



CONFRATERNITA SANTA MARIA DEL
SOCCORSO ALLA BANDIERA

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 12/01/24

Pag. 1 di 19

CARTA DEI SERVIZI



Indice:

1. PREMESSA	pag. 4
2. LA CARTA DEI SERVIZI ED I PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
3. DIRITTI DELL'UTENTE	pag. 5
3.1 Diritto a misure preventive	pag. 5
4. DOVERI DELL'UTENTE	pag. 7
5. CHI SIAMO - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)	pag. 7
6. LA NOSTRA SEDE	pag. 10
7. SERVIZI E PRESTAZIONI	pag. 10
8. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	pag. 13
9. RAPPORTI CON L'UTENZA	pag. 15
10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	pag. 16
a. Verifica delle prestazioni	pag. 16
b. Suggestimenti e Reclami	pag. 16
c. Richiesta Informazioni e Comunicazione	pag. 17
d. La documentazione	pag. 17
e. Rilascio Relazioni Cliniche e Certificazioni di Frequenza	pag. 18
11. PRIVACY	pag. 18
12. IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO	pag. 18
13. ASSICURAZIONE RESPONSABILITA' CIVILE	pag. 18



CONFRATERNITA SANTA MARIA DEL
SOCCORSO ALLA BANDIERA

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 12/01/24

Pag. 3 di 19

La CARTA dei SERVIZI è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti nei riguardi dei cittadini-utenti. Attraverso la carta dei servizi quindi, la Comunità Educativa si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La Direzione
Francesco Galioto

Direttore Sanitario
Loredana Guarracino



1 Premessa

Gentile utente, allo scopo di fornirLe un quadro strutturato delle attività sviluppate dal nostro Centro e di adempiere ad un preciso obbligo legislativo, Le presentiamo la “Carta dei Servizi” del Centro di Riabilitazione Comunità Educativa di Baida, in *Via F. Baracca, 39 – 90136 Palermo (PA)*.

Questo strumento si colloca tra le iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi offerti, ponendo sempre al centro delle nostre attività l’utente ed i suoi bisogni ed è stato redatto nel rispetto del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n° 6 del 19/05/1995 e delle Linee Guida del Ministero della Sanità del 02/95 e successive modifiche ed integrazioni.

2 La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, vincola i soggetti erogatori di servizi pubblici, ad adottare proprie “Carte dei Servizi” che diventano un vero e proprio patto tra le strutture sanitarie ed i cittadini. La Carta dei Servizi costituisce uno strumento estremamente valido al fine di rendere più trasparente il rapporto tra chi eroga i servizi ed il cittadino/utente che ne usufruisce.

All’interno della nostra Carta dei servizi, che recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura, sono definite, tra le altre:

- caratteristiche della struttura ed ambito territoriale
- modalità di accesso
- tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni/servizi standard di qualità dei servizi
- impegni e programmi di miglioramento
- meccanismi di tutela e verifica (modalità adottate per la valutazione delle prestazioni rese, modalità di presentazione di eventuali reclami).

La nostra Carta dei Servizi, che è uno strumento dinamico e quindi, anche sulla base dei suggerimenti ed osservazioni degli utenti potrà essere portato in revisione ed integrato per migliorarne contenuti, si fonda sui seguenti principi ispiratori:

- **Continuità** L'erogazione dei servizi deve essere regolare, continua ed ininterrotta. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed attuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'utente.
- **Uguaglianza** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall'opinione politica. La parità di trattamento va garantita a prescindere dalle diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza, quand'anche queste aree non siano facilmente raggiungibili.
- **Partecipazione** Deve essere garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano



così come previsto dalla normativa vigente. L'utente può inoltrare al Centro proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.

- **Diritto di scelta** In accordo a quanto consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio.
- **Diritto all'accesso** Tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente al Centro ed ai suoi servizi.
- **Imparzialità e Rispetto** Il personale sanitario ed amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti ed imparziali. Analogamente l'interpretazione delle norme di settore, l'applicazione di clausole e/o condizioni generali e specifiche va condotta secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficacia ed Efficienza** L'Organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più soddisfacente.

3 Diritti dell'Utente

I principi ispiratori del Centro individuano tra i valori condivisi e ricercati la centralità dell'utente, la soddisfazione dei suoi bisogni, il riconoscimento dei diritti, la promozione della persona quale valore aggiunto ed irrinunciabile di ogni intervento terapeutico e riabilitativo. L'utente quindi rappresenta un interlocutore fondamentale nell'organizzazione e nel funzionamento dei servizi.

