

## CARTA DEI SERVIZI

### Assistenza Domiciliare Integrata Siracusa

*La Carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino/utente/cliente di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È il documento che definisce regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci, che permette agli utenti il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.*

*La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.*

*L'Associazione Primavera, da anni impegnata nella realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso la Carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.*

*Nel ringraziare quanti hanno contribuito alla stesura di questo documento, si confida nella collaborazione di tutti, operatori ed utenti, affinché la nostra associazione possa sempre più essere, espressione attenta della solidarietà umana e sociale in favore di chi vive in condizioni di disagio ed emarginazione.*

*La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Associazione si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la Carta dei servizi.*

### Presentazione della Associazione "Primavera ONLUS"

L'Associazione "Primavera ONLUS" viene istituita nel 1999, è un'organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale O.N.L.U.S. ai sensi del D.L.04/12/1997 n. 460.

La sede di attività legata all'Assistenza Domiciliare Integrata per il territorio dell'Asp di Siracusa è la Centrale operativa sita a Siracusa in Via Dell'Arsenale N. 54.

Per fornire qualsiasi informazione, la segreteria è aperta al pubblico: lun e mer 09.00-16.00; mar e gio 09.00-18.00 e ven 09.00-15.00



## L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'ASSOCIAZIONE

Legale rappresentante dell'Associazione è il Dott. Fausto Bellomo.

### La Direzione Amministrativa

L'area amministrativa è curata da consulenti esterni e da personale dell'Associazione, al quale spetta il mantenimento degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali ed assistenziali dell'Associazione, la gestione dei rapporti economici con l'ASP di Siracusa, nonché con il personale interno.

### Direzione sanitaria

Dott. Giacinto Beninati

### Le figure dell'assistenza domiciliare integrata

Logopedista

Infermieri

Terapisti della riabilitazione

Operatori socio sanitari

## I SERVIZI

### Assistenza domiciliare integrata (ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale (PAI), sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive dell'assistenza familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Fornire adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri ospedalieri impropri;
- Rendere possibili le dimissioni tempestive e assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento delle "dimissioni protette";
- Favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazionali;
- Supportare i familiari trasmettendo loro le competenze che possano tradursi in autonomia e intervento;
- Migliorare la qualità della vita di persone non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, favorendo il mantenimento delle capacità residue.

### A chi sono dirette:

Ai residenti nella provincia di Siracusa che si trovino nelle condizioni di:

- non autosufficienza dovuta a disabilità o patologie in atto o esiti della stessa che necessitano di cure erogabili a domicilio;
- malattie terminali oncologiche e non

### Chi le richiede:

- il medico di medicina generale/pediatra di libera scelta
- i sanitari ospedalieri all'atto della dimissione
- i familiari del paziente
- i servizi sociali
- i responsabili di RSA.

### Dove si richiedono:

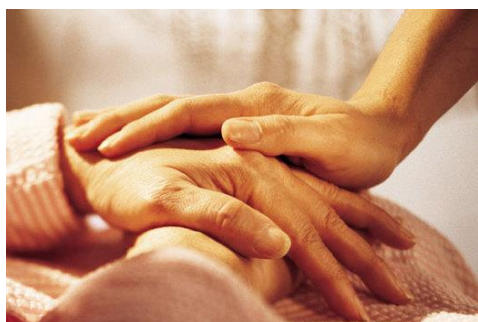
Presso il P.U.A. (Punto Unico di Accesso) del Distretto di residenza

L'Associazione "Primavera ONLUS" per l'erogazione delle prestazioni riabilitative di tipo domiciliare è convenzionata con il S.S.N e relativamente ai Distretti Sanitari con le ASP territorialmente competenti:

- **ASP Siracusa**

Le Cure Domiciliari sono interventi di natura medica, infermieristica e riabilitativa forniti secondo piani di intervento personalizzati.

