

CARTA DEI SERVIZI 2011/2012
CENTRO DI RIABILITAZIONE
CASA DEL FANCIULLO

Che cosa è la carta dei servizi?

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi nasce in seguito alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri datata 27 gennaio 1994, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale il 22 febbraio 1994, n. 43.

La nostra Carta dei Servizi vuole essere uno strumento interattivo tra il centro e l'utenza, per questa ragione abbiamo cercato di redigerla nel modo più chiaro e comprensibile per tutti, a conferma della volontà di rendere la nostra attività il più trasparente e semplificata possibile.

I PRINCIPI ISPIRATORI fondamentali cui l'organizzazione si riferisce sono quelli richiamati dal DPCM del 27.01.1994:

1. **Eguaglianza**: non viene compiuta nessuna distinzione nell'erogazione del servizio. Nessuna discriminazione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
2. **Imparzialità**: ispiriamo i nostri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. **Continuità**: l'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni.
4. **Diritto di scelta**: l'utente ha sempre diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda inoltre le scelte assistenziali operate nei suoi confronti.

5. **Partecipazione**: la partecipazione dell'utente (genitore, tutore, amministratore di sostegno) alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti nei confronti dell'organizzazione.

6. **Efficienza ed efficacia**: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Vengono adottate tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

STORIA E MISSION

L' I.P.A.B. Casa del Fanciullo di Carini è un Ente pubblico non territoriale, eretto in Ente morale con D.P.R. n. 561 del 17/9/75. L'Ente, con decreto dell'Assessorato Enti Locali Regione Sicilia n. 69 del 27.3.1987, è stato dichiarato Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza. Con decreto n.11938 del 30.7.94, l'assessore alla Sanità della Regione Sicilia ha iscritto questo Ente Morale all'albo di cui all'art. 14 della L.R. n. 68 del 18/4/81 per la riabilitazione psico-motoria e di assistenza in regime ambulatoriale di n.38 soggetti portatori di handicap psico-fisici. Dal 1 Marzo 97 l'Ente opera in convenzione con l'A.S.P n. 6 di Palermo per l'erogazione di prestazioni sanitarie dirette al recupero *funzionale e sociale* dei soggetti disabili di cui all'art.3 della L. 104/92.

Le attività sanitarie e sociali vengono realizzate negli immobili della Casa del Fanciullo, situati in un'ampia area verde di circa 4500 mq, dove è stato realizzato (con fondi dell'Assessorato Agricolture e Foreste Regione Sicilia) un giardino con colture mediterranee.

Gli eventuali contributi potrebbero essere utilizzati nell'ambito dell'inserimento sociale dei bambini e ragazzi con svantaggio socioculturale e dei piccoli disabili, attraverso l'acquisto di attrezzature ludiche per la creazione di uno spazio gioco ed espressivo all'aperto.

STRUTTURA

L'I.P.A.B. "Casa del Fanciullo" è situata in una zona centrale del paese di Carini(PA), in Via Sardegna N. 5.

Le attività sanitarie e sociali del Centro di Riabilitazione vengono effettuate in un padiglione disposto su due livelli, comprendente un ascensore, privo di barriere architettoniche, circondato da un ampio spazio verde di circa 4500 mq, dove è stato realizzato (con fondi dell'Assessorato Agricolture e Foreste Regione Sicilia) un giardino con colture mediterranee.

FINALITA'

La Casa del Fanciullo è l'unica IPAB presente in Sicilia ad offrire servizi socio-sanitari integrati nei confronti dei soggetti portatori di handicap (certificati ai sensi della Legge 104/92), la cui attività istituzionale è sottoposta alla vigilanza e al controllo della Regione Sicilia.

Il Centro di Riabilitazione è una struttura accreditata con il Servizio Sanitario Regionale nell'ambito dell'ASP n. 6 di Palermo, ad erogare 76 prestazioni riabilitative ambulatoriali e 19 prestazioni riabilitative domiciliari.

ATTIVITA'

Il Centro di Riabilitazione è autorizzato ad erogare alle persone disabili:

- Interventi medico –specialistici;
- Interventi sociali;
- Interventi psicologici;
- Interventi di terapia:
 - Logopedica;
 - Neuromotoria;
 - Psicomotoria;
 - Terapia psicologica;
 - Cognitivo-neuropsicologica.