La Comunità Educativa si impegna a garantire il coinvolgimento delle persone in tutte le fasi del percorso riabilitativo sostenendo la loro capacità di scelta e decisione e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento.

Al fine di promuovere tale visione, il Centro adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta Servizi, i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

3.1 DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, i servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

DIRITTO AL CONSENSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.



DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni Individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti riabilitativi in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE

Ogni Individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni Individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni Individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni Individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

DIRITTO AL RECLAMO

Ogni Individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni Individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



4 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il personale;

- L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;
- L'Utente deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- L'Utente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;
- L'Utente ha il dovere di informarsi sull'Organizzazione della Struttura utilizzando sedi e tempi definiti;
- È opportuno che gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura evitando di accedere all'area riabilitativa riservata ai soli assistiti. In caso di interventi in età evolutiva i genitori non potranno allontanarsi dalla sala d'attesa.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- ✓ All'interno della Struttura è vietato fumare;

Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

5 Chi siamo - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)

La Comunità Educativa di Baida è un Centro di Riabilitazione per disabili della Arcidiocesi di Palermo fondato nel 1976 ed operativo dal 1978.

La Comunità eroga prestazioni riabilitative in convenzione con il S.S.N., ai sensi del combinato disposto dell'art. 26 della L. 23 Dicembre 1978 N. 833 ed ai sensi dell'art. 38 della L. 05/02/1992 n. 104, per le prestazioni sanitarie nei confronti dei soggetti di cui all'art. 3 della L. 104/92.

Nello specifico si tratta di "prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, dipendenti da qualunque causa...".



La Comunità Educativa è stata autorizzata fin dal **Marzo 1978** ed è stata convenzionata senza soluzione di continuità dal **Dicembre 1979** con il Servizio Sanitario Nazionale.

Iscritta all'Albo Regionale il **21.07.1995** con n. 16398 è in possesso di tutti i requisiti previsti ivi compresi gli standards di cui al DARS N. 890 del 17.06.2002. Accreditata presso l'ASP di Palermo e in possesso del Certificato ISO 9001 – Sistemi di Gestione per la Qualità (Ente Certificatore RINA).

Il Centro è stato istituito dal compianto Cardinale Salvatore Pappalardo nell'ambito di quella grande azione di risveglio ecclesiale e civile promossa a metà degli anni '70 dallo stesso Arcivescovo e denominata "Missione di Palermo".

Una "Missione" di servizio alla persona a partire da quanti più deboli, fragili e sofferenti non trovavano risposta alcuna nelle pubbliche istituzioni.

Il Centro chiamato "Comunità Educativa" ha da subito avuto affidata dal suo promotore e fondatore come 'mission' specifica la promozione umana e cristiana della persona con disabilità che doveva avvenire in un rapporto di crescita, di ascolto, di comprensione e di accettazione.

È per questo motivo che la "Comunità Educativa" ha messo sempre in primo piano il primato della persona con disabilità, i suoi intangibili diritti alla salute, alla cura, all'assistenza, all'istruzione, al lavoro e alla partecipazione ed integrazione sociale ed ecclesiale quale cittadino e cristiano tra altri cittadini e componenti la comunità ecclesiale.

Seguendo questa linea direttrice la "Comunità Educativa" ha svolto, fin dalla sua nascita, nel rispetto della sua mission istituzionale, il ruolo di promozione del soggetto con disabilità in tutti i suoi aspetti personali, sociali e comunitari.

Sotto il suo aspetto strettamente terapeutico-riabilitativo la Comunità Educativa ha implementato gradualmente tre forme di trattamento: Degenza Diurna (Seminternato); Ambulatoriale; Domiciliare.

Caratteristica peculiare dell'essere e dell'agire della Comunità è la presa in carico globale della persona con disabilità e ciò per evitare quei fenomeni quasi sempre presenti nell'ambito delle scienze mediche e sociali che rischiano di accostarsi alla persona in maniera unilaterale, con interpretazioni e letture parziali finendo con il parcellizzare e frammentare la persona e di imporne, spesso, una visione meccanicista di derivazione neopositivista.

Nel nostro approccio che vorremmo definire di tipo umanistico-globale l'intervento terapeutico stesso trae origine da una visione che guarda alla persona umana (prima che al malato e al suo deficit) come essere - in (insieme agli altri) ed essere - con (con gli altri).

La persona è nella nostra visione antropologica un essere sempre in relazione, una possibilità aperta al futuro, un creatore di simboli e di valori duraturi e permanenti.

Nello specifico, l'intervento terapeutico-riabilitativo ha come obiettivo la presa in carico globale e complessiva della persona "nel e col suo disagio" che coinvolge non soltanto la persona fragile ma, in primo luogo, la sua famiglia e i rapporti di questa con la comunità di appartenenza.

