



CARTA DEI SERVIZI

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.

Indice

Indice	2
Chi Siamo	3
Organizzazione interna	4
Principi ispiratori.....	5
Servizi offerti.....	6
Comunità alloggio per Anziani “Giovanni Paolo II”	6
Comunità alloggio per portatori di disagio psichico “La Villetta”	7
Comunità alloggio “Sole&Luna”	7
Modulo di riabilitazione neuromotoria ex art.26.....	8
Assistenza domiciliare integrata (ADI).....	9
Lavoro di rete.....	10
STANDARD DI QUALITÀ	10
Gestione della qualità.....	11
Gestione della privacy	11
Tutela e partecipazione dell’utente e dei familiari, gestione reclami.....	12
Rilevazione della soddisfazione dell’utente	12
CONTATTI.....	13
Autorizzazioni	13

Allegati:

- A) Questionario di soddisfazione del servizio
- B) Scheda di segnalazione reclami e/o suggerimenti
- C) scheda di avvenuta consegna della Carta dei Servizi
- D) Informazioni

Chi Siamo

L'Associazione "Primavera ONLUS" viene istituita nel 1999, con sede amministrativa a Bivona, in Via Scaldamosche, 84. È raggiungibile in auto da Palermo attraverso la SS 121 Palermo–Agrigento (uscita Lercara Friddi) proseguendo per la SS 188 Centro Occ. Sicula, infine la SS 118 corleonese-agrigentina (direzione Santo Stefano di Quisquina); da Agrigento attraverso la già citata SS 118 o dai paesi limitrofi, percorrendo le strade provinciali che congiungono i comuni dell'area montana.

Da anni offre al territorio il suo intervento per supportare e migliorare il settore dei servizi socio-assistenziali.

L'Associazione "Primavera ONLUS" opera nel territorio siciliano, in particolare nelle province di Agrigento, Palermo, Enna e Siracusa. Le attività dell'Associazione sono svolte prevalentemente in favore di persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, economiche, sociali e familiari, in particolar modo nei confronti di disabili fisici e psichici.

I servizi dell'Associazione sono rivolti a minori, ad adolescenti, a portatori di handicap, ad anziani, a disoccupati e a soggetti in situazione di disagio sociale, puntando su una elevata professionalità degli operatori e sul continuo monitoraggio delle proprie strategie operative.

L'Associazione, nel perseguimento delle sue attività istituzionali, svolge inoltre il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) per conto delle ASP, in favore di pazienti residenti nell'ambito territoriale dei distretti socio sanitari di Enna e Siracusa, nel rispetto dei PAI stabiliti dai vari D.S.S. a seguito delle U.V.M., nonché il servizio di riabilitazione neuromotoria ex art. 26 nell'ambito territoriale delle ASP di Palermo ed Agrigento.

L'Associazione Primavera svolge la sua attività con la massima professionalità grazie alla formazione di un team di esperti del settore.

La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze. Operatori Sociali, Medici, Infermieri, Assistenti Sociali, Infermieri, Psicologi, Fisioterapisti, logopedisti, Pedagogisti ed Operatori Socio Assistenziali, costituiscono la forza lavoro che dà energia all'attività ed ai servizi offerti da "Primavera ONLUS" agli utenti del territorio in cui opera.

L'Associazione crede fortemente nell'impegno civico e morale e nell'unione solidale, che è guida del suo agire per e nel territorio, e per far ciò nel migliore dei modi, collabora in rete con molti enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi. La Dignità dell'uomo e la Salvaguardia di essa è il focus della Politica del Fare che l'Associazione ha adottato dalla sua nascita; crede nel lavoro socialmente utile come mezzo di cambiamento e promette un impegno costante nella ricerca e nell'aggiornamento per supportare la tutela dei Diritti dell'Uomo.

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.

Organizzazione interna

La struttura organizzativa dell'Associazione Primavera Onlus dispone, presso la sede della segreteria organizzativa-amministrativa di Bivona, di un management per il supporto alle seguenti aree:

- Programmazione e progettazione
- Direzione amministrativa
- Controllo di gestione e qualità
- Gestione del sistema informativo
- Formazione

Area amministrativa

Il ramo amministrativo è curato 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 le ASP di Agrigento, di Palermo, Enna e Siracusa, nonché con il personale interno.