Gli obiettivi della riabilitazione si basano su due principi cardine: la partecipazione attiva della persona interessata alla propria riabilitazione ed il dovere per la società di adattarsi ai bisogni specifici della persona disabile.



Il trattamento riabilitativo è infatti volto in due direzioni. Da una parte persegue, nell'utente, l'individuazione e la cura delle menomazioni, delle disabilità nonché la prevenzione delle complicanze; il recupero dell'autonomia personale e/o la reintegrazione socio-familiare, scolastica, professionale. Dall'altra, intervenendo sul versante sociale, ha lo scopo di operare sull'ambiente, per adattarlo alle esigenze del disabile, combattendo contro le barriere fisiche, psicologiche e sociali al fine di prevenire la possibile insorgenza di handicap.

Per tali scopi, assidui sono i contatti con i familiari degli utenti per fornire loro informazioni e consulenze utili anche allo svolgimento di programmi futuri.

#### **Trattamenti Terapeutici**

I trattamenti vengono effettuati presso il domicilio del paziente dai nostri Terapisti, in possesso di Laurea specifica per l'attività assistenziale-terapeutica, qualificati e professionalmente aggiornati.

#### **Personale Amministrativo**

All'amministrativo spetta il compito di garantire il collegamento tra l'Associazione e gli Uffici di competenza dei vari Distretti Sanitari, di produrre la documentazione necessaria per le varie fasi della presa in carico degli assistiti, di organizzare – in sinergia con il Direttore Sanitario – la programmazione oraria dei terapisti per il lavoro al domicilio con i pazienti.

#### **Lavoro di rete**

L'Associazione Primavera ha rapporti di collaborazione con:

- Medici di base;
- Responsabili dei vari distretti ASP interessati;
- Aziende Ospedaliere ed IRCSS per eventuali approfondimenti diagnostico-terapeutici;
- Altre Strutture che svolgono riabilitazione ambulatoriale nel territorio;
- Enti Locali (i Servizi Sociali dei Comuni, ad esempio);
- Scuole (per gli utenti che sono ancora in età scolastica possono essere attuati incontri con gli insegnanti di sostegno per assicurare una sinergia degli interventi educativi e riabilitativi).

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI, GESTIONE RECLAMI**

L'Associazione risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I fruitori/utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto secondo le seguenti modalità:

- telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione.
- inviando una lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.
- compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria.

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il Dott. Giacinto Beninati

### **Rilevazione della soddisfazione dell'utente**

L'Associazione Primavera si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto.

Durante l'esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare, in forma anonima, un questionario di "customer satisfaction" utile a controllare il servizio erogato e il grado di soddisfazione.

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, l'Associazione Primavera si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

1. monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;
2. monitoraggio dei reclami;
3. monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
4. monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

## **Come Contattarci**



Centrale operativa di Siracusa, Via dell'Arsenale n. 54, Siracusa  
Tel. 0931/24068  
Email: [ufficio.siracusa@associazioneprimaveraonlus.it](mailto:ufficio.siracusa@associazioneprimaveraonlus.it)

Segreteria amministrativa di Bivona, C.da Prato – 92010 Bivona (AG)  
Tel. 0922/983488  
Email: [ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it](mailto:ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it)  
[primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it](mailto:primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it)

Sito web: [www.associazioneprimavera.it](http://www.associazioneprimavera.it)

## **Carta dei servizi aggiornata al 5 ottobre 2018**

**ASSOCIAZIONE PRIMAVERA O.N.L.U.S. VIA SCALDAMOSCHE 84 – 92100 BIVONA (AG) P.IVA 02172920841**

[www.associaazioneprimavera.it](http://www.associaazioneprimavera.it) – email: [info@associazioneprimavera.it](mailto:info@associazioneprimavera.it) – PEC: [primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it](mailto:primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it)

Tel: 0922983488 Fax:0922986591

Azienda con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato UNI EN ISO 9001.2015 - Certificato n° 22052 rilasciato da Certiquality Organismo accreditato da Accredia