



AIAS

SEZIONE di PALERMO ETS

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

A.I.A.S. PALERMO

ENTE DEL TERZO SETTORE

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare le nostre strutture e i nostri servizi alla comunità e cristallizza il nostro impegno nei confronti degli utenti, rendendo più garantiti i diritti e più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere, nel segno della trasparenza e della lealtà.

Diritti e doveri impegnano reciprocamente gli Utenti, ai quali si richiede collaborazione e partecipazione, e l'Aias, che si propone di migliorare costantemente gli standard quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate.

Attraverso questo strumento si determinano procedure, standard e criteri di valutazione e controllo introducendo nel sistema maggiore efficienza ed efficacia.

Si tratta pertanto di un documento di natura essenzialmente dinamica perché, all'interno di una organizzazione in continua trasformazione, tende ad adeguare costantemente gli strumenti che garantiscono i risultati migliori.

IL PRESIDENTE
Dott. Salvatore Nicitra

PRESENTAZIONE

L'Associazione Italiana Assistenza Spastici è un Ente del Terzo Settore che opera per tutelare e promuovere i diritti delle persone con disabilità alla riabilitazione, alla salute, all'educazione, all'istruzione, al lavoro, nonché all'integrazione sociale in armonia con quanto sancito dalla nostra Costituzione.

L'A.I.A.S. viene costituita a Roma nel 1954 su iniziativa di alcuni genitori di bambini cerebrolesi, dopo aver preso conoscenza delle iniziative internazionali associative portate avanti negli Stati Uniti e in Gran Bretagna e aver constatato la carenza di strutture pubbliche in Italia. L'attività delle oltre 90 sezioni distribuite nel territorio nazionale è svolta in circa 200 centri di riabilitazione.

Sin dalla sua nascita, l'AIAS svolge a livello nazionale attività di tutela dei diritti delle persone disabili. Nata per sopperire alla carenza di strutture adeguate e di centri specializzati per la riabilitazione delle gravi disabilità, l'AIAS ha favorito la creazione di centri di riabilitazione e di scuole per la formazione di operatori, ha promosso e avviato la promulgazione di leggi, di normative e di quanto potesse servire all'integrazione sociale del disabile.

A Palermo l'A.I.A.S. viene costituita nel 1971 per volontà dei familiari di alcuni ragazzi con disabilità allo scopo di creare sul territorio di Palermo e provincia una risorsa idonea a rispondere alle loro esigenze. L'A.I.A.S. di Palermo è attiva sul territorio cittadino e provinciale dal 1974 in convenzione con l'A.S.P. di Palermo ex art. 26 legge 833/78, rappresenta un importante punto di riferimento per le persone con disabilità avendo maturato negli anni un'esperienza nel settore e disponendo di personale altamente qualificato e specializzato.

Con Decreto Regionale del 30 novembre 2007 i Centri di riabilitazione, dopo aver superato positivamente le verifiche dei requisiti previsti, sono stati accreditati ai sensi del D.A. 890/2002 e successive modifiche.

L'A.I.A.S. si pone in prima linea nella lotta contro ogni forma d'emarginazione svolgendo un importante ruolo nell'ambito delle attività svolte allo scopo di promuovere l'affermazione di una cultura fondata sui valori dell'accettazione, dell'uguaglianza e dell'unicità.

LA MISSION

Lavoriamo quotidianamente con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone più fragili favorendone l'integrazione sociale e assicurando le migliori prestazioni attraverso:

- la creazione e la gestione di strutture specializzate;
- l'inclusione scolastica;
- la formazione di operatori qualificati;
- la promozione di rapporti con enti pubblici e privati, istituti, università italiane e straniere;
- la sensibilizzazione degli organismi competenti e dell'opinione pubblica nei confronti della disabilità.

Attraverso la ricerca continua di forme di benessere organizzativo e gestionale insieme alla costruzione di relazioni positive con tutti gli stakeholder, l'A.I.A.S. intende trasmettere una visione umanistica e solidale e rappresentare l'elemento fiducia e speranza nella vita delle persone più fragili.

