

CARTA DEI SERVIZI

Modulo di Riabilitazione neuro motoria ex art. 26

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 al modulo di riabilitazione neuromotoria ex art. 26 è la segreteria organizzativa amministrativa sita a Palermo in Via A. Borrelli N, 4.

Per fornire qualsiasi informazione, la segreteria è aperta al pubblico tutte le mattine dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 14.00.



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 Palermo, nonché con il personale interno.

L'Equipe sanitaria

Direttore Medico Responsabile: Dott.ssa Carmela Ingrao

Medici Specialisti (Neurologo, Neuropsichiatra infantile, ortopedico, fisiatra)
Psicologo
Assistente Sociale
Terapisti della riabilitazione

I SERVIZI

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA DOMICILIARE

L'Associazione Primavera ONLUS è convenzionata con il S.S.N. con l'ASP di Palermo, giusta delibera N. 1046 del 22/12/2015, ed eroga prestazioni di tipo riabilitativo domiciliare.

Interveniamo nell'area della riabilitazione estensiva e di mantenimento trattando disabilità importanti con possibili esiti permanenti, che richiedono una presa in carico multidisciplinare del soggetto disabile, nel lungo termine, tramite un progetto riabilitativo individuale.

Accesso al servizio: la prassi

Gli utenti, soggetti di ambo i sessi e senza limiti di età, affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali ai sensi della L. 104/92, per accedere al servizio riabilitativo, devono rivolgersi all'ASP competente per territorio, presentando la seguente documentazione:

- Certificato medico con specifica richiesta di riabilitazione domiciliare
- Copia certificato ai sensi della L. 104/92
- Certificato di Residenza.

Il Responsabile del Distretto invia la richiesta all'Associazione la quale, in base alla disponibilità di posti, accoglie l'utente. Da quel momento viene inviato il terapeuta a domicilio.

La presa in carico può variare temporalmente, in base all'autorizzazione dell'ASP.

Venti giorni prima della scadenza, qualora l'équipe sanitaria preveda la necessità di un proseguimento, viene inviata all'ASP la richiesta di proroga.

Può crearsi una lista d'attesa, dipendente dalla temporanea indisponibilità di posti, lo scorrimento della suddetta lista avverrà secondo un ordine rigorosamente temporale.

Il progetto riabilitativo

Il progetto riabilitativo prende avvio dalla raccolta di informazioni a contenuto medico, psicologico e sociale allo scopo di definire gli obiettivi e le modalità di intervento. L'équipe, identificato il profilo clinico e funzionale dell'utente in esame e tenendo conto del piano di trattamento emesso dallo specialista del S.S.N., formula un percorso riabilitativo, che viene rivalutato per verificare gli obiettivi raggiunti.

Il team si riunisce periodicamente per garantire l'integrazione e la coordinazione interprofessionale.

L'approccio terapeutico persegue quali finalità generali:

- la conservazione, lo sviluppo o il ripristino delle capacità del disabile a svolgere le normali attività; la prevenzione o minimizzazione delle conseguenze funzionali, fisiche, psichiche, sociali ed economiche delle patologie invalidanti;
- l'ottenimento di una più ampia autonomia e di una partecipazione ottimale alla vita sociale, compatibilmente con il danno anatomico e le limitazioni ambientali.

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.

Servizio "Associazione Informa"

Il Servizio "Associazione Informa" è diretto alle persone interessate a risolvere problemi inerenti l'autonomia (disabili, loro familiari ed amici, operatori della riabilitazione, della scuola e del settore sociale, Enti pubblici e privati, tecnici e progettisti).

Il servizio riunisce le competenze e gli strumenti necessari a dare un supporto professionale che consenta alle persone disabili di affrontare le prospettive di autonomia di cui possono beneficiare grazie all'uso degli ausili tecnici, informatici ed elettronici. Le prestazioni del Servizio sono completamente gratuite e avvengono solo su appuntamento.

I servizi e le prestazioni offerti dalla nostra Associazione vengono forniti con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, i bisogni dell'utente, garantire la promozione della salute, evitare sprechi di risorse che andrebbero a danno della collettività.

L'Associazione si propone inoltre di facilitare, anche attraverso una corretta e puntuale informazione, l'accesso dell'utente alle prestazioni e ai servizi socio-sanitari.

Trattamenti Terapeutici

I trattamenti domiciliari (FKT e terapia neuromotoria) vengono effettuati al domicilio del paziente dai nostri Terapisti, in possesso di Laurea specifica per l'attività assistenziale-terapeutica, qualificati e professionalmente aggiornati.

Servizio Sociale

Le Assistenti Sociali hanno il compito – oltre che di accertare la situazione sociale del paziente - di sostenere e promuovere il lavoro di rete fungendo da collegamento con gli Assistiti e, in caso di minori, i loro genitori, con i terapeuti, con i Servizi Sociali dei Comuni.

Equipe Medica specialistica

Al Direttore Medico Responsabile compete, in collaborazione con l'équipe, la responsabilità dei trattamenti e dei progetti terapeutici. Gli specialisti hanno il compito di valutare il paziente e coordinare l'operato del terapeuta in tutte le fasi del processo riabilitativo. La loro opera è diretta ad un confronto costante al fine di garantire i migliori risultati possibili.

Servizio Psicologico

La figura dello psicologo all'interno del Team Terapeutico è deputata ad effettuare valutazione psicologica degli assistiti, a sostenere e/o aiutare i terapeuti e l'Associazione stessa nel rapporto con il paziente.

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 terapeuti 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 la Dott.ssa Carmela Ingrao

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



Segreteria amministrativa di Palermo, Via A. Borrelli N. 4 - Palermo
Tel. 091/7658166
Email: ufficio.palermo@associazioneprimaveraonlus.it

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

Sito web: www.associazioneprimavera.it

Carta dei servizi aggiornata al 5 ottobre 2018