

CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO
RIABILITAZIONE VISIVA E
NEURORIABILITAZIONE
PER L'ETÀ ADULTA



CENTRI AMBULATORIALI
CHIOSSONE

RIABILITAZIONE VISIVA
E NEURORIABILITAZIONE

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE VISIVA E NEURORIABILITAZIONE PER L'ETÀ ADULTA – CARTA DEI SERVIZI

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE VISIVA E NEURORIABILITAZIONE PER L'ETÀ ADULTA – CARTA DEI SERVIZI.....	1
PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
UBICAZIONE.....	2
DESCRIZIONE	3
AUTORIZZAZIONI	3
FINALITÀ	4
L'ÉQUIPE DI COORDINAMENTO	4
L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI DELLA RIABILITAZIONE	4
I SETTORI RIABILITATIVI	5
VALUTAZIONE FUNZIONALE VISIVA, RIABILITAZIONE VISIVA E STIMOLAZIONI NEUROVISIVE.....	5
STIMOLAZIONI VISIVE CON MICROPERIMETRO E BIOFEEDBACK SONORO	5
STIMOLAZIONI VISIVE CON METODO ERGOPERIMETRICO	5
STIMOLAZIONI NEUROVISIVE CON AV DESK – LINARI MEDICAL STIMOLAZIONI MULTISENSORIALI PER PERSONE CON DEFICIT DEL CAMPO VISIVO	6
TECNOLOGIE ASSISTIVE APPLICATE AI SISTEMI INFORMATICI E MOBILI	6
RIABILITAZIONE NELL'ORIENTAMENTO E MOBILITÀ.....	6
RIABILITAZIONE DELLE AUTONOMIE PERSONALI, TIFLOGRAFIA E ABILITÀ DI VITA QUOTIDIANA	7
SOSTEGNO PSICOLOGICO E PSICOTERAPIA.....	7
COUNSELING INDIVIDUALE E DI GRUPPO	7
RIABILITAZIONE PSICOPEDAGOGICA E ATTIVITÀ DI CONSULENZA SCOLASTICA.....	7
ASSISTENZA SOCIALE	7
FISIOTERAPIA	8
COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA.....	8
ORARIO DI APERTURA	8
PRESA IN CARICO	8
INDICATORI DI QUALITÀ	9
CONTATTI.....	9
RECLAMI	9
LA FONDAZIONE CHIOSSONE	10

PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione (www.chiossone.it) e affissa presso la sede del Centro; a richiesta può esserne fornita una copia in nero o in Braille.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni Utente, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Utenti;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Utente;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

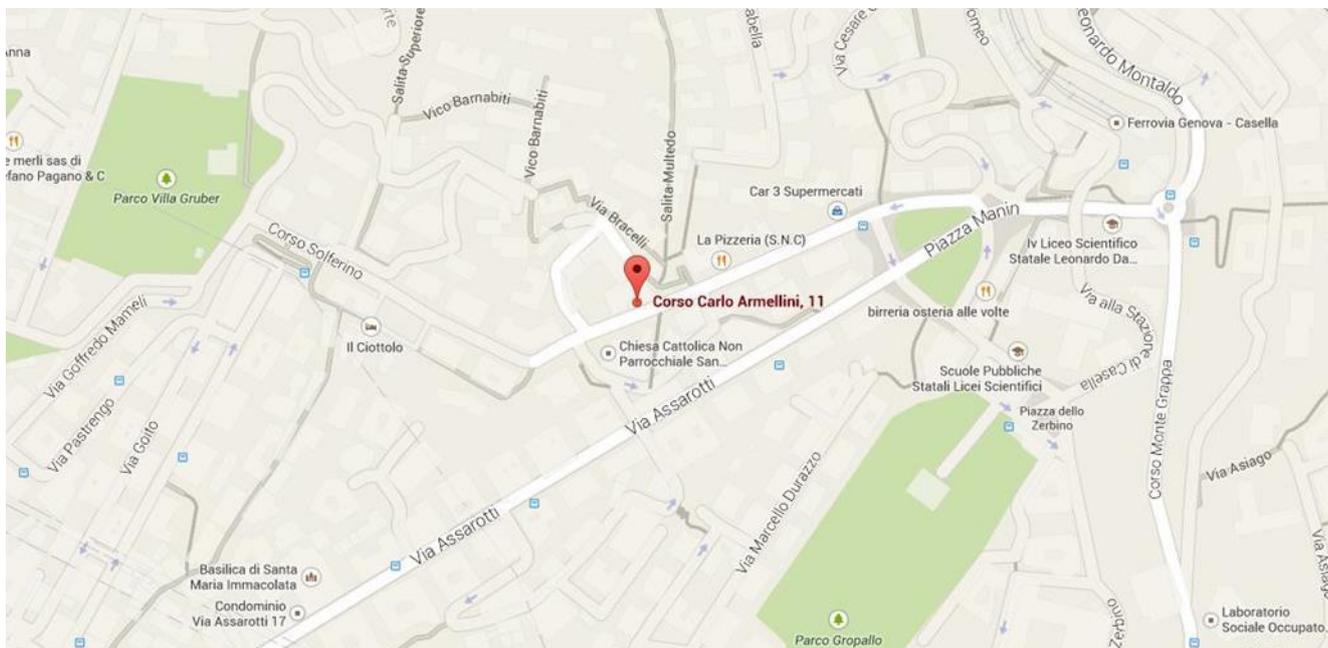
A tutti gli Utenti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla tutela;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

