orario continuativo.

Segue il percorso di accoglienza dei nuovi ospiti. Collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del Piano terapeutico o educativo individualizzato degli ospiti e ne valuta eventuali modifiche anche su sollecitazione di operatori e parenti.

Accoglie le richieste degli ospiti e dei parenti riguardanti la vita della Residenza.

Cura le relazioni con servizi, enti ed istituzioni esterne per quanto riguarda le necessità degli ospiti.

Dirigente scolastico

E' presente nelle due strutture dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno con orario continuativo e svolge le seguenti funzioni:

- Garantisce il corretto rapporto con gli alunni e con i docenti;
- Gestisce le attività di iscrizione all'Istituto Filippo Smaldone;
- Programma orari di lezione e Organizza e presiede i consigli didattici;
- Gestisce la valutazione dei docenti;
- Rispetta gli obblighi di legge e deontologici professionali di riservatezza legati alle responsabilità ed alle informazioni a cui si ha accesso nello sviluppo del proprio lavoro.

Area sanitaria

La responsabilità dei servizi sanitari svolti negli Istituti compete al Direttore Sanitario ed al Direttore Tecnico.

Direttore Sanitario

Nell'Istituto è presente un Medico pediatra con funzione di Direttore Sanitario disponibile 24 ore su 24, con reperibilità notturna.

Compito principale del Direttore Sanitario è valutare lo stato complessivo di salute degli utenti per definire il programma di cure, le visite, gli esami diagnostici, la terapia farmacologica.

Si occupa anche del controllo degli standard di igiene e pulizia dei locali e delle

attrezzature.

Direttore Tecnico

Integra i dati sulle condizioni di salute e relativo trattamento, con quelli riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale per creare, insieme alle altre figure professionali, un piano d'intervento riabilitativo individualizzato.

Coordina le riunioni di equipe assegnando diversi livelli di responsabilità al personale, consulenti, collaboratori, etc.

Mette a disposizione del personale operativo la documentazione necessaria allo sviluppo del servizio (caratteristiche e registrazione).

Provvede affinché il personale operativo possa operare con tutti i mezzi e risorse necessarie (PC, lavagne interattive multimediali, supporti bibliografici etc.).

Coopera con il Responsabile del Sistema Gestione per la Qualità per la corretta gestione delle non conformità e nella verifica della soddisfazione del Cliente sul servizio e/o su eventuali azioni correttive.

Conserva nel rispetto della legge sulla privacy le cartelle cliniche.

Procede in fase iniziale e nel corso dell'erogazione della terapia riabilitativa alla visita medica specialistica ORL dell'utente ed all'esecuzione degli esami audiometrici.

Elabora i dati dei test di riabilitazione utilizzati.

Medico di Medicina Generale

Gli ospiti sono assistiti dal medico di medicina generale, chiamato quando necessario.

Medico Specialisti

Gli ospiti sono assistiti da Medici Specialisti (Pediatra, Neuropsichiatra Infantile, Foniatra, Otorinolaringoiatra, Medico specialista in Medicina dello Sport) chiamati quando necessario.

Infermiere

Presente 24 ore su 24 nei due Istituti, identifica i bisogni dell'utente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura collaborando con il medico, valuta e gestisce gli interventi assistenziali infermieristici. Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc...).

Collabora alla stesura del Piano terapeutico individualizzato degli ospiti ed alla sua realizzazione.

Terapista della riabilitazione

E' presente con orario diurno nei due Istituti.

Gli interventi del Terapista della riabilitazione riguardano l'area riabilitativa, in particolare l'intervento logopedico e psicomotorio, al fine di mantenere equilibrio e scambio tra il corpo e la mente dell'ospite.

10. Descrizione delle prestazioni minime assicurate per l'espletamento del servizio socio-assistenziale in regime di accreditamento con gli Enti locali (Comuni, Province ecc.)