Area socio-sanitaria

Direttore Medico Responsabile:

- Dott.ssa Carmela Ingrao, Neuropsichiatra Infantile, alla quale compete, in collaborazione con l'équipe, la responsabilità dei trattamenti e dei progetti terapeutici relativi all'ASP di Agrigento e Palermo;

Medico Specialista

- Dott. Gianluca Sieli e Dott.ssa Diletta Pisano, Dott.ssa Valentina Baiamonte ai quali competono, in collaborazione con l'équipe, le visite domiciliari nel territorio delle ASP di Agrigento e Palermo;

Psicologo

- Dott.ssa Gabriella Giambrone;
- Dott.ssa Clarisse Genco.
- Dott.ssa Ilaria Restivo

Assistente Sociale

- Dott.ssa Carmela Di Vitale;
- Dott.ssa Laura Pellitteri

Terapisti della riabilitazione neuromotoria e logopedica che effettuano le sedute di fisiokinesiterapia e/o terapia neuromotoria al domicilio degli utenti.

Psicomotricisti e infermieri.

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

**L'Associazione Primavera è un'organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale
O.N.L.U.S. ai sensi del DL.04/12/1997 n. 460**

Principi ispiratori

Il Principio Primo sulla quale si basa la politica dell'Ente, è quello di Assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto sia psicologico che medico-sanitario. I criteri gestionali dell'Associazione Primavera Onlus tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: l'Associazione assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dell'Associazione dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali dell'Associazione che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, l'Associazione Primavera Onlus, non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: l'Associazione ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

Garanzia della privacy: la disciplina della tutela della riservatezza dell'individuo, in relazione al trattamento dei dati personali, è garantita dall'osservanza del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 così come modificato dal D.Lgs n. 101 del 10/08/2018 e dal Reg UE 679/2016.

Tutte le figure professionali sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy dell'utente.

Servizi offerti

- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per disabili psichici
- Comunità alloggio per minori
- Modulo di riabilitazione neuromotoria ex art.26
- Assistenza domiciliare integrata

Comunità alloggio per Anziani “Giovanni Paolo II”

La Comunità alloggio per anziani “Giovanni Paolo II” ha sede nel comune di Bivona, in Via Santa Chiara, è una struttura a carattere residenziale e accoglie un massimo di 10 ospiti.

Le Comunità alloggio sono piccole strutture residenziali che ospitano, permanentemente o temporaneamente, persone anziane non completamente autonome che, altrimenti, vivrebbero in solitudine.

Le Comunità alloggio “G. Paolo II”, tende a ricreare, per quanto possibile, un ambiente familiare e al tempo stesso, sociale. Essa è infatti dotata di una sala da pranzo e/o soggiorno abbastanza ampia, in modo da permettere lo svolgimento di attività volte alla socializzazione. Le camere sono composte solitamente da non più di 2 letti, per un totale che non supera i 10 posti letto. Le camere sono tutte disimpegnate ed hanno il bagno annesso. È presente anche un cortile/giardino, in cui nelle belle giornate gli ospiti possono soggiornare e rilassarsi.

Il modulo garantisce prestazioni di tipo alberghiero di pulizia, ristorazione, lavanderia e guardaroba. Inoltre, personale specializzato assiste e aiuta gli ospiti nella cura della loro igiene e medici di famiglia, infermieri e fisioterapisti assicurano l’assistenza medica e infermieristica.

- Servizi specifici a carattere socio sanitario
- Prestazioni di carattere sociosanitario
- Attività di animazione, ascolto musicale, feste e attività ricreative, giardinaggio

Vengono assicurati il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, della individualità e delle convinzioni religiose; l’apertura all’ambiente esterno in modo da favorire la socializzazione e la normale attività vita di realizzazione degli ospiti.

L’Associazione Primavera punta alla partecipazione e alla collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria, orario, menù giornaliero ed altro ancora.

L’ambiente e lo stile di vita è strutturato nel modo più simile a quello di provenienza, permettendo agli ospiti di personalizzare l’ambiente con suppellettili ed arredi propri, compatibilmente con lo spazio a disposizione.

Vengono programmate attività di animazione, occupazione ricreativa di integrazione e di raccordo con l’ambiente familiare e sociale di origine.

Comunità alloggio per portatori di disagio psichico “La Villetta”

La Comunità alloggio “la Villetta” ha sede nel comune di Bivona, in Via Santa Chiara, è una struttura a carattere residenziale e accoglie un massimo di 10 ospiti; promuove attività connesse al settore della riabilitazione psico-sociale, indirizzate a soggetti portatori di disagio psichico, allo sviluppo delle loro abilità residue, nonché al potenziamento delle abilità già presenti, al fine ultimo di un reinserimento sociale nel territorio.

