CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2019

AIAS Onlus Taormina

PREMESSE

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/05/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

La Carta dei Servizi è uno strumento di facile consultazione attraverso cui tutti i cittadini possono avere piena conoscenza dei servizi erogati, dei tempi necessari per ottenerli e dei rimedi in loro possesso per garantire il rispetto degli standard adottati.

È un documento dinamico da interpretare come processo oggetto di continue verifiche, integrazioni e miglioramenti.

In ottemperanza a ciò ed in linea con la politica di qualità adottata che tende al miglioramento continuo del servizio prestato, il nostro Centro AIAS Sez. di Taormina, si è dotato, ormai da oltre 10 anni, della propria Carta dei Servizi.

Essa rappresenta l'impegno specifico del Centro per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dell'utente. La Carta dei Servizi è articolata in quattro sezioni:

1. **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**
2. **PRINCIPI FONDAMENTALI E INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI**
3. **STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI**
4. **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

1.PRESENTAZIONE DELL'ENTE

1.1 Chi siamo

L'A.I.A.S., "Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici" è un'associazione privata costituita nel 1954 a Roma da alcuni genitori di bambini cerebrolesi, per provvedere alla prevenzione e cura dei problemi legati agli esiti della paralisi cerebrale infantile.

Nel perseguimento delle proprie finalità istituzionali enunciate nello Statuto, l'AIAS si è sviluppata sull'intero territorio nazionale attraverso la costituzione di strutture periferiche, Sezioni, che operano in stretta collaborazione tra loro e con la sede centrale in Roma.

La Sezione AIAS di Taormina, nasce nel 1979. L'Associazione assicura la gestione democratica attraverso organismi liberamente eletti dall'Assemblea dei soci.

Sono organi dell'associazione: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori dei Conti ed il Presidente.

La principale finalità perseguita dalla nostra sezione è quella di istituire e gestire servizi a favore delle persone in stato di handicap e delle loro famiglie, ma svolge anche attività rivolte a sollecitare gli enti competenti ad applicare le leggi vigenti in materia di handicap; istituire centri di orientamento e formazione professionale; istituire servizi necessari alla completa riabilitazione delle persone in situazione di handicap; realizzare servizi sociali, residenziali e diurni, comunità alloggio, centri socio-riabilitativi e educativi che perseguano lo scopo di rendere possibile una migliore vita di relazione integrata.

2.PRINCIPI FONDAMENTALI ED INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI

2.1 Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi, la Associazione fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei fruitori/utenti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Imparzialità e trasparenza: la Associazione svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- Continuità: la Associazione garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- Diritto di scelta: la Associazione prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici fatta salva l'adesione volontaria ai programmi terapeutici, riabilitativi e di reinserimento;
- Efficienza ed efficacia: L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio. L'Associazione s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

- Riservatezza: La Associazione si attiene rigorosamente a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 – "Codice in materia di protezione dei dati personali" – così come integrato dal Dlgs 101/2018 e si impegna, quindi, a garantire, come previsto dall'art. 2 c. 1, "che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità' personale e al diritto alla protezione dei dati personali".
- Partecipazione: L'associazione si impegna a promuovere e favorire la più ampia partecipazione alla vita ed alle attività dell'ente da parte dei dipendenti, degli utenti, delle loro famiglie e di qualunque altro cittadino sensibile rispetto alla nostra "mission", collaborando inoltre con gli altri organismi con finalità simili.

2.2 Dove siamo

Il centro AIAS di Taormina è situato sul territorio del Comune di Taormina, nella frazione di Trappitello in Via Francavilla n.135. L'immobile si articola su un unico livello.



La sede offre locali destinati all'accoglienza, all'accettazione e alla direzione, nonché palestra di fisiokinesiterapia, stanze di logopedia, psicomotricità. Gli ambienti sono climatizzati e godono di luce naturale. L'immobile è in possesso dei requisiti relativi alle barriere architettoniche ed è facilmente raggiungibile sia in auto che con il bus, come di seguito descritto:

In auto: dalla Autostrada A18 Catania-Messina, all'uscita di Giardini Naxos, proseguire in direzione S.S.185, per circa Km 1,2 fino a giungere a destinazione.

In autobus: linee urbane (ASM) ed extra urbane (Società Interbus)

2.3 Servizi erogati

ASSISTENZA SCOLASTICA E DOMICILIARE	**LUN. - SAB.**	**09.00 - 19.00**
SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE	**MAR. / GIO. / VEN.**	**10.00 - 12.00**
	LUN. / MERC.	**17.00-19.00**
CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE	**MAR. / GIO. / VEN.**	**08.00 - 14.00**
	LUN. / MERC.	**13.15 - 20.00**
SERVIZI RIABILITATIVI DOMICILIARI	**LUN. - SAB.**	**09.00 - 19.00**



2.3.1 Il Servizio Assistenza scolastica e domiciliare igienico-personale prevede interventi esclusivamente di tipo sociale: igiene e cura della persona, aiuto domestico, disbrigo commissioni esterne, accompagnamento.