1. Soggiorno residenziale con pernottamento presso i locali dell'Ente accreditato;
2. Idonea assistenza e vigilanza notturna;
3. Vitto giornaliero, consistente in prima colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena, secondo le tabelle dietetiche ed il menù approvati dall'Autorità Sanitaria competente;
4. Servizio di lavanderia e stireria;
5. Assicurare la frequenza di un corso di studio (scuola, università, corso professionale con rilascio di attestati con valore legale ed organizzati da enti di formazione accreditati, etc...) con trasporto "per" e "da" la sede di studio, qualora essa non fosse interna all'Ente accreditato;
6. Assicurare la fruizione di tutte le necessarie attrezzature, impianti tecnici, sussidi didattici di uso individuale e collettivo in dotazione dell'Ente accreditato;
7. Doposcuola con l'assistenza di educatori specializzati a sostegno dell'apprendimento, anche con laboratori ad hoc;
8. Assicurare la partecipazione ad attività extrascolastiche (quali attività ludico-ricreative, sportive, culturali, etc...) organizzate dall'Ente accreditato;
8. Assistenza medico-sanitaria generica e specialistica assicurata da personale specializzato interno o in convenzione oppure dal Servizio Sanitario Nazionale;
9. Assicurare adeguate condizioni igienico-sanitarie dei locali;
10. Produrre il programma di massima delle attività dopo il primo mese di attività.

11. Descrizione analitica degli eventuali servizi migliorativi ed aggiuntivi offerti per l'espletamento del servizio socio-assistenziale in regime di accreditamento con gli Enti locali (Comuni, Province ecc.)

1. Servizio di infermeria 24 ore su 24 con la presenza di una infermiera professionale;
2. Terapia logopedica individuale, di gruppo ed in classe con terapisti specializzati per la cura della sordità;
3. Servizio di controllo e manutenzione delle protesi acustiche.

12. Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari

Alla presa in carico dell'utente sarà fornita dalla Segreteria all'utente o alla famiglia una copia dei seguenti documenti:

1. Guida ai Servizi nella versione per l'utenza che definisce i diritti ed i doveri degli ospiti dell'Istituto;
2. Carta dei Servizi che è il patto tra le strutture del S.S.N. ed i cittadini e che contiene nell'ultima pagina il Modulo per la segnalazione di disfunzioni e suggerimenti; e su richiesta verbale dell'utente i seguenti documenti:
 1. Regolamento interno, che definisce le regole ed i comportamenti che devono essere assunti dagli ospiti dell'Istituto;
 2. Progetto Riabilitativo di struttura, che definisce la programmazione della disponibilità e dell'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative di tutta la struttura.

Sono inoltre previsti un minimo di tre incontri annui con i genitori, prima o dopo le

vacanze di Natale, prima o dopo le vacanze di Pasqua ed a fine anno scolastico, con il fine di informare il genitore sul livello di apprendimento raggiunto dal figlio e di offrire al paziente la possibilità di contribuire a migliorare la qualità del servizio

13. Tempi e modalità di collaborazione con le strutture sociali frequentati dagli utenti per l'attuazione di programmi individuali di sostegno

La concomitante presenza all'interno di ognuna delle due sedi dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno delle Scuole paritarie, dei servizi di assistenza sociale, dei servizi educativi, dei servizi medici, infermieristici e riabilitativi, consente una totale integrazione delle diverse figure professionali della struttura rivolte a personalizzare i programmi individuali di sostegno.

Le occasioni di incontro tra i diversi operatori coinvolti sono delle periodiche Riunioni d'Equipe interdisciplinari organizzate ogni 40 sedute di trattamento, che coinvolgono anche rappresentanti di altre strutture sociali sul territorio coinvolte nei processi di integrazione.

14. Le procedure di tutela dei diritti degli utenti

Nei casi di specifici Reclami da parte dell'ospite o di chi lo rappresenta :

- si riporta la segnalazione sul modulo Reclami Cliente (SMA PPA720/1);
- si esaminano con il Resp. SGQ e/o con altre funzioni interessate, le cause del malcontento e si definiscono le relative azioni correttive;
- si informa l'ospite sulle azioni correttive ed i tempi di attuazione.

I Reclami Clienti sono controllati dal Resp. SGQ.