L'intervento riabilitativo dal nostro angolo visuale è, in realtà, un processo dinamico che tende ad instaurare con la persona con disabilità una relazione 'significativa' nella quale e con la



quale si coniugano strettamente aspetti emotivi, simbolici, funzionali e sociali e che, dal punto di vista dell'operatore necessitano come conditio sine qua non di rispetto, di ascolto attivo, di attenzione, di competenze comunicative e tecniche.

La logica dell'intervento è, pertanto, non una logica individuale ma personale, strutturale e comunitaria.

Struttura organizzativa

La struttura, per l'organizzazione dei servizi riabilitativi, conta un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Legale rappresentante;
- Direttore Sanitario;
- Medici specialisti (neurologo, neuropsichiatra infantile);
- Professionisti della Riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, tecnici della riabilitazione psichiatrica);
- Psicologi e Psicoterapeuti;
- Assistenti sociali;
- Infermieri;
- Istruttore sportivo;
- Operatori Socio-Sanitari;
- Operatori Socio-Assistenziali;
- Personale amministrativo;
- Addetti al Front Office;
- Addetto ai Servizi Generali.

Al fine di tutelare maggiormente l'utente e di migliorare il servizio offerto, l'organizzazione ha adottato un sistema di gestione qualità (ISO 9001:2015) che ha comportato la definizione e formalizzazione di procedure e documenti di registrazione che regolano le principali attività del Centro e che, unitamente all'adozione di protocolli terapeutici riconosciuti e validati dalla comunità scientifica internazionale, costituiscono tutela a garanzia che le prestazioni vengano erogate in maniera efficace ed in forma controllata.



6 La Nostra Sede (Informazioni generali)

La sede operativa, nonché la sede legale, è sita in Via F. Baracca, 39 – 90136 Palermo (PA)
La Comunità Educativa è raggiungibile facilmente in auto o con mezzi di trasporto pubblico.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18.45 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Tel.+39.223588- Email:info@comunitaeducativabaida.it Pec: comunitapalermo@pec.it

Sito: www.comunitaeducativabaida.it

7 Servizi e Prestazioni:

Trattamenti Ex Art.26 Lg.833/78 di tipo Semiresidenziale, Ambulatoriale e Domiciliare.

Semiresidenziale

In relazione alla tipologia trattata il Centro suddivide gli assistiti in piccoli gruppi affidati agli educatori e ai tecnici della riabilitazione psichiatrica. Ogni soggetto usufruisce di interventi-terapie individualizzate secondo il piano terapeutico previsto. Si creano, inoltre, momenti di socializzazione e di apprendimento guidati.

Le attività di Seminternato si svolgono:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, sabato dalle 9.00 alle 12.00;

In regime di Seminternato vengono ospitati 30 ragazzi, di età compresa tra 6 e 30 anni, affetti da patologie plurime e complesse di media e severa gravità afferenti alle aree neurologica e/o neuropsichiatrica.

Il contesto terapeutico assume pertanto, una indubbia rilevanza non soltanto riabilitativa ma anche educativa-abilitativa.

La ri-abilitazione dei soggetti in età evolutiva viene, quindi, intesa come promozione dello sviluppo e della salute pur in presenza della specifica patologia/disabilità implicando lo sviluppo degli aspetti sani, il recupero degli aspetti patologici, la riduzione, ove possibile, degli esiti negativi personali e relazionali che scaturiscono dalla situazione problematica. In quest'ottica l'intervento riabilitativo ed abilitativo assume, prima ancora che una valenza riparatoria, un'azione preventiva in quanto sviluppando le diverse potenzialità del soggetto cerca di contrastare e by-passare eventuali arresti dello sviluppo psicomotorio e situazioni di "vissuto" al limite dell'invivibilità e intollerabilità.

Seguendo questa linea direttrice i ragazzi vengono stimolati al raggiungimento delle autonomie personali attraverso le attività di laboratorio, in quanto ogni attività è protesa a sviluppare le capacità adattive del soggetto di gestirsi quanto più autonomamente possibile. Ad es. il pranzo, oltre che un momento importante di convivialità e socializzazione, viene considerato parte integrante dell'intervento ri-abilitativo: i ragazzi, nei limiti delle loro possibilità, vengono stimolati ad apparecchiare, vengono guidati nell'uso delle posate, nel mantenimento di una postura corretta,

 CONFRATERNITA SANTA MARIA DEL SOCCORSO ALLA BANDIERA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 1 del 12/01/24
		Pag. 11 di 19

etc... Questa valenza abilitante è contrassegnata dalla presenza, accanto agli OSS e OSA, dei terapisti e di altre figure dell'équipe (psicologo, neuropsichiatra, assistente sociale, infermiere).

