



*Coop. Lo Scrigno Magico*

Servizi socio-sanitari ed educativi

Via Rovereto n. 7 - 27029 Vigevano (PV)

Tel. 0381542068

E-mail: [scrignoadi@tiscali.it](mailto:scrignoadi@tiscali.it)

Iscr. REA: PV265514 Iscr. Albo Coop. A144170

P.IVA 04812320960 PEC: [scrignoadi@pec.it](mailto:scrignoadi@pec.it)



## CARTA DEI SERVIZI

**Gentile Signora,**

**Gentile Signore,**

**La Società Cooperativa Sociale “LO SCRIGNO MAGICO “ le offre questo opuscolo denominato Carta dei Servizi che contiene utili informazioni sull’organizzazione, con l’obiettivo di farle conoscere il servizio che le viene offerto e di promuovere un rapporto di fiducia e di collaborazione tra lei e gli operatori.**

**La Carta dei Servizi è, infatti, uno strumento di comunicazione e d’informazione che consente, pur con i limiti di una relazione mediata dal testo scritto e non da un incontro diretto, di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni.**

**La Società Cooperativa Sociale “LO SCRIGNO MAGICO “ ha una offerta ampia di Servizi diffusi in Lombardia, si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà dei dirigenti e di tutti gli operatori di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà delle persone disabili, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra minorazione e ambiente.**

**Per garantire risposte significative, competenti e appropriate al compito assunto e coerenti con la sua specifica missione, la Cooperativa è particolarmente impegnata nel settore della Riabilitazione e del supporto dei familiari delle persone disabili. L’impegno suo peculiare è però quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale di ogni Servizio per saper interpretare, in modo**

***differenziato, specifico e mirato, i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi della disabilità.***

***Il concetto di “presa in carico” va oltre quello della cura, proprio per l’attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che contribuiscono a strutturare la personale espressività di ogni persona condizionata dalla minorazione, resa in modo più o meno gravemente disabile in relazione al tipo di partecipazione ambientale che riesce, anche grazie agli interventi riabilitativi, a realizzare.***

***La finalità della Carta dei Servizi è pertanto quella di:***

- dare informazioni per divulgare conoscenza***
- facilitare l’accesso ai Servizi***
- accogliere rilievi e suggerimenti***
- favorire la crescita culturale relativa alla presenza nel territorio in cui ognuno vive, di persone disabili che necessitano di solidarietà e condivisione per “sentirsi risorsa anziché problema”.***

**QUESTA CARTA DEI SERVIZI RAPPRESENTA UNA GARANZIA PER IL DIRITTO ALL’INFORMAZIONE ED UN IMPEGNO A MIGLIORARE LA NOSTRA COMUNICAZIONE E AD ACCRESCERE LA TRASPARENZA E L’EFFICIENZA DEI SERVIZI DA NOI EROGATI.**

La nostra "mission" è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita - prevalentemente attraverso interventi socio-sanitari ed assistenziali - delle persone fragili, con disabilità (specie in età evolutiva) e delle loro famiglie.

Lo Scrigno Magico infatti, intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

Per il raggiungimento di questi obiettivi, risultano portanti due elementi: **l'accoglienza e la valorizzazione della vita e della persona** in tutte le sue espressioni.

- L'accoglienza impegna al rispetto, alla considerazione, all'ascolto ed alla cordialità verso le persone con disabilità e le loro famiglie, in modo da soddisfare, per quanto possibile, le loro esigenze ed aspettative, personalizzando ed umanizzando il trattamento.

Tale atteggiamento non è in alternativa alla competenza tecnica, anzi, si accompagna ad essa rappresentando un autentico impegno, che si esprime sia

come disponibilità interiore verso l'altro che come gesto concreto di benevolenza e di ascolto.

- La valorizzazione della persona impegna a riconoscere le capacità, le doti, le possibilità di realizzazione, le risorse che ciascuno ha: nei bambini, innanzitutto, specialmente quelli più impegnativi, negli operatori e nei genitori. Questo aiuta a far crescere in ogni persona la consapevolezza di quanto essa vale, in quanto oggetto di amore personale e particolare di Dio.

La fecondità di queste parole si misura oggi dallo sviluppo della Cooperativa nel suo insieme, che in Lombardia a Vigevano (PV) conta una sede che ospita i servizi di riabilitazione e di assistenza domiciliare integrata sul territorio delle ATS di Milano Città Metropolitana ed ATS di Pavia.