15. La descrizione sommaria dell'esperienza maturata nel servizio per cui si chiede l'accreditamento, con l'indicazione dell'eventuale possesso di certificazione di qualità aziendale nel campo dei servizi sociali

L'Istituto Filippo Smaldone di Salerno opera nel campo specifico della disabilità uditiva dall'epoca della sua fondazione avvenuta nel 1907. Da quella data sono state riabilite, educate ed assistite generazioni di alunni disabili ed in particolare alunni sordi.

Al lavoro di alta professionalità delle Suore della Congregazione delle Salesiane dei Sacri Cuori che hanno come carisma l'educazione dei Sordi, si sono negli ultimi trenta anni aggiunti operatori laici specializzati che hanno arricchito l'offerta di servizi all'utenza per tutte le disabilità.

Presso l'Istituto Filippo Smaldone di Salerno è attivo il Centro di Ricerca e Sperimentazione di metodologie e strumenti riabilitativi per sordi, che sotto la guida ventennale del Dr. Roberto Cuzzocrea coordina ed orienta l'indirizzo didattico, riabilitativo ed educativo delle due Sedi, promuovendo metodologie e strumenti innovativi specifici per i disturbi della comunicazione legati alla sordità, che hanno suscitato l'interesse degli operatori specializzati sul territorio nazionale.

Tra le attività di ricerca clinica applicata condotte dal Centro di Ricerca e Sperimentazione segnaliamo alcuni strumenti e metodologie innovative nel campo della educazione e riabilitazione della sordità, tra cui l'Alfabeto Manuale Italiano integrato dal Codice Fonologico, la Dattilologia Fonologica (DF) e la Dattilologia Fonologica Bimanuale (DFB), nonché tre protocolli di adattamento dei testi scritti.

Tali iniziative hanno suscitato interesse negli operatori del settore e richiamato l'attenzione degli organismi ministeriali, conducendo il Dr. Roberto Cuzzocrea a svolgere per conto del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca una intensa attività formativa e congressuale in diverse aree del territorio nazionale e

richiamando presso i Centri di Riabilitazione “Filippo Smaldone” di Salerno utenza da numerose Regioni d’Italia.

L’Istituto Filippo Smaldone di Salerno possiede dal 2001 la **Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001-2015** per il seguente campo applicativo :
Progettazione ed erogazione di servizi didattico educativi (scuola dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado, formazione ed orientamento professionale finanziata e autofinanziata). Erogazione di servizi di riabilitazione (ex art. 26 legge 833/78).

16. Cronogramma delle attività (che possono subire modifiche in funzione dell’età degli utenti):

ORARIO	ATTIVITA’
7,30	Risveglio mattutino ed Igiene personale
8,00	Colazione
8,30	Inizio Attività scolastiche
10,30	Spuntino
13,25	Termine attività scolastiche
13,30	Pranzo
14,00	Attività ricreative
14,30	Attività di doposcuola e di riabilitazione
16,30	Merenda
17,00	Attività extra-scolastiche, sportive, ludico-ricreative e laboratori
19,00	Cena
19,30	Igiene personale
20,30	Attività libere
21,30	Riposo notturno

17. Modalità di valutazione quali/quantitativa dei risultati

La valutazione dei risultati e del servizio da parte della Direzione si svolge su dati oggettivi, in collaborazione con tutti gli operatori, opportunamente addestrati.

I Rappr. amministrativi hanno stabilito di utilizzare al meglio lo strumento del Riesame del SGQ per il controllo dell’efficacia del Sistema e degli obiettivi. Il Riesame comprende elementi di base in entrata che ne caratterizzano l’agenda e da elementi in uscita che rappresentano le decisioni e le azioni derivate dal riesame stesso.

Elementi in entrata sono:

- risultati delle Verifiche Ispettive (interne ed esterne);
- risultati delle verifiche della soddisfazione del Cliente;
- le prestazioni del servizio;
- le non conformità;
- lo stato delle Azioni Correttive e Preventive;
- le verifiche delle attività programmate nei precedenti riesami;
- le proposte di azioni di miglioramento sui servizi e sull’SGQ.

Elementi in uscita sono:

- azioni concordate di miglioramento sui processi e sull’SGQ;
- miglioramento del servizio in funzione dei requisiti e/o aspettative del Cliente.