I NOSTRI VALORI

Il valore cardine a cui sono ispirati tutti i servizi e le attività dell'A.I.A.S. è la centralità della persona e i nostri servizi sono progettati, organizzati e gestiti nella consapevolezza che il benessere individuale della persona disabile, non può essere disgiunto dal sistema di relazioni primarie, parentali e comunitarie in cui essa è inserita.

In quest'ottica, la relazione di aiuto si costruisce nell'accoglienza, nel rispetto dell'unicità degli individui e delle loro storie, nella solidarietà e nell'altruismo.

L'organizzazione dei servizi è coerente con la finalità espressa nello Statuto dell'A.I.A.S. e con la sua storia. Questo significa investire e ottimizzare le risorse in attività che garantiscano il benessere e la dignità delle persone, in un'ottica di sostenibilità e coerenza tra risorse economiche e qualità dei servizi offerti, sia in termini di efficienza che di efficacia.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di garantire un miglioramento continuo, l'A.I.A.S. di Palermo si impegna a garantire l'erogazione dei propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.Eguaglianza: equità nell'assistenza fornita, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione;

2.Imparzialità: intesa come l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

3.Continuità: l'erogazione del servizio deve essere garantita in modo continuo e regolare. In caso di funzionamento irregolare, sospensioni o interruzioni, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunicando anticipatamente agli utenti ogni interruzione dipendente dall'organizzazione aziendale (ad es. eventuali giorni di chiusura stagionale);

La continuità è intesa come continuità tra i diversi professionisti integrati in un quadro unitario (lavoro in team, elaborazione e attivazione di percorsi diagnostico-terapeutici condivisi, ecc.), a prescindere dal coinvolgimento del singolo professionista o dal suo avvicendamento;

4.Diritto di scelta: a tutti i cittadini viene riconosciuto il diritto di scegliere e di recedere dal servizio scelto;

5.Diritto di accesso: a tutta la documentazione, sanitaria ed amministrativa, ed a tutto ciò che li riguarda;

6.Efficienza ed Efficacia: la continua ricerca del percorso migliore per garantire il risultato migliore.

AREE D'INTERVENTO DEI CENTRI DI RIABILITAZIONE A.I.A.S.

I Servizi vengono garantiti attraverso le strutture ubicate nel territorio di Palermo e provincia che erogano, a persone con disabilità, inclusi i gravi e i gravissimi senza limiti di età, le seguenti prestazioni in convenzione:

- Fisiokinesi
- Neuromotoria
- Psicomotricità
- Logopedia
- Terapia occupazionale
- Visite specialistiche
- Consulenza sociale
- Orientamento e sostegno psicologico

CENTRI DI RIABILITAZIONE

CENTRO AMBULATORIALE E DOMICILIARE

Via G. L. Bernini n.4 - 90145 PALERMO

Tel. 091 6850151 - MAIL aiasbernini@aiaspalermo

CENTRO AMBULATORIALE E SEMIRESIDENZIALE

Via A. Gramsci n. 4/34 - 90124 PALERMO

Tel 091 6475830 - MAIL aiasgramsci@aiaspalermo.it

CENTRO SEMIRESIDENZIALE

Via C. Raiti n. 16 - 90129 PALERMO

Tel 091 7852059 - MAIL aiasraiti@aiaspalermo.it

CENTRO AMBULATORIALE

Via Dante n. 28 - 90011 BAGHERIA (PA)

Tel. 091 966230 - MAIL aiasbagheria@aiaspalermo.it

CENTRO AMBULATORIALE E SEMIRESIDENZIALE

Via Besio n. 73/79 - 90145 PALERMO

Tel. 091 312038 - MAIL aiasbesio@aiaspalermo.it

CENTRO RESIDENZIALE

Via Ben Haukal n. 13 – 90123 PALERMO

Tel. 091 6218841 - MAIL aiasbenhaukal@aiaspalermo.it

CENTRO AMBULATORIALE E DOMICILIARE

Via Filippo Paruta n. 47-47/A-B – 90131 PALERMO

Tel. 091/2712155 - MAIL aiasparuta@aiaspalermo.it

PROCEDURE DI ACCESSO

Per accedere ai Centri di riabilitazione dell'A.I.A.S. di Palermo, le persone interessate devono rivolgersi al Distretto Sanitario di appartenenza con la prescrizione sanitaria che specifica l'indicazione al trattamento terapeutico.