UBICAZIONE

Il CAR, inserito nella sede dell'Istituto di Corso Armellini 11, è situato a Castelletto nel cuore della città.

Il Centro è facilmente raggiungibile in pochi minuti dalle principali stazioni ferroviarie della città (Genova-Brignole e Genova Piazza Principe) attraverso la linea urbana AMT (linea AMT 36) e dista pochi chilometri dal casello autostradale di Genova-Est.



Sono a disposizione dell'utenza, inoltre, due ambulatori nel Levante e nel Ponente ligure, in cui viene erogata una parte dei servizi riabilitativi offerti nella sede di Genova (riabilitazione visiva e riabilitazione informatica per utenti con disabilità visiva):

- Imperia, Palasalute, Via Lorenzo Acquarone 9
- Sarzana, Ospedale San Bartolomeo, Via Variante Cisa

DESCRIZIONE

L'edificio, edificato nell'Ottocento, è stato completamente ristrutturato con adeguamento dei vari locali alle norme di carattere igienico-sanitario, di superamento delle barriere architettoniche e di prevenzione incendi.

Il Centro dispone di stanze per la riabilitazione, ambulatori, sala d'attesa e servizi igienici per il personale e per gli utenti (anche disabili).

AUTORIZZAZIONI

Il CAR ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento del Comune di Genova (n° 120 del 10 settembre 2009) e l'Accreditamento regionale (n° 7624 del 1° dicembre 2022).

La struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (numero 7406/02/S) certificato sulla base della norma ISO 9001.

FINALITÀ

Il Centro Riabilitazione Disabilità Visive ha la finalità di assistere i soggetti ciechi e ipovedenti in modo integrato sotto il profilo sanitario, pedagogico e sociale fornendo prestazioni riabilitative specializzate, favorendo l'integrazione sociale.

Gli interventi sono finalizzati al raggiungimento della massima autonomia possibile delle persone assistite. Il lavoro dei nostri operatori è volto alla valutazione dei diversi bisogni degli adulti portatori di disabilità visive, anche associate ad altre disabilità, e alla realizzazione di programmi riabilitativi individualizzati.

Grazie alla collaborazione con le strutture pubbliche e private presenti sul territorio i programmi riabilitativi favoriscono l'integrazione sociale e lavorativa. Per il raggiungimento della miglior autonomia possibile vi è il ricorso anche alle tecnologie compensative presenti sul mercato.

Il Centro opera attraverso trattamenti ambulatoriali, extramurali, domiciliari.

L'ÉQUIPE DI COORDINAMENTO

- Responsabile Medico – dott. Sven Groenhoff
- Psicologo Coordinatore dell'ambulatorio – dott.ssa Alessandra Capovani
- Assistente Sociale – dott. Roberto Tocci
- Segretaria amministrativa – Leonora Lucarelli

L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI DELLA RIABILITAZIONE

- Medico oculista
- Psicologo psicoterapeuta
- Ortottista
- Fisioterapisti
- Terapista occupazionale
- Infermiere professionale

Inoltre prestano la loro attività di Riabilitatori operatori esperti in:

- Metodologie di letto-scrittura in Braille
- Informatica e tecnologie assistive
- Mobilità e Orientamento
- Autonomie Personali (AP) e Abilità di vita quotidiana
- Psicopedagogia

Il personale viene continuamente aggiornato attraverso convegni e corsi di formazione.