La valenza ri-abilitativa, educativa e preventiva di questo tipo di intervento risulta ulteriormente potenziata quando si riesce ad effettuare un coinvolgimento-addestramento delle famiglie.

Le prestazioni ambulatoriali:

Nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali opera l'équipe pluridisciplinare-multiprofessionale composta da personale medico specialistico, da personale dell'area psicologica e personale di servizio sociale. I tecnici della riabilitazione fanno parte dell'équipe relativamente ai soggetti affidati.

Le prestazioni ambulatoriali sono erogate in forma individuale ed è garantita una durata non inferiore a 45 minuti. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate tutti i giorni compreso il sabato mattina.

Il trattamento in regime ambulatoriale è rivolto, attualmente, a clienti-utenti di tutte le fasce di età di ambo i sessi per 69 prestazioni giornaliere (e fino ad un massimo di n. 76 prestazioni giornaliere) che usufruiscono di interventi medici, psicologici, di servizio sociale e di prestazioni fisiokinesiterapiche, neuro e psicomotorie e logopediche.

La permanenza presso il Centro si limita alla durata della prestazione e/o intervento in quanto si svolge con orari prefissati e, possibilmente, concordati con il cliente-utente.

L'intervento non si esaurisce nell'esecuzione di prestazioni riabilitative propriamente dette (logopedia, fisiokinesi, neuro e psicomotricità), ma viene svolto un complesso *assessment* che coinvolge le diverse figure professionali e si struttura un progetto che prevede una presa in carico globale del soggetto e della sua famiglia.

Tale approccio prevede l'esame degli aspetti psicopatologici e delle risorse possedute dal soggetto e/o dai familiari, nonché le rappresentazioni, i costrutti, le relazioni, i vissuti degli stessi.

Dal punto di vista operativo quanto sopra si traduce in una definizione condivisa con l'utente e/o i familiari di un piano di trattamento che identifica le priorità di intervento.

Alcuni soggetti arrivano al Centro con i propri mezzi, mentre altri usufruiscono del trasporto a carico del Comune di residenza o di altre Organizzazioni.

Non appena il Centro riceve l'impegnativa da parte del Distretto ASP, l'Assistente Sociale convoca il cliente-utente per la visita del medico specialista. Per i soggetti in età evolutiva il medico viene affiancato dallo psicologo per una prima valutazione del soggetto. Una volta completata questa prima fase, il soggetto viene presentato al tecnico della riabilitazione con le necessarie prescrizioni ed indicazioni di trattamento.



L'Assistente Sociale raccoglie le informazioni utili al proprio intervento, compila la scheda sociale e consegna la documentazione prevista nella fase di ingresso-accoglienza.

Gli operatori della riabilitazione effettuano una verifica con cadenza periodica tramite incontri previsti con l'équipe e stendono delle relazioni approfondite sul trattamento. Il Centro informerà periodicamente l'ASP dell'andamento del percorso riabilitativo.

Momenti di incontro e di socializzazione per i familiari dei soggetti in età evolutiva vengono periodicamente organizzati per sostenere gli stessi.

Le prestazioni domiciliari :

I soggetti che, a motivo dello stadio avanzato della loro patologia e/o della gravità del quadro clinico, non possono spostarsi da casa, usufruiscono di prestazioni riabilitative a domicilio autorizzate e prescritte dal Distretto ASP.

Le prestazioni domiciliari sono erogate in forma individuale ed è garantita una durata non inferiore a 45 minuti.

Il trattamento domiciliare, attualmente previsto per 59 prestazioni giornaliere (e fino ad un massimo di n. 76 prestazioni giornaliere), è rivolto a clienti-utenti di tutte le fasce di età di ambo i sessi.

Anche in quest'ambito, opera l'équipe pluridisciplinare-multiprofessionale composta da personale medico specialistico, da personale dell'area psicologica e personale di servizio sociale. I tecnici della riabilitazione fanno parte dell'équipe relativamente ai soggetti affidati.

La Comunità Educativa è stato il primo Centro della Sicilia occidentale ad implementare il trattamento domiciliare a favore dei soggetti portatori di handicap.

L'esigenza di promuovere questo tipo di intervento è nata dalla necessità di seguire sul territorio quei soggetti che a motivo dell'ingravescenza della loro patologia non potevano più accedere alle prestazioni ambulatoriali.