Il Distretto Sanitario invierà la documentazione al Dipartimento di Riabilitazione dell'ASP di Palermo per l'inserimento in lista d'attesa in ossequio alla legge 502/97 e ss.mm. sulla libera scelta della struttura medica prescelta.

Pervenuta la richiesta di inserimento all'A.I.A.S., l'utente viene contattato dall'assistente sociale per i primi colloqui conoscitivi e l'apertura di una Cartella Sociale e viene programmata una visita specialistica a cura dell'equipe multidisciplinare.

Successivamente alla visita specialistica si procede alla fase di *osservazione e trattamento* della durata di 10 giorni.

In questa fase l'iniziale valutazione diagnostica sarà approfondita attraverso l'osservazione individuale e di gruppo da parte dell'equipe del Centro che, in caso di esito positivo, provvederà alla formulazione del progetto terapeutico riabilitativo ed alla effettiva presa in carico, dandone comunicazione alla famiglia, al Distretto Sanitario di appartenenza e al Dipartimento di Medicina Riabilitativa e avviando le procedure del consenso informato.

ASSENZE

Per i regimi **residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale**, le assenze non possono superare il **25%** del totale degli accessi previsti e concordati in apertura di progetto.

Le assenze devono essere comunicate tempestivamente e, se superiori ai cinque giorni lavorativi, giustificate con certificazione medica.

Nel caso di regime **domiciliare**, le assenze non possono superare le **due sedute consecutive**.

In entrambi i casi, superati detti limiti, il progetto riabilitativo si intende decaduto e il Distretto competente provvederà allo scorrimento della lista d'attesa.

FOGLI FIRMA

Per ciascun paziente la segreteria amministrativa predispone un Foglio Firma dove il paziente, il caregiver o il tutore, sottoscrive con una firma la prestazione ricevuta; Il terapeuta siglerà la prestazione resa annotando la data della prestazione, l'orario di inizio e l'orario di fine terapia. La prestazione si intende perfezionata con tutte le firme regolarmente apposte.

È richiesta massima puntualità e attenzione nell'apposizione delle firme sulle schede rilevazione presenza (necessarie per ogni accesso) e sul modello di dichiarazione assenze (con cadenza trimestrale, entro il primo giorno lavorativo dei mesi di GENNAIO, APRILE, LUGLIO, OTTOBRE).

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE E PERSONALE SANITARIO

All'interno dei nostri Centri è presente un'equipe multidisciplinare composta da medici specialisti, assistenti sociali, psicologi, esperti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva...), personale educativo e socio-sanitario, impiegati amministrativi..., che operano nell'ottica di garantire un servizio riabilitativo che rispetti le complessità di carattere sociale, psicologico, educativo e sanitario degli utenti.

Tutti gli operatori che si occupano di servizi alla persona sono chiamati a coltivare permanentemente la propria formazione. L'acquisizione delle competenze viene promossa attraverso occasioni formative, individuali e di gruppo, sia interne sia esterne (convegni, seminari, corsi di formazione) allo scopo di fornire ed aggiornare strumenti teorici e tecnici in grado di rispondere alle diverse e mutevoli esigenze degli utenti. La pianificazione annuale della formazione viene predisposta sulla base dell'analisi dei bisogni formativi del personale e degli obiettivi del servizio, oltre che dei requisiti previsti dalle normative vigenti (sicurezza, alimentazione, trattamento dei dati personali).

Potrà capitare che, per ragioni organizzative o per motivi sanitari vengano sostituiti i terapisti, o altri membri dell'equipe, questo è un fatto fisiologico e assolutamente naturale.