I SETTORI RIABILITATIVI

Il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) è costruito e modellato dall'equipe dell'ambulatorio integrando le diverse necessità dell'Utente emerse dagli incontri di valutazione preliminari; tale obiettivo è perseguito attraverso periodiche verifiche con i membri dell'equipe e con la condivisione del percorso con l'utente ed il care giver, quando presente, con il servizio ASL di riferimento, con gli operatori delle varie agenzie (ospedali, distretti sociali) e con gli operatori scolastici.

VALUTAZIONE FUNZIONALE VISIVA, RIABILITAZIONE VISIVA E STIMOLAZIONI NEUROVISIVE

L'intervento svolto dall'ortottista, in collaborazione con il medico oftalmologo, ha come obiettivo la valutazione della funzione visiva e la riabilitazione del residuo visivo nell'adulto ipovedente. Finalità della riabilitazione visiva è condurre l'adulto a utilizzare al meglio il residuo visivo, nelle attività da vicino, lettura e scrittura, hobby e attività manuali, nel tempo libero e nelle attività della vita quotidiana. Grazie a questo intervento è possibile inoltre valutare l'ausilio più appropriato a seconda della patologia, delle esigenze della persona e allenare il soggetto ipovedente al miglior utilizzo dell'ausilio prescritto.

Al fine di ottimizzare la funzionalità visiva del soggetto ipovedente, l'ortottista effettua inoltre delle stimolazioni visive, attraverso l'utilizzo di diversi dispositivi che variano a seconda della patologia presentata dal soggetto ipovedente.

In casi di pluridisabilità complesse vengono effettuate stimolazioni neurovisive finalizzate a migliorare l'elaborazione visuo-percettiva e visuo-spaziale.

STIMOLAZIONI VISIVE CON MICROPERIMETRO E BIOFEEDBACK SONORO

Attraverso la microperimetria è possibile individuare il miglior punto di fissazione retinica: quando si perde la capacità visiva centrale, le aree corticali deputate alla visione cercano di sfruttare le aree retiniche adiacenti alla zona di non visione (scotomatoso), ricorrendo alla cosiddetta fissazione eccentrica. La regione di retina utilizzata in maniera preferenziale per sostituire la fissazione foveale viene detta PRL (Preferred Retinal Locus). Lo scopo della riabilitazione visiva con il microperimetro è quello di far utilizzare in modo stabile l'area retinica più adatta. La rieducazione di questa nuova zona viene effettuata mediante biofeedback sonoro: dopo un opportuno addestramento vengono effettuate una serie di sedute in cui il paziente, guidato da uno stimolo sonoro e visivo, impara a riconoscere e a utilizzare al meglio il proprio PRL e a stabilizzarlo nel tempo, con un successivo miglioramento sia della capacità e velocità di lettura sia della sicurezza nello svolgere le comuni attività quotidiane.

STIMOLAZIONI VISIVE CON METODO ERGOPERIMETRICO

L'ergoperimetria si pone l'obiettivo di migliorare la capacità di utilizzo delle aree superstiti del campo visivo e del residuo funzionale attraverso l'utilizzo di stimoli strutturati tramite l'attivazione di processi di fissazione eccentrica e movimenti di ricerca. Le stimolazioni visive hanno la finalità di mettere in atto strategie compensative, riducendo i tempi medi di esecuzione del test e rendendo, nella maniera più efficace possibile, la

capacità di utilizzare la scansione dello spazio e reperire eventuali ostacoli che si presentano nella porzione di campo visivo compromessa quando il soggetto si trova in ambienti esterni e/o interni.

STIMOLAZIONI NEUROVISIVE CON AV DESK – LINARI MEDICAL STIMOLAZIONI MULTISENSORIALI PER PERSONE CON DEFICIT DEL CAMPO VISIVO

AV DESK è un innovativo Dispositivo Medico che sfrutta la plasticità cerebrale per stimolare strutture subcorticali intatte. Attraverso il pannello di stimolazione vengono erogati una serie di segnali visivi e sonori, programmati secondo sequenze e frequenze.