A livello operativo parte dall'individuazione dei bisogni, delle capacità residue e delle aspettative degli utenti e delle loro famiglie. Verso di esso orienta:

> l'organizzazione dell'intera struttura

> le singole prestazioni tecniche

> il rapporto con ogni utente e con la sua famiglia.

In particolare, Lo Scigno Magico si impegna verso i propri utenti a **garantire**:

- **affidabilità**: risponde degli impegni presi nei confronti dell'utente e delle Amministrazioni pubbliche e presta il servizio in modo puntuale, preciso, tempestivo, regolare;
- **competenza**: potenzia costantemente le strutture fisiche, le attrezzature e gli strumenti; migliora le abilità e l'esperienza degli operatori per poter prestare il miglior servizio possibile; garantisce il comfort e la pulizia degli ambienti;
- **accessibilità**: rende possibile l'accesso a tutte le persone con disabilità ed è attenta alla chiarezza della segnaletica;
- **sicurezza**: garantisce l'assenza di rischi nell'attività svolta;
- **chiarezza**: attiva procedure riconducibili ai fini istituzionali ed alla prassi clinico-riabilitativa, che richiedano adempimenti amministrativi semplici e facili; offre informazioni relative al trattamento sanitario in modo comprensibile e completo;
- **controllo**: garantisce la qualità dei processi, delle prestazioni e dei servizi erogati;
- **tutela della privacy**.

## **Presentazione del Servizio**

LO SCRIGNO MAGICO si connota come unità di offerta socio sanitaria polivalente per le persone disabili minori , persone anziane e fragili , che presentano disagi sociali , psicologici o intellettivi , e loro famiglie . Vengono garantiti agli utenti prestazioni sociosanitarie ad elevato grado di integrazione: riabilitative, educative, cognitive , infermieristiche ed assistenziali . Le prestazioni sono erogate in regime ambulatoriale, in regime ciclo diurno continuo ed in regime domiciliare.

LO SCRIGNO MAGICO accoglie chiunque ne faccia richiesta, per il tempo necessario , nel rispetto della libera scelta art. 32c.2 , art.16 ed art. 18 della Costituzione della Repubblica Italiana in quanto :

- Iscritto nell'Albo Nazionale ed Albo Regionale Lombardia delle Cooperative Sociali tipo A .
- Ente Accreditato dalla Regione Lombardia per i servizi di riabilitazione neuro psicomotoria età evolutiva;
- Ente Accreditato dalla Regione Lombardia per i servizi di assistenza domiciliare con il sistema Voucher Socio-Sanitario;
- Ente Accreditato dalla Regione Lombardia per i servizi di riabilitazione a regime ciclo diurno continuo .

Il servizio è garantito dai contributi ricevuti, dalla presenza di appalti e convenzioni con gli le ATS e gli Enti interessati. **Gli obiettivi del Servizio**

L'obiettivo primario è quello di fornire i servizi socio sanitari con forte componente riabilitativa, assistenziale, abilitativa ed educativa, a vantaggio dei disabili minori , degli anziani e delle loro famiglie. Si prefigge quindi di favorire e promuovere il loro benessere fisico, psichico ed affettivo.

- Favorire la permanenza degli utenti a domicilio e nei suoi contesti di vita
- Evocare, sviluppare e riabilitare le potenzialità residue
- Mantenere le abilità acquisite
- Mantenere le abilità nelle ADL
- Promuovere la crescita evolutiva e la qualità della vita
- Favorire la socializzazione
- Sostenere la famiglia

Gli utenti sono seguiti per garantire loro il potenziamento e il mantenimento delle capacità personali, in un ambiente tranquillo ed attento ai loro bisogni.

## **La Struttura :**

La struttura è collocata in una zona residenziale a 5 min dal centro della città.

E' raggiungibile con mezzi privati o con trasporti organizzati dagli enti locali. Offre un posteggio dedicato per i disabili. Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

Situato in edificio a due piani: al piano terra ed piano interrato , le barriere architettoniche preesistenti sono state superate attraverso adeguate soluzioni ed ascensore .

L'accesso all'edificio e l'ubicazione dei servizi di intervento all'interno dello stesso sono chiaramente indicati.

Nella struttura sono presenti sala di attesa e l'accoglienza e l'informazione dell'utenza. La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale in ambienti adibiti ad attività individuali e/o di gruppo;
- ausili per l'apprendimento e la mobilità e sensoriali correlati allo svolgimento delle attività riabilitative, sono disponibili secondo le necessità individuali degli utenti. Il servizio e' erogato in unità funzionali :
  - **Unità ambulatoriale** per le prestazioni riabilitative rivolte ai minori e loro famiglie ;
  - **Unità ciclo diurno continuo** per le prestazioni riabilitative integrate alle persone con disabilità complesse ;
  - **Unità di gestione dell'assistenza domiciliare** rivolta a soggetti fragili che per motivi clinici e socio ambientali non possono accedere alle cure in regime ambulatoriale, titolari di voucher socio sanitario regionale.