RUOLI DELLE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

L'equipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- I medici si occupano dell'aspetto sanitario che prevede diagnosi, cure farmacologiche, valutazione neuropsichiatriche, psicodiagnostica con la relativa analisi dell'area verbale, motoria e relazionale;
- Gli psicologi valutano l'area psicologica per favorire il Sé e migliorare l'autostima, svolgono funzioni di sostegno all'assistito e ai familiari, aiutandoli nell'elaborazione delle problematiche connesse alla disabilità;

- Gli assistenti sociali svolgono colloqui individuali per la presa in carico dell'utente. Lavorando in rete con la famiglia e con le istituzioni, assicurano quell'intervento globale indispensabile per agevolare l'accesso alla complessa organizzazione amministrativa e all'individuazione delle risorse necessarie ai bisogni della persona disabile. Gestiscono inoltre i contatti tra gli utenti ed il Centro relativamente agli orari di trattamento, appuntamenti, servizio di accoglienza;
- I professionisti della riabilitazione (Fisioterapisti, Terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, Logopedisti, Educatori, Terapisti occupazionali, Analisti del comportamento, Esperti in CAA) intervengono in modo attivo utilizzando le metodiche più appropriate per raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto riabilitativo;
- Gli infermieri svolgono attività di somministrazione delle terapie, controllano parametri di funzionalità, effettuano medicazioni, si occupano dell'assistenza igienico-sanitaria, e collaborano con l'equipe multidisciplinare alla presa in carico globale;
- Gli ausiliari sociosanitari specializzati si occupano dell'accudimento fisico dell'assistito, dell'igiene personale e degli ambienti e sono di supporto nello svolgimento di tutte le attività;
- Gli addetti ai servizi generali curano la manutenzione ordinaria delle strutture e delle attrezzature per garantire efficienza, sicurezza e un buon funzionamento delle attività e assicurano la cura dell'igiene degli ambienti. Rappresentano un supporto nello svolgimento delle principali attività in favore degli assistiti;
- Gli impiegati amministrativi svolgono la propria attività in base alle aree assegnate: acquisti, contabilità, personale, affari generali, ...

SERVIZIO DOMICILIARE

La presa in carico si realizza con la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale (P.R.I.), la cui attuazione avviene attraverso uno o più programmi riabilitativi definiti dall'équipe multidisciplinare, in accordo con il paziente ed i suoi familiari. L'équipe multidisciplinare è costituita dal medico responsabile del progetto, dallo psicologo e dai professionisti della riabilitazione necessari allo svolgimento del programma riabilitativo

Le prestazioni domiciliari sono erogate in forma individuale ed il servizio è rivolto a utenti di tutte le fasce di età.

Lo spazio in cui si svolge il trattamento è quello domestico-familiare che è connotato di valenze affettive che consentono al professionista della riabilitazione di comprendere meglio la situazione complessiva dell'utente e di intervenire su di essa.

Spesso gli anziani, i disabili psichici e i soggetti con disturbo dello spettro autistico, al di fuori delle mura domestiche, si sentono decontestualizzati e sviluppano ansia e aggressività. Questi utenti, grazie al servizio domiciliare possono trovare, nell'intimità della propria abitazione, la serenità per affrontare al meglio il percorso riabilitativo. L'intervento domiciliare consente di incontrare i familiari dell'assistito che diventano parte attiva nel percorso riabilitativo.

Il primo contatto per programmare la presa in carico e accogliere un nuovo utente avviene alla ricezione da parte dei nostri uffici dell'impegnativa trasmessa dal Distretto ASP competente.

L'Assistente Sociale, acquisita l'impegnativa, contatta la famiglia e provvede ad acquisire i primi dati utili alla compilazione della scheda sociale fissando la data per la visita specialistica da parte del medico. Sarà poi l'équipe multidisciplinare ad individuare i professionisti della riabilitazione ai quali affidare il nuovo assistito.

I professionisti della riabilitazione si recheranno al domicilio dell'assistito nelle ore e nei giorni stabiliti dal Servizio sociale secondo le disponibilità organizzative e tenendo conto delle disponibilità dell'assistito. Per gli approfondimenti valutativi intervengono, a strettissimo giro, sia lo psicologo che, ove previsto, gli altri specialisti.

Tra le tipologie di disabilità trattate sono incluse: ictus cerebrale, sclerosi multipla, distrofie muscolari, morbo di Alzheimer, sindromi genetiche, autismo, cerebropatie gravi e gravissime con conseguenze invalidanti. Tutte patologie che comportano un grado di disabilità grave e gravissima.