L'intervento, per questo tipo di soggetti, è mirato a rallentare il deterioramento di funzioni neuromotorie e al mantenimento della abilità residue, all'accompagnamento del soggetto e dell'intero contesto familiare nell'iter patologico che può giungere al decesso dell'assistito.

Per la complessità, gravità e gravosità delle situazioni vengono coinvolti i diversi operatori della riabilitazione che eseguono un intervento sinergico a maggior ragione per la peculiarità del *setting* in cui sono chiamati ad intervenire.

Lo spazio in cui si svolge il trattamento è quello domestico-familiare che è connotato di valenze affettive che da un lato priva l'operatore della riabilitazione dei riferimenti rassicuranti rappresentati dal Centro ma dall'altro gli consente di comprendere meglio la situazione complessiva del soggetto e di intervenire su di essa.

L'intervento domiciliare consente di incontrare i familiari del cliente-utente che spesso, sono coinvolti nel trattamento del loro congiunto e diventano parte attiva nello stesso.



La presenza degli operatori a domicilio rappresenta, inoltre, una possibilità concreta mediante la quale si disarticola la chiusura e il ritiro sociale della famiglia con persone con disabilità.

Ricevuta l'impegnativa da parte del Distretto ASP, la famiglia o il cliente-utente vengono immediatamente contattati dall'Assistente Sociale che provvede ad acquisire i primi dati utili alla compilazione della scheda sociale e alla presa in carico del soggetto. Fissa, poi, la data per la visita specialistica da parte del medico.

Quest'ultimo non appena incontrato il paziente assieme all'Assistente sociale e con l'approvazione dell'équipe direttiva affida il soggetto al tecnico della riabilitazione con le relative prescrizioni ed indicazioni terapeutiche. Il Terapista della riabilitazione si recherà al domicilio del cliente-utente nelle ore e nei giorni stabiliti dal Servizio sociale secondo le disponibilità organizzative e tenendo conto delle disponibilità del paziente.

Per gli approfondimenti valutativi interverranno nel giro di qualche settimana sia lo psicologo che, ove previsto, gli altri medici specialisti.

A richiesta del cliente-utente e nel rispetto della libera scelta dello stesso lo psicologo potrà intervenire per tutte quelle azioni di supporto e chiarimento proprie delle sue competenze.

Nel contesto dell'intervento domiciliare l'équipe pluridisciplinare e multiprofessionale non svolge soltanto l'attività di approfondimento diagnostico e di verifica periodica del trattamento, ma assume una funzione di supporto emotivo non solo nei confronti dei tecnici della riabilitazione ma anche di sostegno e di supervisione interprofessionale.

8. Accesso alle prestazioni

L'inserimento presso il Centro avviene in seguito alla presentazione di un'impegnativa recante l'indicazione della diagnosi, le modalità, i tempi di attuazione e la durata del trattamento, rilasciata dal Distretto sanitario dell'ASP competente per territorio dell'assistito.

Il Servizio Sociale contatta immediatamente la persona e/o la sua famiglia per acquisire i primi dati e li invita a presentarsi al Centro in orari concordati per effettuare le visite mediche e psicologiche che il soggetto richiede.

Accolto il soggetto con disabilità in trattamento, l'équipe direttiva, (Direttore Sanitario/Neuropsichiatra Infantile), su indicazione e suggerimento dei componenti dell'équipe pluridisciplinare e multiprofessionale (Medici Specialisti, Psicologi, Assistenti Sociali) e dei tecnici della riabilitazione (terapisti della riabilitazione, nelle diverse specializzazioni), potrà proporre motivate modifiche al programma terapeutico riabilitativo autorizzato dalla ASP.

L'équipe direttiva, con l'ausilio e il contributo dei componenti dell'équipe pluridisciplinare, dopo apposita valutazione stila il progetto riabilitativo con specifica degli obiettivi a breve, medio e lungo termine.

All'ingresso del cliente-utente, il Servizio Sociale fornisce durante un incontro di presentazione tutte le informazioni utili per usufruire al meglio del Servizio illustrandone metodologia e contenuti



dell'intervento. Consegna la documentazione prevista e fa sottoscrivere il regolamento. Illustra alla persona da prendere in carico e/o ai suoi familiari tutte le procedure da seguire per favorire l'interscambio e il dialogo continuo con l'utente – cliente e/o i familiari dello stesso.

Entro i primi 30-45 giorni dall'inizio del trattamento, gli operatori della Riabilitazione (Medici Specialisti, Psicologi, Assistenti Sociali, Terapisti della riabilitazione, Infermiere professionale), in base alle loro competenze, effettuano i rilievi necessari alla compilazione della cartella clinica, della scheda di Servizio Sociale, della scheda di valutazione psicologica, della scheda di valutazione neuromotoria, neuropsicomotoria, logopedica e infermieristica.