TECNOLOGIE ASSISTIVE APPLICATE AI SISTEMI INFORMATICI E MOBILI

Si tratta di interventi finalizzati ad offrire metodologie e strategie specifiche per adulti ipovedenti e non vedenti, volte a favorire e facilitare il percorso di integrazione sociale, autonomia e acquisizione delle capacità di utilizzo degli strumenti per la comunicazione, la letto-scrittura e la gestione della vita quotidiana.

Il percorso riabilitativo prevede una valutazione dei dispositivi tecnici mobili e fissi in uso ed esistenti che possono facilitare e migliorare l'autonomia della persona. Nello specifico si tratta di imparare ad utilizzare smartphone, tablet e computer, tutti ausili configurabili per ipovedenti e non vedenti, tramite utilizzo di ingrandimento, caratteri ingranditi, sintesi vocale, comandi vocali, lente di ingrandimento, display Braille, descrizioni audio, facilitatori d'uso, comandi rapidi, scorciatoie.

Particolare attenzione viene dedicata all'apprendimento di programmi e applicazioni con impostazioni per ipovedenti e non vedenti, dal classico uso della tastiera per la scrittura o la gestione di un testo, alle applicazioni che consentono di leggere la scrittura in nero con una sintesi vocale tramite l'uso della fotocamera o dello scanner.

Viene offerta anche la possibilità di consulenze tecniche riguardanti postazioni informatiche in uso sui posti di lavoro, utilizzo di ausili per lo studio e la letto-scrittura mirata ad un percorso formativo universitario o professionale, ausili con comandi vocali a distanza come gli assistenti personali intelligenti.

Gli incontri riabilitativi definiti in sede di valutazione si pongono quindi l'obiettivo, verificato alla fine di ogni ciclo, di raggiungere un livello di autonomia definito in base alle esigenze stesse del paziente.

RIABILITAZIONE NELL'ORIENTAMENTO E MOBILITÀ

L'intervento, specifico per ipovedenti e non vedenti, ha come obiettivo l'insegnamento delle abilità necessarie a muoversi autonomamente e a orientarsi in ambienti conosciuti e sconosciuti con la massima sicurezza, il minimo sforzo e il massimo rendimento. La finalità dell'intervento è quella di migliorare la sicurezza e l'indipendenza del movimento insegnando al disabile visivo a sfruttare al massimo l'utilizzo dei suoi sensi residui e a usufruire nella maniera corretta delle informazioni che questi ultimi percepiscono.

Con l'operatore si concorda un training che aiuti la risoluzione dei problemi subentrati con il deficit visivo. In base alle caratteristiche individuali (età, funzionamento cognitivo, patologia di base, necessità di vita) si valuta l'apprendimento di percorsi specifici, l'acquisizione di strategie di sicurezza per attraversamenti, l'utilizzo dei mezzi pubblici, la necessità del bastone bianco.

RIABILITAZIONE DELLE AUTONOMIE PERSONALI, TIFLOGRAFIA E ABILITÀ DI VITA QUOTIDIANA

Si tratta di interventi incentrati in maniera multidimensionale su tutti gli aspetti della vita quotidiana, al fine di riacquisire le competenze compromesse dal deficit visivo. Partendo dalle necessità e difficoltà riscontrate dalla persona si concorda un intervento strettamente personalizzato sia in termini di contenuti che di metodi.

Il focus dell'intervento con l'adulto è spesso la riappropriazione della gestione domestica, l'uso del denaro, la gestione della firma, la letto-scrittura. Il training si propone di intervenire su più livelli, dall'adattamento ambientale per agevolare l'utilizzo degli spazi, a quello senso-percettivo per sviluppare i sensi residui, a quello cognitivo per apprendere strategie alternative e compensative, a quello relazionale per migliorare le abilità adattivo-sociali.

SOSTEGNO PSICOLOGICO E PSICOTERAPIA

Il sostegno psicologico e la psicoterapia sono interventi rivolti agli Utenti ed in alcuni casi ai caregivers. L'obiettivo consiste nel superamento del disagio quale conseguenza dei limiti che lo stato di disabilità visiva comporta e nel permettere un processo di maturazione delle potenzialità consentendo l'acquisizione di autonomia e il raggiungimento, nonché il mantenimento nel tempo, di un livello qualitativo di vita il più soddisfacente possibile.