### **Il Personale:**

Le prestazioni sono svolte da diverse figure professionali qualificate:

- Medico Specialista Fisiatra
- Medico Specialista Neuropsichiatra Infantile
- Psicologi
- Psicoterapeuti
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Terapisti di Neuropsicomotricità

- Educatori
- Infermieri professionali
- Musicoterapeuti
- Operatori Socio-Sanitari

### **Le prestazioni erogate:**

Lo Scigno Magico eroga trattamenti ambulatoriali, domiciliari ed extramurali.

- **Il servizio ambulatoriale** viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero all'Ambulatorio, con frequenza settimanale variabile:

- fisioterapia
- psicomotricità
- logopedia
- neuropsicologia
- psicoeducazione
- musicoterapia
- sostegno psicologico
- empowerment delle famiglie

sono altresì offerti servizi complementari (servizi di sostegno alla famiglia - accompagnamento, follow up - prescrizioni di ausili - intervento nella scuola).

- **il servizio di ciclo diurno continuo** viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero fino a 4 ore al mattino oppure in pomeriggio, con frequenza settimanale variabile:

- fisioterapia
- psicomotricità
- logopedia
- neuropsicologia
- psicoeducazione
- musicoterapia
- sostegno psicologico
- empowerment delle famiglie

- **Il servizio di assistenza domiciliare integrata** è riservato agli utenti titolari del voucher socio sanitario ed affetti da patologie che rendono impossibile curarsi in ambulatorio . Vengono erogate le seguenti prestazioni :
  - fisioterapiche
  - infermieristiche
  - assistenziali di valenza sanitaria
  - prestazioni **mediche specialistiche** a richiesta del medico curante :  
Fisiatra ,Geriatra.
  
- **Il servizio extramurale** è effettuato presso la piscina Santa Maria ( Vigevano ) per la **terapia in acqua** .

### **Modalità di accesso ai Servizi**

#### **1. Ambulatorio :**

Per accedere ai servizi ambulatoriali è necessario essere residente in Lombardia e rivolgersi al proprio medico curante , per avere una prescrizione per le prestazioni richieste con seguente dicitura : “ La presa in carico per la valutazione e stesura del Progetto Riabilitativo Individuale “.Alla prima visita è consigliabile portare con sé tutta la documentazione con la storia clinica dell’utente.

Il servizio viene erogato in convenzione con ASL di Pavia entro i limiti del budget annuo oppure in solvenza .

#### **2. Ciclo diurno continuo :**

Per accedere ai servizi in regime ciclo diurno continuo è necessario rivolgersi al proprio medico curante , per avere una prescrizione per le prestazioni richieste con seguente dicitura : “ La presa in carico per la valutazione e stesura del Progetto Riabilitativo Individuale “.Alla prima visita è consigliabile portare con sé tutta la documentazione con la storia clinica dell’utente.

Il servizio al momento viene erogato in solvenza .

#### **3. Assistenza domiciliare integrata:**

-Per accedere al Servizio ADI è necessario rivolgersi al proprio Medico Curante, il quale valuta il paziente, compila ed invia la richiesta di attivazione del servizio al Distretto ASST di residenza dell'utente.

-Unità Operativa dell' ASST valuta la richiesta ed attiva il voucher SocioSanitario. Nel momento in cui il familiare dell'utente viene convocato all' ASST per sottoscrivere la documentazione, sceglie in un elenco di Enti accreditati la Società che desidera per la fornitura del Servizio. Nel caso in cui desiderasse la nostra assistenza dovrà contattare l'erogatore scelto: **COOP LO SCRIGNO MAGICO**

-

- Una volta ricevuta la richiesta dell'intervento, Lo Scrigno Magico attiva il servizio ed eroga le prestazioni previsti dal Piano Assistenziale dell'utente ;

Il servizio viene erogato in convenzione con ASL di Pavia entro i limiti del budget annuo oppure in solvenza .

### **Erogazione dei servizi**

L'erogazione dei servizi è garantita dalle equipe multiprofessionali in ambulatorio e a domicilio , coordinate dal medico responsabile sanitario .