È rivolto a chi, pur vivendo in un nucleo familiare, non ha da questo, per motivi diversi, la possibilità di vedere assolte in modo continuativo impellenti richieste assistenziali.

Modalità di accesso:

- Richiesta di assistenza da presentare ai Servizi Sociali del Comune di residenza a cura dei familiari dell'utente o su richiesta della scuola.
- Costo della prestazione: a carico del Comune di residenza.

2.3.2 Il Servizio di Segretariato Sociale tende a promuovere l'integrazione della persona disabile nella società, agevolando l'accesso a tutte le informazioni di possibile interesse inerenti servizi esistenti nel territorio, leggi e normative vigenti.

2.3.3 Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione opera in convenzione con il SSN, Azienda ASP Messina e quindi in maniera totalmente gratuita per i pazienti. Il servizio è autorizzato ad erogare le seguenti prestazioni:

- Fisiokinesiterapia: mira alla organizzazione della funzione motoria nel bambino ed al recupero di attività funzionali nell'adulto.
- Logopedia: tende ad organizzare, recuperare e conservare le capacità di comunicazione e di linguaggio.
- Neuropsicomotricità: mira a favorire l'organizzazione e l'integrazione del vissuto corporeo e della relazione con l'ambiente, promuovendo la maturazione delle abilità cognitive.
- Visita medica specialistica (neurologica e di neuropsichiatria infantile)



2.3.4 Servizi riabilitativi domiciliari realizzati in convenzione con il SSN, Azienda ASP Messina e quindi in maniera totalmente gratuita per i pazienti. Il servizio è autorizzato per erogare prestazioni di Fisiokinesiterapia come sopra descritto.

2.4.1 Modalità di erogazione e destinatari

Il Centro di Riabilitazione eroga n. 38 prestazioni giornaliere in regime ambulatoriale che riguardano trattamenti individuali di 45 minuti. Eguale durata per i servizi riabilitativi domiciliari, per i quali attualmente l'associazione eroga 9 prestazioni giornaliere.

Entrambi operano a beneficio di minori ed adulti "diversamente abili" e che siano quindi in possesso del relativo riconoscimento ai sensi della Legge 104/92.

2.4.2 Modalità di accesso

L'accesso ai servizi riabilitativi è possibile solo dopo l'elaborazione del progetto riabilitativo da parte di idonee strutture di diagnosi e cura e

successivo rilascio dell'Autorizzazione da parte del "Servizio di Riabilitazione" dell'ASP di competenza.

Qualora il paziente o il familiare si rivolga direttamente al centro, esso è invitato a recarsi presso il Servizio ASP sopra citato per il programma riabilitativo e relativa autorizzazione.

Una volta in possesso dell'Autorizzazione il paziente fornirà all'ente una copia della stessa e verrà inserito nella lista d'attesa ambulatoriale che scorre in base ai criteri indicati nelle linee guida del Ministero della Salute per le attività riabilitative:

- Minore età
- Acuità della patologia e tempo trascorso dalla diagnosi
- Ordine di arrivo

Il Direttore Sanitario, verificata la disponibilità della struttura dispone per l'inserimento dell'utente in riabilitazione a seguito di un incontro multidisciplinare con il Medico Responsabile del centro, la psicologa e l'assistente sociale che ne accertano la necessità di trattamento. Durante tale incontro saranno compilate la scheda I visita ed il modello A.

Inoltre ogni utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo quanto stabilito dal Codice in materia di protezione dei dati personali, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

2.4.3 Documenti necessari all'inserimento da presentare al momento della I Visita presso il Centro AIAS

- Copia attestazione di invalidità ai sensi della L.104/92 o eventuale richiesta;
- N.1 Fotocopie del codice fiscale;
- N.1 Fotocopia del documento di identità;
- Copia documenti sanitari in proprio possesso;
- Sottoscrizione modulo di richiesta della scelta riabilitativa attestante i



dati di nascita, residenza, stato di famiglia e che il soggetto non è assistito presso altra struttura (rif.art. 46 D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000);

Per ogni paziente viene redatta una cartella clinica nella quale sono contenuti: la scheda con i dati anamnestici e sociali, le valutazioni degli specialisti, il progetto individuale, le verifiche periodiche, i dati relativi a ricoveri e ad accertamenti sanitari effettuati presso altre strutture. Le informazioni sul quadro clinico-funzionale e sul progetto riabilitativo saranno fornite all'utente ed ai familiari dall'equipe di riferimento, in orari concordati attraverso il Servizio Sociale.