Tutto questo avviene attraverso l’attuazione quotidiana di un “progetto” di intervento, elaborato tenendo conto delle potenzialità e dei limiti posseduti dal soggetto ed in accordo con l’équipe educativa.

Le attività proposte, che si svolgono all’interno ed all’esterno della struttura, variano a seconda delle esigenze individuate ma sono sempre finalizzate al perseguimento nonché al mantenimento di un buon clima di convivenza comune, all’interno della struttura.

Durante il giorno gli ospiti si dedicano a varie attività, alcuni di loro escono dalla comunità la mattina per recarsi presso enti ricreativi/culturali, professionali o occupazionali.

All’interno della comunità a ciascuno degli utenti è richiesto di assumere un ruolo attivo, mettendo a disposizione di tutti le proprie capacità.

Nei periodi feriali si effettuano uscite a carattere culturale, gemellaggi con altre associazioni.

Una volta al mese gli ospiti, accompagnati dal personale, escono a mangiare la pizza.

Comunità alloggio “Sole&Luna”

La Comunità Alloggio per Minori Sole&Luna accoglie un massimo di 10 adolescenti che provengono da situazioni familiari disagiate, offrendo loro un luogo di sostegno e di aiuto alla crescita e allo sviluppo.

Il servizio della Comunità si basa sui principi di rispetto di sé e dell’altro, senso di appartenenza, solidarietà ed uguaglianza.

La struttura, temporaneamente non attiva, ha sede nel comune di San Biagio Platani (AG) in una zona tranquilla a pochi passi dal centro storico; è composta da ampie sale luminose, infermeria, lavanderia, camere da letto dotate di bagno privato.

Le figure professionali

Neuropsichiatra, Psicologo Coordinatore, Assistente Sociale, Operatori Socio-Assistenziali, Infermiere professionale, Animatore Socio-Culturale, Terapisti della Riabilitazione, Ausiliari, Autista, Volontari.

Il coordinatore organizza e risponde del funzionamento della Comunità Alloggio, controlla la funzionalità e la sicurezza dell’ambiente; coordina l’équipe di operatori e verifica il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Modulo di riabilitazione neuromotoria ex art.26

L'Associazione Primavera Onlus interviene sul territorio con l'erogazione di "prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa...", così come previsti dall'articolo 26 legge n. 833/78. Intervendiamo 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.

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 in questione. 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.

Riabilitazione logopedica

L'Associazione Primavera Onlus, eroga il servizio di riabilitazione logopedica domiciliare rivolto a minori nel territorio del Distretto socio-sanitario di Bivona.

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 nelle province di Enna e 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 Enna
- ASP Siracusa

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

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).**

STANDARD DI QUALITÀ

L'Associazione "Primavera" ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato.

Per ciascuno di questi fattori sui quali l'Associazione Primavera è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempo occorrente per l'emanazione dei piani individualizzati	Giorni intercorrenti tra l'avvio del servizio e la presentazione all'utente (ed ai suoi familiari) del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	max 10 giorni
Efficacia del P.A.I.	Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel P.A.I., al fine di prevenire, rallentare o impedire il disagio fisico e/o psichico	min 75%
Prevenzione della salute degli utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio nel servizio	max 3%
	Percentuale annua di ospiti allettati con piaghe da decubito	max 5%
Attenzione verso l'igiene personale	Sostituzioni quotidiane del pannolone e conseguente cura dell'igiene personale	min 3
	Frequenza del bagno/doccia	min 1 volta a settimana
	N° di cambi di biancheria settimanali inviati in ospedale agli utenti ricoverati	min 2
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività ricreative	Attività ricreative inserite nel programma	Almeno 10 l'anno
	Percentuale i ospiti coinvolti dalle attività di socializzazione organizzate dall'Associazione	min 75%
Attenzione verso le preferenze degli utenti	Variazioni delle prestazioni dei servizi	max 2 volte per utente
Competenza e professionalità delle risorse umane impiegate	Aggiornamento del personale per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti ed i comportamenti	min 30 ore di formazione
Monitoraggio dei servizi offerti	Dati discussi dalla Direzione durante il riesame	Costante attenzione
Monitoraggio soddisfacente dell'ospite	Dati rilevati dal questionario o dai reclami o dalle richieste	Costante attenzione Giudizio minimo: Buono

Gestione della qualità

L'Associazione è certificata ISO 9001:2015, dal 2011 ha infatti introdotto un Sistema di Gestione della Qualità che prevede sia il monitoraggio della qualità dei processi assistenziali che la verifica degli obiettivi perseguiti. Si ritiene, infatti, che, attraverso un'attenta e puntuale analisi delle problematiche rilevate durante la gestione, si possa innescare e mantenere, un circolo virtuoso di miglioramento continuo che conduca ad una più elevata qualità del servizio reso, ad una maggiore soddisfazione dell'utenza e alla coerenza con i risultati attesi.