- pianificazione delle esigenze di risorse (umane, strumentali);
- pianificazione delle Verifiche Ispettive;
- pianificazione delle attività di addestramento.

Sono presentati i risultati della elaborazione degli Indicatori riassunti nella Tabella Riassuntiva Indicatori (vedi PPA850) ed inoltre altri documenti esplicativi o rappresentativi (relazioni, tabelle, grafici).

I Rappr. Amministrativi, in coordinamento con tutte le funzioni, prendono atto dei risultati, li discutono e definiscono gli obiettivi, siano essi generali che specifici, per il periodo di osservazione successivo.

La valutazione verifica:

- a) il grado di conoscenza e condivisione del personale delle modalità operative pianificate e dei criteri di registrazione dei dati generati dallo svolgimento delle attività;
 - b) il grado di applicazione e applicabilità delle modalità operative pianificate al fine di valutare l'adeguatezza delle risorse umane (professionalità e numero) e materiali (idoneità e disponibilità all'uso) messe a disposizione dalla Struttura;
 - c) il grado di adeguatezza dei processi operativi per garantire sia il livello qualitativo delle prestazioni dei servizi, sia il raggiungimento degli obiettivi specifici programmati.
- I professionisti sono particolarmente coinvolti, ed incoraggiati all'utilizzo di specifiche tecniche per i processi in esame.

Momenti di verifica formali tra i componenti dell'équipe sono registrate in cartella clinica. Riunioni di gruppo periodiche, attività interprofessionali di miglioramento della qualità ed audit clinici sono previsti per i professionisti.

Nel corso dell'anno scolastico si procede alla valutazione quadrimestrale dell'apprendimento dell'alunno. La valutazione quadrimestrale sarà a cura del singolo insegnante per le classi con un solo insegnante o degli insegnanti che fanno parte di classi in regime modulare ed è riportata sul modulo Rilevazione e Valutazione degli Apprendimenti della Classe (C58), sul Giornale dell'Insegnante e sul Documento di Valutazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR).

La Valutazione degli alunni si realizza mediante la valutazione delle prove di verifica oggettive scritte e/o pratiche e delle prove di verifica soggettive orali e/o scritte e/o pratiche sulle attività svolte per ogni Disciplina, al termine del Primo Quadrimestre (Prove A), al termine della metà del Secondo Quadrimestre (Prove B) e alla fine dell'Anno Scolastico (Prove C).

Le prove soggettive orali e scritte sono condotte e valutate dal docente sulla base della Griglia di valutazione delle prove soggettive (C59).

18. Tipologia dell'Istituto "Filippo Smaldone" di Salerno

L'Istituto Filippo Smaldone di Salerno appartiene alla Congregazione delle Suore Salesiane dei Sacri Cuori, Ente Autonomo Religioso di diritto pontificio con riconoscimento giuridico della legale rappresentante.

L'Istituto è diviso in due Strutture separate amministrativamente, al cui interno sono presenti una Scuola Paritaria dell'Obbligo formativo, un Centro di Riabilitazione accreditato provvisoriamente con il Servizio Sanitario, che opera secondo la normativa ex art. 26 L. 833/78 ed un Centro di Formazione e di Orientamento professionale accreditato con la Regione Campania.

L'Istituto accoglie utenti normoabili e disabili e rivolge particolare attenzione ai soggetti sordi. Le due Sedi accolgono utenti provenienti da diverse regioni d'Italia.

La Sede 1 dell'Istituto "Filippo Smaldone" di Salerno sita in Via Pio XI, 118 (Telefono: 089221551 – Fax: 089220395) ospita la Scuola dell'Infanzia paritaria, la Scuola Primaria paritaria ed il Centro di Riabilitazione.

La Sede 1 è dotata di aula multimediale, palestra coperta, 2 campi di gioco polivalenti, 2 parchi giochi, servizio trasporto, sala convegni e parcheggio coperto.

La Sede 2 dell'Istituto "Filippo Smaldone" di Salerno è localizzata in Via V. Lembo 1 (Telefono: 089339128 – Fax: 0897728041) ed accoglie utenti che frequentano la Scuola Secondaria di 1° grado, i Corsi di Formazione ed Orientamento Professionale autorizzati dalla Regione Campania ed il Centro di Riabilitazione.