COUNSELING INDIVIDUALE E DI GRUPPO

L'attività opera nell'ambito della prevenzione affinché il disagio della perdita o riduzione della vista non vada a inficiare l'equilibrio e la qualità di vita della persona. Tramite colloqui individuali o, come elemento facilitatore della comunicazione, nel contesto del gruppo, il counselor si propone di mettere le persone in grado di contattare e riattivare personali risorse per una ripresa e riorganizzazione generale della vita, al meglio delle loro possibilità, a fronte di un grave problema visivo.

RIABILITAZIONE PSICOPEDAGOGICA E ATTIVITÀ DI CONSULENZA SCOLASTICA

Individuazione del progetto formativo e di vita del giovane disabile visivo e sostegno del percorso scolastico e/o di formazione professionale. La consulenza psicopedagogica scolastica è rivolta a insegnanti di sostegno e di classe, educatori di enti di formazione, uffici universitari di assistenza allo studente con invalidità. Essa è inerente alle metodologie, gli ausili ottici, elettronici ed informatici che costituiscono la postazione ausili di studio a casa e a scuola e la futura postazione ausili in ambito professionale.

ASSISTENZA SOCIALE

Interventi volti al sostegno dell'Utente e della sua famiglia per prevenire e risolvere situazioni di bisogno sociale. Orientamento dedicato a pratiche medico-legali (Invalidità Civile, Cecità, Handicap, Disabilità) strutturando una rete collaborativa con il territorio (Caf, Ads). Attività di mediazione con i servizi socio-assistenziali di riferimento (ATS, ASL). Orientamento e accompagnamento al reinserimento lavorativo in coordinamento con il Centro per l'Impiego di Genova.

FISIOTERAPIA

In presenza di pluridisabilità complesse è previsto un servizio di fisioterapia finalizzato alla cura del movimento e alla riduzione del dolore, laddove presente, con l'obiettivo di incentivare la consapevolezza del corpo, rieducare la postura, stimolare le attività motorie ed il piacere del movimento.

COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA

Il Centro di Riabilitazione delle Disabilità Visive è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale ex art. 26. Il Centro opera attraverso trattamenti ambulatoriali, extramurali, domiciliari sia in convenzione con il S.S.N., sia in regime privato.

Per accedere in convenzione ASL è necessario possedere certificato di invalidità/cecità civile o richiesta per il riconoscimento dell'invalidità/cecità.

Per informazioni sui servizi o per accedere al Centro di Riabilitazione è necessario contattare l'assistente sociale del Centro di riabilitazione che valuterà la richiesta e fornirà alla persona tutte le indicazioni necessarie per l'accesso.

È possibile contattarci telefonando al numero 010.83421 dal lunedì al venerdì dalle alle 8.30 alle 17.30 oppure inviando una mail all' indirizzo: riabilitazione@chiossone.it

ORARIO DI APERTURA

Il Centro è aperto dal **lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.00.**

Gli orari concordati per le terapie devono essere rispettati. In caso di eventuali assenze gli utenti sono pregati di comunicarle tempestivamente. Se le assenze non sono giustificate e si prolungano nel tempo, l'équipe può decidere la sospensione della presa in carico.

PRESA IN CARICO

La presa in carico si avvia dopo il primo contatto conoscitivo con il Responsabile Medico e l'Assistente Sociale, con la raccolta dei dati anamnestici e di ogni altra informazione ritenuta utile per l'avvio del progetto riabilitativo. A valle di questo incontro, l'équipe multidisciplinare del Centro effettua la prima valutazione funzionale del caso ed elabora il Progetto Riabilitativo Individuale che viene condiviso con l'utente nel corso del colloquio di restituzione condotto dallo Psicologo Coordinatore.

INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale e ha stabilito i seguenti indicatori:

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso il questionario di soddisfazione	Somministrazione a oltre l'80% degli utenti a fine trattamento
Rilevazione dei bisogni socio-assistenziali e previdenziali dell'utenza	Presenza dell'Assistente Sociale quattro giorni alla settimana

CONTATTI

La Segreteria del Centro di Riabilitazione risponde dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 al numero di telefono 010.83421. È inoltre possibile scrivere all'indirizzo mail riabilitazione@chiossone.it

RECLAMI

In portineria e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto alla famiglia di ciascun Utente il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami.

Il Responsabile Medico è a disposizione della famiglia previo appuntamento.

LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone (www.chiossone.it) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inespresse delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.