In seguito, avranno cura di effettuare verifiche e aggiornamenti periodici (in considerazione anche del Progetto individuale riabilitativo, del caso clinico, eventuali altre periodicità o scadenze previste dall'impegnativa/proroga dell'ASP o richieste di quest'ultima) che saranno annotati in apposite relazioni mediche, sociali, psicologiche e dei singoli tecnici della riabilitazione.

La programmazione degli interventi viene effettuata dall'équipe pluridisciplinare-multiprofessionale composta da personale medico specialistico, da personale dell'area psicologica e personale di servizio sociale. I tecnici della riabilitazione fanno parte dell'équipe relativamente ai soggetti affidati.

Nello specifico:

- I medici specialisti prendono in carico i clienti-utenti della Comunità Educativa, raccolgono la loro anamnesi valutano i dati anamnestici personali e familiari ed eseguono un esame obiettivo. Eseguono, inoltre, con periodicità variabile in base all'impegnativa dell'ASP (in considerazione anche del Progetto individuale riabilitativo, del caso clinico ed eventuali altre periodicità o scadenze previste dall'impegnativa/proroga dell'ASP o richieste di quest'ultima) delle visite di controllo, volte a verificare eventuali evoluzioni del quadro clinico. Seguono l'andamento della patologia di base, valutando l'opportunità di una integrazione multispecialistica.
- Il neuropsichiatra infantile prende in carico i clienti-utenti in età evolutiva della Comunità Educativa, raccoglie la loro anamnesi ed esegue un esame obiettivo neuropsicomotorio e neuromotorio. Effettua, inoltre, (in considerazione anche del Progetto individuale riabilitativo, del caso clinico, eventuali altre periodicità o scadenze previste dall'impegnativa/proroga dell'ASP o richieste di quest'ultima) visite neuropsichiatriche di controllo, volte a verificare eventuali evoluzioni del quadro clinico, valutando, inoltre, il raggiungimento delle fisiologiche tappe dello sviluppo neuro-psicomotorio o la sua possibile compromissione determinata dalla patologia di base. Pone particolare attenzione alle influenze della *compliance* familiare sull'outcome clinico del giovane cliente-utente. Si avvale, quando lo ritiene necessario, dell'intervento di altre figure professionali, al fine di garantire un miglioramento della prognosi del cliente-utente.
- Lo psicologo, ponendo in primo piano il benessere bio-psico-sociale del cliente-utente e dei suoi familiari, svolge funzioni di approfondimento diagnostico e di valutazione periodica. Fornisce, su esplicita richiesta del cliente-utente, interventi di sostegno mirati e finalizzati ad aiutare il cliente-utente ed i suoi familiari ad affrontare le problematiche connesse alla disabilità; effettua, su richiesta scritta da parte del cliente-utente, interventi di psicoterapia.
- L'assistente sociale mantiene contatti con il cliente-utente e se opportuno con la sua famiglia durante l'andamento terapeutico-riabilitativo; svolge, interventi di aiuto fornendo informazioni utili per l'acquisizione delle provvidenze previste dalle normative vigenti.



Collabora con le famiglie dei disabili per attivare le risorse del territorio ai fini di una piena integrazione sociale degli stessi.

- Il terapeuta della riabilitazione nella fase iniziale del trattamento, a partire dalle prescrizioni dell'équipe, esegue la valutazione funzionale del soggetto e modula il piano di intervento in base al profilo dinamico del soggetto che si costruisce attraverso il contributo dei diversi professionisti e con l'apporto fondamentale del cliente-utente. Il terapeuta, durante l'andamento del trattamento, fornisce all'équipe, di cui fa parte, le informazioni e i suggerimenti utili per rimodulare il progetto terapeutico-riabilitativo e predisporre la verifica periodica (in considerazione anche del Progetto individuale riabilitativo e/o eventuali altre periodicità previste dall'impegnativa/proroga dell'ASP).
- L'infermiere professionale, in piena sinergia con gli operatori dell'équipe di cui fa parte, si prende cura del soggetto e/o dei soggetti con disabilità. In base alla natura tecnica, relazionale e educativa dell'assistenza infermieristica curerà che la stessa venga messa in atto in maniera da garantire un approccio globale agli assistiti sia sotto l'aspetto più prettamente tecnico che sotto l'aspetto relazionale. Fornirà all'équipe suggerimenti e proposte per l'individuazione del bisogno di salute e/o di benessere della persona affidata.