Le prestazioni riabilitative socio-sanitarie erogate in regime ambulatoriale sono le seguenti:

- Trattamenti individuali (psicologici, motori, neuropsicologici, sociali, cognitivi e di linguaggio);
- Attività per la terapia neuromotoria;
- Psicomotricità;
- Counseling sociale;
- Accoglienza del paziente e della famiglia (vedi allegato a)
- Lavoro in rete con gli insegnanti curricolari e di sostegno;
- Attività per la rieducazione logopedica e neuro-linguistica;
- Attività per la rieducazione neurologica, cognitiva e neuropsicologica;
- Psicoterapia per bambini e famiglie
- Attività di filtro, segnalazione e collegamento con altri servizi pubblici e del privato sociale;
- Supporto e coinvolgimento della rete informale nella presa in carico del paziente;
- Segretariato sociale;
- Orientamento all'uso di ortesi, protesi e ausili.

DESTINATARI

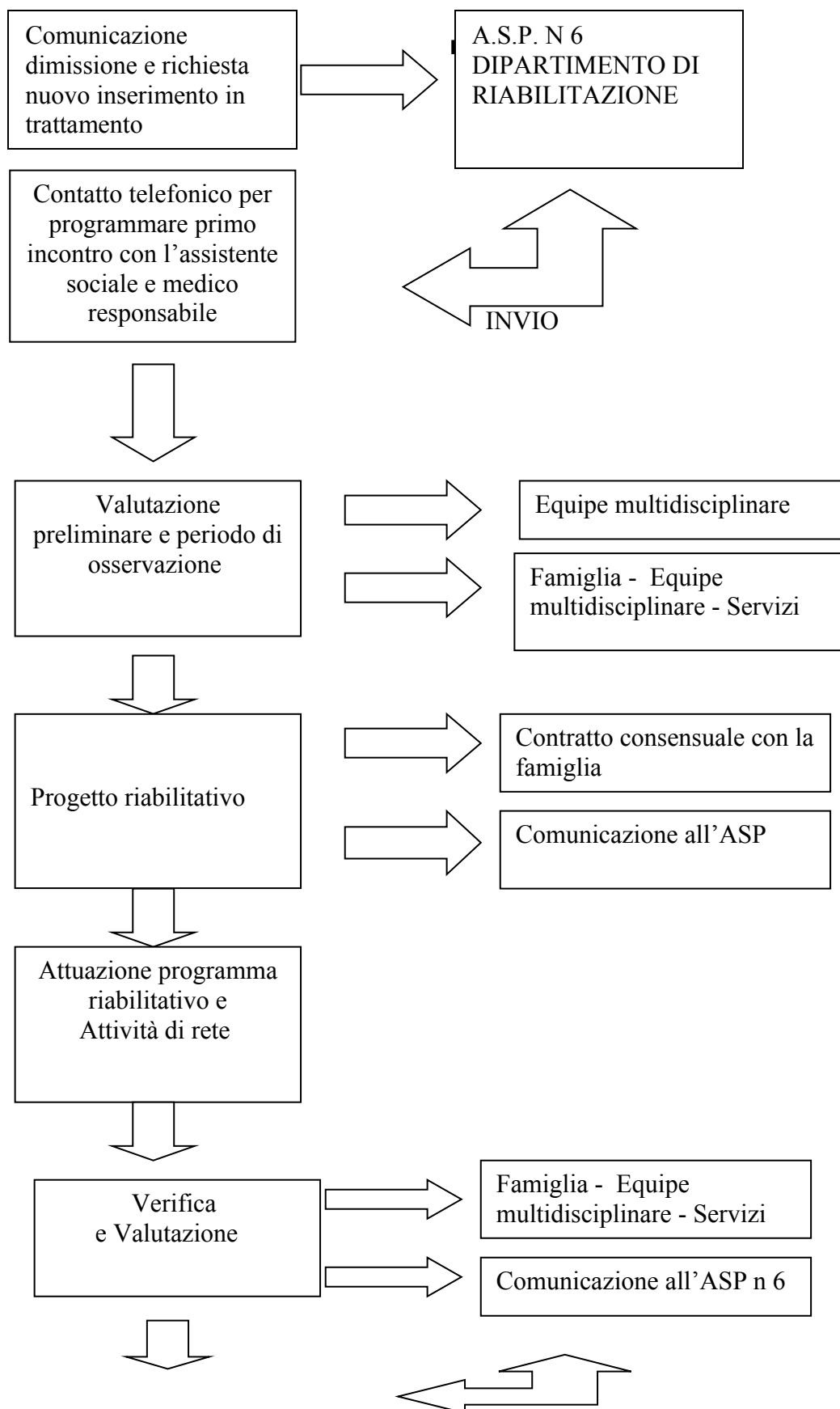
Le prestazioni riabilitative sono rivolte ai soggetti portatori di handicap (certificati ai sensi della Legge 104/92) senza limiti di età.