#### **in ambulatorio :**

- Le **prestazioni ambulatoriali** vengono erogate dalle 9:00 alle 13:00 , dalle 14:00 alle 18:00 tutti i giorni feriali .
- I posti disponibili sono limitati dal budget regionale annuale, per cui all'esaurimento dei posti disponibili, gli utenti vengono inseriti nella lista d'attesa . L'inserimento nella lista d'attesa segue ordine cronologico delle domande pervenute.

La presa in carico per i trattamenti per i posti liberati avviene dalla lista d'attesa in base alla patologia, la gravità e l'età dell'utente.

1) Il paziente viene sottoposto ad una visita dello specialista Neuropsichiatra Infantile - - - per la registrazione dei dati anamnestici passati e recenti;

- per la valutazione clinica;

- per l'esecuzione dei test psicodiagnostici e specifici per patologia riscontrata, al fine di oggettivare il deficit psichico e funzionale, da utilizzare come strumento di confronto al termine del trattamento;



- per la stesura del Progetto Riabilitativo Individuale, nel quale vengono definiti le aree compromesse ,gli obbiettivi riabilitativi, frequenza e tempi di trattamento , le rivalutazioni ;
- 2) In seguito il paziente viene sottoposto alla visita dell'equipe multidisciplinare, dove ogni operatore , per la sua competenza , elabora il programma riabilitativo per la precisazione degli obbiettivi di recupero sul piano psicomotorio, comportamentale, cognitivo e relativo all'espressione delle emozioni ;
- 3) Gli obbiettivi prefissati vengono periodicamente verificati con controlli dello specialista  
NPI, a cadenza semestrali , e attraverso l'applicazione di un protocollo valutativo valido e standardizzato.

4) La dimissione dell'utente può essere :

- Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti assegnati ;
- Per trasferimento ad altra unità di offerta , assicurando la continuità delle cure all'utente fino al momento concordato di passaggio ;
- Volontaria – richiesta dai familiari ;
- D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe territoriale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure .

a) assenza dalle terapie per più di 15 gg nel mese senza il preavviso dell'ufficio e senza la giustificazione;

b) assenze frequenti dalle terapie tali da pregiudicare il programma terapeutico ;

c) non compliance dell'utente alla terapia impostata ;

Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia , di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica.

La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento : vengono fornite alla famiglia tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo .

#### **in regime ciclo diurno continuo :**

- Le **prestazioni** vengono erogate in due moduli : dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 tutti i giorni feriali .

1) Il paziente viene sottoposto ad una visita dello specialista Neuropsichiatra Infantile/Fisiatra :

- per la registrazione dei dati anamnestici passati e recenti;
  - per la valutazione clinica;
  - per la stesura del Progetto Riabilitativo Individuale, nel quale vengono definiti per l'esecuzione i test psicodiagnostici e specifici per patologia riscontrata, al fine di oggettivare il deficit psichico e funzionale, da utilizzare come strumento di confronto al termine del trattamento;
- 2) In seguito il paziente viene sottoposto alla visita dell'equipe multidisciplinare, dove ogni operatore, per la sua competenza, elabora il programma riabilitativo per la precisazione degli obiettivi di recupero sul piano psicomotorio, comportamentale, cognitivo e relativo all'espressione delle emozioni;
- 3) Gli obiettivi prefissati vengono periodicamente verificati con controlli dello specialista NPI/Fisiatra, a cadenza semestrali, e attraverso l'applicazione di un protocollo valutativo valido e standardizzato.
- 4) La dimissione dell'utente può essere :
- Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti assegnati ;
  - Per trasferimento ad altra unità di offerta, assicurando la continuità delle cure all'utente fino al momento concordato di passaggio ;
  - Volontaria – richiesta dai familiari ;
    - D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe territoriale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure .
- a) assenza dalle terapie per più di 15 gg nel mese senza il preavviso dell'ufficio e senza la giustificazione;
  - d) assenze frequenti dalle terapie tali da pregiudicare il programma terapeutico ;
  - e) non compliance dell'utente alla terapia impostata ;

Al termine del progetto viene valutata l'opportunità di sospensione, di eventuale ciclizzazione o prosecuzione del trattamento

Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia, di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica.

La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento : vengono fornite alla famiglia tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo .

#### **a domicilio :**

- Le prestazioni di **assistenza domiciliare** vengono erogate dalle 9:00 alle 20:00 tutti i giorni, in accordo con il PAI dell'utente.

In seguito all'attivazione del voucher per l'assistenza domiciliare , l'utente viene contattato dall'ufficio dell'Ente e viene programmato il primo accesso domiciliare per la valutazione e stesura del programma di intervento PAI .