La dimissione del cliente-utente viene stabilita dall'UVD (Unità di valutazione disabili) del Distretto di appartenenza, dell'ASP o su proposta del Centro.

L'équipe si riserva il diritto di dimettere anticipatamente il paziente, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o laddove venga meno la sinergia con la famiglia o con il paziente, con conseguente difficoltà nella condivisione degli obiettivi e delle strategie per raggiungerli. Il Centro si riserva altresì il diritto di dimettere il paziente, a scadenza o anticipatamente rispetto alla data di fine progetto prevista, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o qualora il paziente rifiuti di sottoporsi a tutti gli interventi previsti dal progetto riabilitativo individuale predisposto dall'équipe multidisciplinare e sottoscritto dal paziente in apertura.

9. Rapporti con l'utenza

Il rapporto con gli utenti (e/o loro familiari) ed il Centro viene basato sulla condivisione del progetto e del programma riabilitativo proposto dal medico responsabile del progetto in accordo con il team multidisciplinare.

Gli appuntamenti per le terapie fissati in apertura di progetto dovranno essere rispettati e non possono essere modificati nel corso della durata del progetto. La non accettazione degli stessi comporta la rinuncia al trattamento.

La struttura si riserva per eventuali esigenze di servizio di poter cambiare gli orari previa tempestiva comunicazione all'utenza.

L'eventuale RITARDO superiore ai quindici minuti e l'ASSENZA del paziente non danno diritto a recupero della terapia perduta. Essendo la presa in carico globale, il progetto non è costituito dalle sole terapie, ma anche da una serie di interventi e visite presenti nel P.R.I.

 CONFRATERNITA SANTA MARIA DEL SOCCORSO ALLA BANDIERA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 1 del 12/01/24
		Pag. 16 di 19

Tali visite non sempre possono coincidere con i giorni e gli orari di terapia, ma, essendo parte integrante del progetto, devono essere assolutamente rispettate ed effettuate.

FOGLIO FIRMA

Per ciascun paziente la Segreteria provvede alla stampa del Foglio Firma dove, al termine di ogni seduta il paziente, o in caso di minore, il genitore, sottoscrive con una firma la prestazione ricevuta; Il terapeuta siglerà la prestazione resa annotando la data della prestazione, l'orario di inizio e l'orario di fine terapia.

ASSENZE

Le assenze non potranno superare il 25% del totale degli accessi previsti e concordati in apertura di progetto per i regimi semiresidenziale e ambulatoriale, oppure due sedute consecutive nel caso di regime domiciliare.

Le assenze devono essere comunicate tempestivamente e, se superiori ai sette giorni lavorativi, giustificate con certificazione medica.

10 Meccanismi di tutela e verifica

a. Verifica delle prestazioni

La verifica delle prestazioni e della qualità del servizio viene effettuata attraverso molteplici strumenti ed attività. I principali meccanismi di verifica utilizzati sono i seguenti:

- somministrazione, a tutti gli utenti, di test standardizzati di valutazione in ingresso e in uscita.
- riunioni periodiche dell'Equipe multidisciplinare per valutare l'andamento dei trattamenti;
- visite specialistiche periodiche agli utenti.

b. Suggerimenti e Reclami

Il Centro, coerentemente con la volontà di rendere l'utente e/o i suoi familiari partecipi del percorso assistenziale e di garantire Loro un'adeguata tutela rispetto ad eventuali disservizi e/o ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni, ha definito strumenti e canali che consentano agli utenti e/o a chi ne fa le veci (ivi comprese associazioni di categoria che possano rappresentarli) di comunicare in maniera semplice ed efficace con i responsabili del Centro.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano, per la Comunità Educativa un canale di comunicazione importante per entrare in contatto con l'utenza; costituisce strumento utile a migliorare la qualità dei servizi offerti.



Per la gestione dei reclami si attivano le procedure previste dal Sistema di Qualità. In termini operativi, paziente/famiglia/caregiver possono presentare suggerimenti e reclami con le seguenti modalità **in forma diretta o anonima**:

- 1 **in forma diretta**, utilizzando il modulo “F31= AC-AM-GdR.” reperibile presso la sede da consegnare in Segreteria;
- 2 per mail all’indirizzo **info@comunitaeducativabaida.it**;
- 3 per posta;
- 4 depositati nell’apposito contenitore di raccolta in sala d’attesa.

Per i suggerimenti e i reclami diretti può essere richiesta una risposta scritta.

Tutti i suggerimenti e reclami saranno inoltrati ai responsabili competenti e da questi esaminati per definire le possibili conseguenti azioni.

La Direzione del Centro è, inoltre, sempre disponibile ad incontrare, laddove richiesto, le associazioni di categoria che rappresentino gli utenti e/o gli utenti stessi o chi ne fa le veci.