Il raggiungimento degli obiettivi ed i valori rilevati per gli indicatori saranno presi in esame nel prossimo aggiornamento della carta dei servizi che sarà effettuato non prima di un anno dall'emissione della presente.

Dal 2015, l'Associazione è inoltre certificata BS OHSAS 18001:2007, introducendo il sistema di gestione della qualità anche per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Lo scopo è quello di promuovere all'interno dell'Associazione:

- la prevenzione nella sicurezza dei lavoratori consentendo all'azienda di ottenere risultati positivi nel controllo dei propri rischi;
- la formulazione di obiettivi e politiche a favore della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (SSL), secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli ed ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro.

Gestione della privacy

I dati personali che affluiscono presso l'associazione Primavera, sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 e dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 così come modificato dal D.Lgs 101/2018 e quindi:

1. trattati in modo lecito e secondo correttezza;
2. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
3. esatti e, se necessario, aggiornati;
4. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
5. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorché esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione. La cartella sanitaria è lo strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa della gestione del paziente al proprio domicilio e contiene tutti i documenti socio-sanitari relativi al progetto di cura del paziente. Il Direttore sanitario è responsabile della conservazione e della custodia della documentazione sanitaria, fino al momento della sua chiusura e archiviazione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'Associazione Primavera Onlus, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

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:

1. telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione.
2. inviando una lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.
3. 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.

Rilevazione della soddisfazione dell'utente

L'Associazione Primavera si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti 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. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

CONTATTI

SEDE LEGALE:

Via Scaldamosche, 84 - 92010 **Bivona** (AG)

Sede operativa di Bivona, C.da Scaldamosche snc – Bivona (AG)

☎ 3938245578 - 3665639578

mail: info@associazioneprimavera.it

Posta certificata: primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it

Uffici amministrativi Bivona: C/da Prato ☎ 0922 983488

fax 0922 986591

mail: Ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it

Sede Palermo: Via Borrelli 4 - ☎ 091 7658166

mail: ufficio.palermo@associazioneprimaveraonlus.it

Sede Enna: Viale A. Diaz 87 - ☎ 0935 35042

mail: enna.adi@associazioneprimaveraonlus.it

Sede Siracusa: Via dell'Arsenale 54 - ☎ 0931 24068

fax 0931 1846201

mail: ufficio.siracusa@associazioneprimaveraonlus.it

Orario di lavoro:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 14.30

Martedì e giovedì: dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Autorizzazioni

- Iscrizione nell'Albo Regionale degli Enti Pubblici e Privati, previsto dall'art. 26 della L. R. 09/05/1986 n° 22 al N. 1340 per la stipula di convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'assistenza domiciliare in favore degli anziani dal 10 luglio 2000.
- Iscrizione nell'Albo Regionale degli Enti Pubblici e Privati, previsto dall'art. 26 della L. R. 09/05/1986 n° 22 al N. 1341 per la stipula di convenzioni con i Comuni per l'attuazione dell'assistenza domiciliare in favore degli inabili Dal 10 luglio 2000.
- Iscrizione, ai sensi e per gli effetti della L.R. 68/81 e L.R. 16/86, all'Albo Regionale, per 57 prestazioni domiciliari giornaliere nei confronti di soggetti portatori di Handicap di ambo i sessi e senza limiti di età affetti da minorazioni fisiche psichiche e sensoriali, dal 21 marzo 2001 - D.A. n. 34193 del 21.03.01.
- Convenzione con l'ASP di Agrigento, giusta delibera N. 531 del 19/03/2019, per l'erogazione prestazioni di tipo riabilitativo domiciliare ex art. 26 nei Distretti sanitari di Bivona, Casteltermini e Sciacca.
- Iscrizione nell'albo regionale per la gestione della Comunità Alloggio per Disabili psichici con denominazione "La Villetta" N.2136 Dal 13/10/2005.
- Iscrizione nell'albo regionale per la gestione della Comunità per anziani con denominazione "La Batia" N.2291- dal 19/06/2006
- Iscrizione nell'albo regionale per la gestione della Comunità per anziani con denominazione "Giovanni Paolo II" N.2388 - dal 21/12/2006
- Iscrizione nell'albo regionale per l'assistenza domiciliare in favore dei minori N.2451 dal 16/04/2007