SERVIZIO AMBULATORIALE

Analogamente al servizio domiciliare, anche nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali opera l'équipe multidisciplinare composta da medici specialisti, assistenti sociali, psicologi e professionisti della riabilitazione, assegnati secondo le specifiche esigenze e nel rispetto del piano terapeutico individuale. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate tutti i giorni dal lunedì al sabato in forma individuale.

Il trattamento in regime ambulatoriale è rivolto a utenti di tutte le fasce di età e si svolge con orari prefissati e, possibilmente, concordati con le famiglie. L'intervento non si esaurisce nell'esecuzione di prestazioni riabilitative propriamente dette, ma si articola secondo un programma denominato "Modello Operativo Sanitario" che garantisce una effettiva presa in carico globale del soggetto e della sua famiglia.

Attraverso indagini ed esami degli aspetti psicopatologici e delle risorse possedute dal soggetto e/o dai familiari, nonché le rappresentazioni, i costrutti, le relazioni, i vissuti degli stessi, l'équipe predispone un percorso fatto di obiettivi e trattamenti riabilitativi, assessment e valutazioni periodiche, condivisioni con le famiglie e aggiornamenti sanitari.

Quando il Centro riceve l'impegnativa da parte del Distretto ASP, l'assistente sociale convoca la famiglia per un primo colloquio conoscitivo e raccoglie, prima della visita del medico specialista, tutte le informazioni utili per compilare la scheda sociale.

Caregiver ed utente vengono guidati dall'équipe verso un percorso costruito secondo i bisogni e gli obiettivi individuati e, attraverso verifiche periodiche e incontri mensili, coinvolti nel progetto riabilitativo.

Per ogni singolo assistito vengono programmati aggiornamenti periodici e riunioni di équipe che garantiscono un monitoraggio continuo e costante del lavoro svolto nel corso del trattamento riabilitativo.

L'analisi degli scostamenti rilevati tra gli obiettivi programmati e i risultati effettivamente raggiunti suggerisce all'équipe l'eventuale ridefinizione tempestiva degli obiettivi ed un adeguamento dell'attività riabilitativa.

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Le attività del servizio semiresidenziale, coordinate dall'equipe multidisciplinare, si svolgono dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

Per ciascun utente viene elaborato un Progetto Personalizzato che delinea, in maniera dinamica, il percorso educativo e riabilitativo che si prevede di realizzare insieme.

Attraverso obiettivi, strumenti, modalità operative e tempi di verifica specifici viene promossa complessivamente la qualità di vita della persona disabile partendo dalle sue potenzialità e dai suoi bisogni.

Ogni Centro, tenendo conto delle specificità e dei bisogni individuali del proprio gruppo, organizza e propone attività diverse e riconducibili a tutte le dimensioni della sfera umana.

Dimensione cognitiva

- attività di recupero e sostegno delle abilità comunicative di base;
- lettura e commenti ragionati di storie reali o di fantasia;
- attività informatica con tablet e ausili digitali.

Dimensione motoria-riabilitativa

- attività motoria di base ed educazione al movimento;
- piscina e terapia in acqua nella stagione estiva;
- fisioterapia e psicomotricità;
- logopedia ed educazione alimentare.

Dimensione relazionale, comunitaria, di socializzazione e integrazione

- psicomotricità di gruppo e attività di laboratorio;
- musicoterapia, animazione musicale, coro teatro;
- gite e percorsi educativi, spettacoli, fiere e sagre;
- Pet-Therapy.

Dimensione espressiva-artistica e pratico-manuale

- laboratorio grafico, pittorico espressivo;
- utilizzo di materiali vari (carta, legno, stoffa, creta, cera);
- produzione di oggettistica: ceramica, ricamo, bigiotteria;
- giardinaggio e orto.

Dimensione delle autonomie personali e sociali

- igiene, cura personale e della propria immagine;
- alimentazione;
- terapia occupazionale;

Dimensione ludico-ricreativa

- giochi, passeggiate e iniziative conviviali e di socializzazione;
- partecipazione a gite, soggiorni estivi e giornate al mare.