I risultati raccolti sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei reclami sono oggetto di considerazione della Direzione aziendale per l’adozione di provvedimenti migliorativi e per il riesame annuale del proprio sistema di gestione della Qualità ed è prevista la loro pubblicazione per l’utenza.

c. Richiesta Informazioni e Comunicazione

L’utente (o chi ne fa le veci) che desideri avere informazioni, aggiuntive rispetto a quelle acquisibili dai terapisti, sulle proprie condizioni, relativamente ai trattamenti in essere presso il Centro, deve farne richiesta (verbale o scritta) al Direttore Sanitario che provvederà a contattare il Medico Responsabile del Progetto che valuterà la richiesta individuando le modalità e le Figure necessarie per poter soddisfare le richieste inoltrate e provvedendo affinché le stesse vengano evase.

d. La documentazione

La Comunità Educativa ha predisposto

- presso la propria Sede Operativa, un locale per la tenuta e l’aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita (cartella clinica), completa del consenso informato della persona assistita/tutore/amministratore di sostegno e contenente la valutazione del bisogno, il PRI e il diario delle prestazioni (successivamente alla dimissione della persona assistita);
- presso il domicilio dell’assistito, il PRI aggiornato in cui sono indicati tutti gli interventi assistenziali e il diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dagli operatori sanitari, datate e controfirmate dall’operatore e dalla persona assistita o dal caregiver, al fine di assicurare l’integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

 CONFRATERNITA SANTA MARIA DEL SOCCORSO ALLA BANDIERA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 1 del 12/01/24
		Pag. 18 di 19

e. Rilascio Relazioni Cliniche e Certificazioni di Frequenza

Eventuali Certificati di Frequenza e Relazioni cliniche, verranno rilasciati all'assistito o, nel caso dei minori, ai genitori, a seguito di una specifica e motivata richiesta con firma semplice, corredata da un documento d'identità valido.

La richiesta va consegnata al personale del Front Office.

11 Privacy

Agli utenti che usufruiscono dei nostri servizi viene garantita l'adeguata riservatezza in conformità all'art.13 regolamento UE 679/2016 (GDPR) sul trattamento dei dati sensibili e personali.

12 Impegni di miglioramento

CERTIFICAZIONE QUALITA' ISO 9001:15

Il Centro si impegna a soddisfare le esigenze del paziente individuando ed attuando azioni volte al miglioramento continuato dell'efficacia dei propri standard qualitativi e del proprio sistema di gestione aziendale coerentemente con i propri principi ispiratori e sulla base dei seguenti elementi:

- valutazione dei bisogni e della domanda,
- indicazioni e suggerimenti provenienti dalle associazioni, dai comitati, dai singoli utenti, disponibilità di risorse, la Direzione del Centro stabilisce e si impegna a perseguire i seguenti obiettivi di struttura:
- soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale,
- continuo miglioramento del servizio, continuo perseguimento dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni di servizio.

Gli impegni e gli obiettivi sono perseguiti con il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale, attraverso l'indispensabile contributo che i collaboratori forniscono quotidianamente, ciascuno per quanto di competenza.

In un'ottica di continuo miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti il Centro richiederà la Certificazione Qualità ISO 9001:15 con l'ente di certificazione Rina .

Il sistema di qualità consente al Centro un monitoraggio continuo dei risultati delle attività cliniche e gestionali. Tale monitoraggio riguarda anche il grado di qualità percepita dagli utenti attraverso la somministrazione di questionari sulla "soddisfazione del paziente".

13 Assicurazione e Responsabilità Civile

La struttura è provvista di copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e per la responsabilità civile verso prestatori d'opera ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Decreto Legge 24 Giugno 2014, n°90, convertito, con modificazioni, dalla legge n° 114 dell'11 Agosto 2014 anche per danni cagionati dal personale a qualunque titolo operante presso la struttura (art.10 Legge n°24 del 08 Marzo 2017).

 <i>CONFRATERNITA SANTA MARIA DEL SOCCORSO ALLA BANDIERA</i>	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	Rev. 1 del 12/01/24
		Pag. 19 di 19

Ulteriori informazioni in merito alla polizza responsabilità civile della struttura sono disponibili sul sito aziendale.

La presente Carta dei Servizi si deve intendere come integrativa alla Carta dei Servizi del Dipartimento di Medicina Riabilitativa dell'ASP di Palermo.

PALERMO
Via Francesco Baracca n. 39
Tel. 091/223588
E-mail: info@comunitaeducativabaida.it
www.comunitaeducativabaida.it