In seguito , viene composta l'equipe territoriale che prenderà in carico l'utente ed erogherà le prestazioni previste dal PAI. Le prestazioni sono totalmente gratuite per l'utente.

La dimissione dell'utente può essere :

- Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti previsti dal PAI e gli obiettivi raggiunti ;
- Per trasferimento ad altra unità di offerta , assicurando la continuità delle cure all'utente fino al momento concordato di passaggio ;
- Volontaria – richiesta dai familiari ;
- D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe territoriale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure .

Alla dimissione/passaggio all'altra unità di offerta , Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia , di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica.

La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento: vengono fornite alla famiglia tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo.

### **Orari di Apertura ufficio**

Il Servizio è coordinato e gestito dalla SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE " LO SCRIGNO MAGICO " con sede legale in Via Rovereto 7, Vigevano (PV) .  
[scrignoadi@tiscali.it](mailto:scrignoadi@tiscali.it) . PEC : [scrignoadi@pec.it](mailto:scrignoadi@pec.it)

Il servizio è gestito da :

**Direttore gestionale**

**Responsabile sanitario**

**Personale amministrativo**

**Equipe multiprofessionale** composta da medici specialisti ed operatori sanitari .

**Sede operativa** dell'Ente erogatore si trova **in via Rovereto 7 – Vigevano (PV)**.  
Aperta dalle 9:00 alle 18:00 giorni feriali.

## **Per le informazioni , segnalazioni , contatti e le prenotazioni telefonare :**

Tel. : 0381542068 **ambulatorio ed ciclo diurno continuo** dalle 9:00 alle 18:00 tutti i giorni feriali , con pausa pranzo 13-14 .

Tel. : 0381453784 **assistenza domiciliare** dai telefoni fissi. E' garantita la reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18.

Tel.: 3341414680 **assistenza domiciliare** dai tutti i telefoni. E' garantita la reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18. .

Per le urgenze in assistenza domiciliare fuori degli orari di ufficio chiamare il numero **3341414680**.

La società osserva la chiusura dell'ufficio per i giorni festivi nazionali e locali e nei giorni di sabato e domenica. E' garantita comunque la reperibilità telefonica per l'assistenza domiciliare 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18.

### **Customer satisfaction**

Per monitorare e rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio ricevuto , annualmente viene distribuito agli utenti Il questionario di gradimento . I risultati vengono in seguito valutati e discussi in riunione dell'equipe per sanare le eventuali criticità emerse.

### **Gestione dei reclami**

Per le segnalazioni e reclami gli utenti sono invitati a contattare la sede legale telefonicamente al n. 0381542058 , oppure inviando il modulo predisposto in loro possesso via mail [scrignoadi@tiscali.it](mailto:scrignoadi@tiscali.it) , o per posta all' indirizzo della sede legale della Società in Via Rovereto7 , 27029 Vigevano (PV). Il Direttore Gestionale esamina il caso e informa l'utente circa i provvedimenti adottati entro i 7 giorni.

### **Accesso alla documentazione sociosanitaria**

Gli utenti hanno diritto all'accesso alla propria documentazione socio sanitaria e/o ottenere il rilascio delle copie di tale documentazione.

Gli utenti sono inviatati a richiedere l'accesso e/o il rilascio delle copie compilando il modulo predisposto in ufficio. La documentazione viene messa a disposizione entro 7 gg dalla richiesta. Per rilascio delle copie viene richiesto il rimborso spese di € 0,25/foglio .

**Privacy :**

E' applicato il regolamento UE GDPR 2016/679 sulla privacy , con registrazione del consenso alle cure ed al trattamento dei dati .

Il titolare dei trattamenti dei dati è LO SCRIGNO MAGICO – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE con sede legale a Vigevano (PV) , Via Rovereto 7 .

**Sicurezza :**

E' applicato il D. Lgs 81/2008 e successive integrazioni in materia di sicurezza .

**Qualità :**

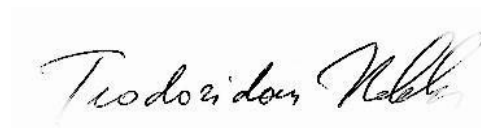
E' stato approvato ed applicato il modello di organizzazione , gestione e controllo ex artt. 6 e 7 D.Lgs 231/2001 e art.30 D.Lgs 81/2008 .

E' stato adottato il Codice Etico della società .

**Vigevano , 04/01/2021**

**Leg. Rappresentante**

Teodoridou Natalia

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Teodoridou Natalia", is centered below the printed name.