La Sede 2 è dotata di 2 aule multimediali, palestra coperta, 2 campi da gioco polivalenti, servizio trasporto, sala convegni e parcheggio coperto.

In entrambi le Sedi è presente il Centro Medico polispecialistico e di consulenza protesica.

Gli utenti integrano la loro formazione con attività di calcio, pallavolo, pallacanestro, danza, recitazione e teatro.

L'Istituto persegue da diversi anni progetti didattici e riabilitativi di bilinguismo, di didattica multimediale e multimodale e di integrazione con classi di utenti all'interno ed all'esterno dell'Istituto.

Nell'Istituto è, inoltre, attivo il Centro di Ricerca e sperimentazione per lo sviluppo di strumenti didattico-riabilitativi specifici per i soggetti con disturbi della comunicazione legati alla sordità.

Le due Sedi accolgono gli utenti disabili in regime di convenzionamento o accreditamento con le Province ed i Comuni ed in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed esplicano i loro servizi agli utenti in regime Ambulatoriale (solo Sede 1), Semiresidenziale e Residenziale.

Gli studenti utenti accedono versando una quota di partecipazione.

L'orario per il trattamento Semiresidenziale è dalle 8:30 alle 16:30 e si prevedono attività scolastiche e di doposcuola, attività di riabilitazione, attività sperimentali e laboratori di attività sportiva, di lingua straniera, di danza, di teatro, di informatica, di scenografia e di costumistica.

Per gli utenti in regime Residenziale sono previste attività integrative sportive, ricreative e di tempo libero con uscite con accompagnatori ed escursioni didattico-turistica sul territorio.

Le due Sedi dell'Istituto dispongono di una Foresteria per accogliere i genitori durante il periodo di adattamento degli alunni all'interno delle nostre Strutture.

19. Servizi amministrativi

Funzionalità dei servizi amministrativi

L'Istituto "Filippo Smaldone" di Salerno individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, di cui fissano e pubblicano i criteri, garantendone l'osservanza e il rispetto:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- tempi di attesa ridotti;

- flessibilità degli orari degli uffici e contatto con il pubblico.
- La Coordinatrice delle attività didattiche ed educative della Sede 1 è a disposizione degli alunni e delle famiglie tutti i giorni dalle h. 8,00 alle 12,30 e la Direttrice Scolastica della Sede riceve il lunedì, il mercoledì ed il venerdì dalle 8,30 alle 10,30.
- Il Direttore Tecnico è a disposizione degli alunni e delle famiglie il martedì ed il giovedì dalle 8,30 alle 12,30 presso la Sede 1 ed il lunedì, il mercoledì ed il venerdì dalle 8,30 alle 12,30 presso la Sede 2.
- La Direzione Amministrativa e la Segreteria ricevono il pubblico nei giorni di martedì, giovedì e venerdì dalle 9,30 alle 11,30 presso la Sede 1 ed il lunedì ed il mercoledì dalle 9,30 alle 11,30 presso la Sede 2.
- All'atto dell'iscrizione degli utenti gli addetti alla Segreteria consegnano la lista della documentazione da produrre e danno ogni altra eventuale notizia in merito.
- Qualunque documento scolastico va richiesto previa presentazione di domanda scritta; la Segreteria provvede alla consegna entro i tempi legali previsti, rispettando possibilmente le esigenze di celerità.
- All'espletamento del servizio telefonico è addetto personale religioso e laico che risponde con la denominazione propria dell'Istituto.
- La Scuola per ogni tipo di informazione e per avvisi relativi alla vita scolastica dispone di bacheche, quadri a giorno, lavagne e cartelloni collocati in portineria, nella sala di attesa per l'entrata e l'uscita degli utenti, in Segreteria, nella sala dei docenti, negli spazi destinati all'intervallo e nei corridoi delle aule scolastiche.
- Tutto è disposto per richiamare l'attenzione degli utenti e dei loro familiari, degli operatori scolastici e della riabilitazione, del personale ausiliario, perché nulla sfugga delle iniziative e di ogni attività educativa organizzata dalla Scuola.