ORARI

Il Centro di Riabilitazione è aperto nel periodo invernale il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 12.30 alle 18.30; martedì, giovedì e sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.

Nel periodo estivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 14.00

PROCESSO DI LAVORO DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE



DIMISSIONI

STAFF

Numero Operatori	QUALIFICA	Ore e giorni di presenza settimanali
1	Neuropsichiatra Infantile	Ore 30 settimanali
1	Psicologa	Ore 15 settimanali
1	Assistente Sociale	dal lunedì al sabato Ore 36
8	Logopedista	dal lunedì al sabato Ore 36
2	Neuropsicomotricista	dal lunedì al sabato Ore 36
1	Fisioterapista	dal lunedì al sabato Ore 36
2	Ausiliario socio-sanitario	dal lunedì al sabato Ore 36
1	Collaboratore Amm.Direttivo	dal lunedì al sabato Ore 36

PROGETTO QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

Gestione delle risorse umane

Per tutto il personale dipendente in Nostro Centro applica il Contratto Collettivo Nazionale Enti Locali Regione Sicilia e tutte le sue periodiche revisioni. Ad ogni inizio trimestre, come da contratto, vengono stabilite tra l'amministrazione, la direzione sanitaria e gli operatori del centro, gli accordi negoziali di gestione.

Criteri guida

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli dalla presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'equipe. Per meglio ottenere questo risultato, vengono dedicate due ore settimanali di lavoro d'equipe per i singoli progetti individuali all'interno dell'orario di lavoro, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale.

Formazione e aggiornamento

Il Centro facilita anche a livello amministrativo (permesso retribuito) la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di equipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione sociale e la qualità sociale.

INFORMAZIONI, VERIFICA E TUTELA

Diritto all'informazione

Il Centro di Riabilitazione garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati dall'utenza.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla

documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione.

Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso a di informazione.

Modalità relativa al trattamento dei dati

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella socio-sanitaria nella quale sono contenuti:

- La cartella clinica con tutti i dati relativi a dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche, ai ricoveri, incontri d'èquipe, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie;
- Un quaderno per la programmazione e la verifica del percorso di counselling sul programma riabilitativo con le famiglie.

Il Centro utilizza inoltre la videoregistrazione delle sedute di terapia e fotografie di specifiche attività nel rispetto delle leggi della privacy. Tutti gli altri dati personali sono informatizzati e appositamente custoditi.

La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti

Gli utenti hanno diritto:

- a) Alla libera scelta del servizio;
- b) Alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro;
- c) Alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- d) All'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso e cultura;
- e) Al diritto alla privacy;
- f) Alla continuità della prestazione richiesta;
- g) All'intervento terapeutico globale;
- h) Alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo;
- i) Alla sicurezza;
- j) All'organizzazione di un sistema di reclamo;
- k) Al costante aggiornamento del personale;

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- Incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo;
- Incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo;

- La compilazione periodica di un questionario di rilevamento dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato.

Agli utenti viene chiesto di:

- Rispettare gli orari e i tempi concordati;
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi;
- Rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale.

Verifica

- Rielaborazione dati questionario di gradimento (allegato b);
- Statistica di affluenza e funzionamento del servizio (allegato c).

Gestione dei reclami

Un reclamo è espressione di un'insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre, dal punto di vista dell'ente erogatore, sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Nel Centro di Riabilitazione la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- La ricezione dei reclami è effettuata dal personale di servizio;
- La segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
- La segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda(allegato d), di seguito riportata, eventualmente correlata da relazioni o documenti;
- La risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.