IL MIO PRIMO ALFABETO
Organicubes





2.4.4 Dimissioni

Le dimissioni vengono concordate con lo specialista che ha rilasciato il Piano Riabilitativo. Se richiesta dall'utente o dalla sua famiglia, sarà rilasciata una relazione a fine ciclo, completa delle informazioni sugli obiettivi raggiunti dal trattamento riabilitativo.

22.4.5 Relazioni sanitarie e certificati amministrativi

Relazioni sanitarie e certificati amministrativi sono rilasciati entro 30 giorni dalla richiesta dell'interessato, effettuata compilando un apposito modulo.

3.STANDARD E IMPEGNI

3.1 Gestione delle Risorse Umane

I criteri guida per la gestione delle risorse umane, sono essenzialmente quelli della presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi e del lavoro d'equipe. Il personale assunto risponde agli standard organizzativi e funzionali previsti dalla normativa vigente.



3.2 Modalità relativa al trattamento dei dati

Il Centro tutela la privacy dei propri utenti garantendo spazi ed aree adeguate alle prestazioni erogate, riservatezza delle comunicazioni verbali e scritte, conservando la documentazione sanitaria evitando l'accesso a persone non autorizzate.

Garantisce inoltre, l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e a tutta la documentazione che lo riguardano.

3.3 Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti hanno diritto:

- alla libera scelta del servizio
- alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del centro
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori
- all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto
- al rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose
- al diritto alla privacy
- all'intervento terapeutico globale
- alla informazione e partecipazione attiva al programma riabilitativo
- alla sicurezza

- all'organizzazione di un sistema di reclamo
- al costante aggiornamento del personale

Agli utenti viene chiesto di:

- rispettare gli orari e i tempi concordati
- comunicare tempestivamente al centro eventuali assenze o la propria intenzione di rinunciare al trattamento
- partecipare attivamente ai programmi riabilitativi
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- rispettare il divieto di fumare
- rispettare gli altri utenti ed il personale.

3.4 L'associazione AIAS di Taormina si impegna nella:

- umanizzazione e personalizzazione dei servizi
- riduzione dei tempi di attesa
- verifica sistematica del livello di soddisfazione;
- formazione e aggiornamento degli operatori
- mantenimento e verifica di un progetto "qualità" per il rinnovamento e l'adeguamento delle capacità organizzative e gestionali e per la certificazione della qualità del servizio;
- utilizzazione dei provvedimenti inerenti la normativa sulla sicurezza e sulla tutela della privacy, come occasione per il miglioramento della qualità gestionale.



4. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

4.1 Gestione Suggerimenti e Reclami

Suggerimenti e reclami risultano utili al Centro per conoscere le difficoltà esistenti e per prevedere possibili ed adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni. Il Centro si impegna quindi a raccoglierli, a valutarli e a discuterli con gli utenti. I reclami possono essere orali, scritti, via fax, telefonici; quelli orali e telefonici devono comunque, anche se in un secondo momento, essere scritti. A tal fine è stato predisposto un Modulo di Reclami reperibile presso il front-office del Centro.

Tutti i reclami che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'interessato, possono essere consegnati in busta chiusa al personale presente nel front-office. Sarà compito del suddetto personale fornire il relativo modulo e trasmetterlo entro tre giorni al Responsabile dei Rapporti

con il Pubblico ed al Responsabile Qualità che provvederà a compilare il relativo "Rapporto di non conformità".

La Associazione si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, entro 15 giorni da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici (in riferimento al n. dei servizi coinvolti) e risposte scritte entro 30 giorni per problematiche più complesse. Trascorsi 15 giorni il Responsabile dei Rapporti con il Pubblico provvederà comunque ad informare l'utente circa lo stato di avanzamento delle indagini. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

4.2 Questionario di Gradimento dell'attività riabilitativa

I criteri di organizzazione e gestione delle realtà sanitarie introducono oggi l'orientamento ai risultati e la responsabilizzazione degli operatori nella erogazione dei servizi. Un processo di cambiamento funzionale comprende non solo l'utilizzo di strumenti operativi ma, soprattutto, la capacità di saper leggere i risultati, di interpretare eventuali incongruenze e di apportare i dovuti correttivi. Un questionario di gradimento per l'utenza si presenta quindi, quale strumento flessibile in grado di correlare "risorse del personale" e "raggiungimento della soddisfazione del paziente". Il questionario di gradimento, sarà a disposizione degli utenti nella sala d'attesa. Sarà compito del personale del front-office invitare tutti alla relativa compilazione fornendo i chiarimenti necessari.



A.I.A.S. SEZ. TAORMINA - ONLUS

Via Francavilla, n. 135, 98039, Taormina - Trappitello (ME)

P.IVA 01949830838

COD.FISC. 96001400835

TEL. 0942 571184 | FAX 0942 556794

EMAIL aiastaormina@pec.it | aiastaormina@gmail.com | aiastaormina@virgilio.it