20. Condizioni ambientali della Scuola e del Centro di Riabilitazione

Gli ambienti dove gli utenti soggiorno sono accoglienti, ridenti e puliti, conformi alle norme di sicurezza, tali da garantire tempi sicuri e confortevoli a loro ed a quanti con essi si rapportano.

Per quanto concerne gli utenti disabili ed in particolare i soggetti sordi che, per la specificità dell'handicap, fondano sulla visualità i supporti integrativi alla comunicazione orale (labiolettura), all'arricchimento culturale, alla crescita attenta ed alle continue stimolazioni atte al mantenimento dell'interesse, le aule e le sale per la logopedia sono arieggiate e luminose, ricche di immagini e di strumenti di amplificazione sonora.

Al personale ausiliario è affidata la mansione e la responsabilità di garantire la continua e più ampia igiene di tutti gli ambienti scolastici e di tutti i servizi frequentati dagli utenti.

21. Adozione di un Sistema di gestione per la Qualità: standard di qualità, impegni e programmi

L'Istituto Filippo Smaldone applica dal 2001 il Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001/2015.

MISSIONE DELL'ISTITUTO FILIPPO SMALDONE DI SALERNO

L'Istituto Filippo Smaldone di Salerno in quanto Istituto religioso, nel perseguimento dei fini istituzionali di culto e di religione, realizza la propria vocazione religiosa dedicandosi al servizio della Chiesa per il bene e la salvezza del prossimo nelle opere di evangelizzazione, di pietà, di apostolato e di carità sia spirituale sia temporale

rispondenti alle particolari esigenze e necessità dei tempi e dei luoghi dove l'Istituto è o possa essere presente. In questo senso esercita opere di religione e di culto e, senza fine di lucro, opere di istruzione e di educazione con scuole di ogni ordine e grado per normali e handicappati dell'udito e del linguaggio; allarga il suo apostolato negli ospedali, pensionati e orfanotrofi ed espleta attività di formazione professionale ai sensi della Legge 845 del 21/12/1978. L'Istituto "Filippo Smaldone", presidio della Congregazione delle Suore Salesiane dei Sacri Cuori, come prevede la Legge nazionale del 23/12/1978 n. 833 ex art. 26, svolge attività riabilitative per tutti i soggetti disabili, in particolare per i soggetti con minorazione neurosensoriale e disturbi dell'udito e del linguaggio. Tale Istituto è dotato di personale, locali e attrezzature per le attività seguenti: visite e assistenza medica, rieducazione psico-sensoriale, terapie dei disturbi del linguaggio, della motricità, del comportamento, della relazione e del comportamento, guida all'uso di protesi acustiche, educazione e guida degli audiolesi, delle loro famiglie e delle persone interessate all'uso di tecniche di rieducazione sensoriale. Detto Istituto si caratterizza come struttura residenziale, nella quale è garantita l'assistenza nell'arco delle 24 ore con trattamento a tempo pieno, a semiconvitto e ambulatoriale.

POLITICA PER LA QUALITA'

Ad oggi, la Qualità è una variabile decisiva per la scelta del cliente, essa, quindi, non può più essere affidata alla buona volontà o alla competenza professionale del singolo, ma si deve tradurre in un programma preciso di attività, gestendo tutti i processi gestionali ed operativi, dal rapporto con i clienti alla erogazione del servizio, in modo che la loro applicazione garantisca prima di tutto la soddisfazione del cliente.

E' volontà dei Rappresentanti amministrativi che ogni persona, facente parte dell'organico degli Istituto Filippo Smaldone – Salerno, operi con una mentalità "di Qualità", dove ciascuna funzione deve considerare quella che gli sta "a valle" come un potenziale cliente, esigente quanto il cliente finale; allo stesso modo deve pretendere dalla funzione che gli sta "a monte" una risposta puntuale alle proprie richieste.

È necessario, quindi, che tutto il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della Qualità, che prevede corsi di formazione e di aggiornamento, seminari informativi e tutto ciò che possa contribuire al miglioramento ed alla comprensione del concetto della Qualità espressa in azienda e verso i Clienti. In particolare, gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno, si impegnano all'attuazione ed allo sviluppo di innovativi strumenti e metodiche didattico-riabilitative con particolare riferimento agli utenti sordi e con eventuale applicazione di tecniche sperimentali ed attività di ricerca.

Gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno sono inoltre, coscienti che l'applicazione delle Norme è strettamente legata ad una sana organizzazione aziendale, che parte dalla gestione amministrativa fino alla soddisfazione dell'utente per il servizio riabilitativo, scolastico ed educativo ricevuto, presupposti fondamentali di efficienza e competenza, riconosciuti poi dalla Certificazione. Questa logica, da sempre fatta nostra, si sposa con i principi della Congregazione orientati all'indirizzo educativo ed al carattere cattolico dell'istituzione.

Gli Obiettivi Generali che gli Istituto Filippo Smaldone – Salerno - intendono garantire attraverso la Gestione del Sistema Qualità sono:

A: Promuovere la formazione educativa, culturale e professionale dell'utente disabile con particolare attenzione alle persone sorde e dell'utente normodotato.

B: Offrire agli utenti disabili ed in particolare alle persone sorde sostegno allo sviluppo delle loro potenzialità e canali di comunicazione spendibili nelle comunità sociali allargate e ristrette, al fine di garantire una partecipazione sociale priva di restrizioni.

C: Perseguire la soddisfazione dell'utente, della sua famiglia, del committente e del personale dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.

D: Perseguire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti all'utente, alla famiglia ed al committente dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.

E: Perseguire lo spirito di carità che caratterizza l'Opera dell'Istituto Filippo Smaldone.

Pianificare, attuare e verificare gli obiettivi relativi ad ogni Finalità del Sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti dai Rappresentanti amministrativi dei due Istituti, attraverso lo strumento del Riesame.

I Rappresentanti amministrativi di entrambi gli Istituti Filippo Smaldone – Salerno -esprimono e diffondono tali obiettivi esplicitamente nei confronti dei Clienti e delle strutture interne aziendali, adoperandosi per il loro conseguimento.

STANDARD DI QUALITA'

Di seguito è elencata una sintesi dei fattori di qualità, degli indicatori e degli standard relativi alle dimensioni della qualità dei servizi offerti.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Formazione professionale del personale religioso e laico	N° di non conformità attribuite per mancanza di professionalità del personale	0
	N° di richiami verbali o scritti al personale causati da comportamenti dubbi sul piano professionale	0
	N° di reclami o lamentele verbali o scritte presentati dall'utenza, dalle famiglie o dai committenti relativamente al personale	0
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Formazione educativa degli utenti	N° di utenti sospesi dall'Istituto o dalla Scuola	0
Formazione culturale e professionale degli utenti	Percentuale di utenti promossi	>=90%
	N° di reclami o lamentele verbali o scritte presentati dall'utenza, dalle famiglie o dai committenti relativamente alle attività scolastiche	0
Formazione educativa degli utenti	N° di utenti sospesi dall'Istituto o dalla Scuola	0
Valutazione diagnostica	N° di Non Conformità imputate al servizio di Valutazione diagnostica.	0

Programmazione ed esecuzione del trattamento di Riabilitazione	N° di reclami emessi dai Committenti	0
	N° di Non Conformità imputate al servizio di Riabilitazione	0
	N° di reclami o lamentele verbali o scritte presentati dall'utenza, dalle famiglie o dai committenti relativamente all'attività riabilitativa	0
Favorire l'integrazione degli utenti sordi dell'Istituto con coetanei sordi ed udenti	N° di classi miste	2
	N° di eventi organizzati dall'Istituto	2
	N° di partecipazioni ad eventi esterni	3
Verifica del livello di soddisfazione degli utenti	N° di reclami o lamentele verbali e scritte presentate dagli utenti	0
	N° di insoddisfazioni rilevate dai Questionari di soddisfazione degli utenti, suddiviso per Sede	0
Offrire accoglienza alle famiglie e verifica del livello di soddisfazione delle famiglie	N° di reclami o lamentele verbali e scritte presentate dai familiari	0
	N° di insoddisfazioni rilevate dai Questionari di soddisfazione delle famiglie, suddiviso per Sede	0
Verificare il livello di soddisfazione dei Committenti	N° di reclami o lamentele verbali e scritte presentate dai Committenti	0
	N° di insoddisfazioni rilevate dai Questionari di soddisfazione dei Committenti, suddiviso per Sede	0
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Verificare il livello di soddisfazione del Personale	N° di reclami o lamentele verbali e scritte presentate dal Personale	0
	N° di insoddisfazioni rilevate dai Questionari di soddisfazione del Personale, suddiviso per Sede	0

22. **Richiesta di informazioni da parte dell'utente**

L'utente (o i familiari aventi diritto) può ottenere informazioni verbali sulle sue condizioni, richiedere una Relazione scritta sul suo stato di salute o sull'andamento delle terapie e richiedere copia della Cartella Clinica, richiedendo e restituendo al Case Manager il Modulo Richiesta informazioni (Mod. SMA PPA750/10) compilato. Il Case Manager dell'utente provvede:

1. ad organizzare un incontro con il Medico Responsabile del Progetto ovvero con un componente dell'Equipe delegato. L'esito di tale incontro sarà registrato sul modulo Riunione d'Equipe (Foglio M) della Cartella Clinica dell'utente;
2. ad informare il Medico Responsabile del Progetto, che compila la Relazione scritta coinvolgendo eventualmente i membri dell'Equipe interessati. L'originale della Relazione prodotto sul Modulo Ricettario (C18) è consegnato all'utente dal Case Manager e copia è inserita in Cartella Clinica dell'utente registrandola nell'Elenco Allegati;
3. ad informare il Medico Responsabile del Progetto, che si attiva affinché l'Amministrazione predisponga la copia della Cartella Clinica controllata nella sua completezza.

All'atto del ricevimento della comunicazione dell'incontro verbale o del documento scritto, il Case Manager chiede all'utente di firmare il modulo Richiesta informazioni (Mod. SMA PPA750/10) per presa visione o per ricevuta.

23. **Indicazioni contenute nel Piano Regionale di contenimento delle liste di attesa e Valutazione del servizio**

Contenimento delle liste d'attesa

E' necessario definire, anche per la fase di riabilitazione estensiva, i criteri di accesso ai diversi livelli assistenziali e alle relative strutture (di ricovero ospedaliero, residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare) attraverso l'utilizzo della classificazione ICF e sulla base delle prove di evidenza scientifica disponibili.

Deve essere portato a compimento il processo di riconversione delle strutture e/o dei posti letto residenziali e semiresidenziali e quello di accreditamento istituzionale.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del Servizio, viene effettuata, orientativamente a conclusione dell'anno scolastico, una rilevazione mediante incontri con i genitori e con tutti gli operatori della Scuola.

24. **Piano di Verifica e Aggiornamento**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando, in materia, non intervengano disposizioni modificative.

La Carta dei servizi è verificata e/o aggiornata ogni anno.

La presente Carta dei Servizi scolastici viene adottata in attuazione della direttiva N° 254 del 21 luglio 1995 ed alla Deliberazione della Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010.

La presente Carta dei Servizi è stata discussa, revisionata ed approvata nella Riunione di Equipe allargata del 01/10/2016.

25. Modalita' di pubblicizzazione e diffusione della Carta dei Servizi

Sono previsti più sistemi di diffusione della Carta dei Servizi.

Come sollecitato dalla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari, al fine di favorire la diminuzione dei costi per la divulgazione e per facilitare lo scambio di informazioni all'interno della stessa azienda ed anche tra enti diversi, la Carta dei Servizi dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno è pubblicata in formato digitale ed in formato PDF sul sito web: www.smaldonesalerno.it ed è visionabile e scaricabile senza restrizioni.

La Carta dei Servizi è, inoltre, pubblicata in formato cartaceo, è affissa nelle bacheche dell'Istituto, è a disposizione degli utenti, dei genitori, tutori e degli operatori dell'Istituto ed è disponibile su richiesta verbale in Segreteria nel formato desiderato.

Sarà fornita una copia della Carta dei Servizi alla presa in carico dell'utente ed a chi ne farà espressa richiesta verbale alla Segreteria dell'Istituto.

26. Allegati

1. Modulo per la segnalazione di disfunzioni e suggerimenti.