Le diverse attività socio-educative, riabilitative e assistenziali hanno come scopo quello di:

- garantire risposte adeguate ai bisogni, considerati nella loro globalità e nella prospettiva di un miglioramento della qualità della vita;
- aiutare ciascuno a mantenere, rinforzare e sviluppare le abilità e gli apprendimenti che promuovono l'autonomia possibile e le relazioni interpersonali, anche attraverso la partecipazione comunitaria;
- favorire l'integrazione fra i diversi servizi che si occupano della persona con disabilità.

Gli obiettivi principali dei programmi riabilitativi riguardano principalmente il recupero delle funzioni motorie e l'utilizzo delle residue funzioni cognitive negli atti più comuni della vita quotidiana.

Il contesto semiresidenziale pertanto coniuga la dimensione riabilitativa con la funzione educativa-occupazionale, stimolando gli assistiti al raggiungimento delle autonomie.

Ad es. il pranzo, oltre che un momento importante di convivialità e socializzazione, viene considerato parte integrante dell'intervento riabilitativo: i ragazzi, nei limiti delle loro possibilità, vengono stimolati ad apparecchiare, vengono guidati nell'uso delle posate e nel mantenimento di una postura corretta. Questa valenza abilitante è contrassegnata dalla presenza, accanto agli ausiliari e agli operatori sanitari, dei terapisti e di altre figure dell'équipe (psicologo, logopedista, assistente sociale, infermiere, educatore).

I Centri semiresidenziali prevedono il servizio mensa che mette al primo posto il benessere degli assistiti, rispettando le diete individuali per ospiti con allergie, patologie specifiche, intolleranze e disagi alimentari.

Il servizio mensa è gestito in collaborazione con "COT Ristorazione", un'azienda che, attraverso l'applicazione di protocolli e certificazioni internazionali, garantisce il rispetto del Sistema UNI EN ISO 9001:2008 per la gestione della Qualità e UNI EN ISO 22000:2005 per la gestione della Sicurezza Alimentare. Lo staff della Cot composto da tecnici, esperti e dietisti, collabora con l'équipe A.I.A.S. per la definizione di menù stagionali bilanciati, completi e personalizzati

SERVIZIO RESIDENZIALE

Il Centro Residenziale A.I.A.S. di via Ben Haukal è un presidio di riabilitazione che accoglie persone con disabilità di tipo fisico, psichico e sensoriale per offrire loro ospitalità e prestazioni sanitarie, assistenziali, educative e riabilitative.

Il Centro persegue la realizzazione del diritto alla vita, alla dignità e alla sicurezza sociale che coinvolge tutti gli individui nessuno escluso, e ha come fine specifico la riabilitazione, l'assistenza delle persone ospiti, la promozione delle loro potenzialità, nonché la facilitazione dell'espressione del loro senso di identità, di comunità e di cittadinanza. Il Centro propone progetti volti alla riabilitazione delle disabilità con l'obiettivo di preservare e potenziare le autonomie degli assistiti, sostenendo le loro abilità residue, così da stimolarne la motivazione e l'autostima. Tali finalità si realizzano in un ambiente in cui sono valorizzate le dimensioni affettiva, cognitiva e sociale, e dove la relazione con l'altro, che sia un ospite, un operatore, un familiare o un professionista esterno, viene sempre proposta in forma di collaborazione e scambio partecipativo. Per tale ragione le stesse famiglie sono invitate a collaborare attivamente nel percorso riabilitativo.

La presa in carico prevede prestazioni di tipo medico, assistenziali ed educativo-riabilitative. Attraverso la stesura di un Progetto Riabilitativo Individualizzato per ogni singolo ospite, l'equipe organizza un articolato percorso multidisciplinare finalizzato al raggiungimento di un complessivo stato di benessere psicofisico e della miglior condizione di vita possibile.

Le attività svolte in struttura possono essere distinte in:

- Attività mediche e sanitarie (monitoraggio della salute degli ospiti, organizzazione delle visite di routine,...);
- Attività di cura ed assistenza agli ospiti;
- Attività riabilitative condotte sia all'interno che all'esterno della struttura (fisioterapia, sostegno psicologico, musicoterapia, pet therapy, attività di potenziamento cognitivo,...);
- Attività educative e occupazionali (laboratori di teatro, di musica, grafico-pittorici, di cinema, sostegno alle autonomie di base...);
- Supporto alle attività quotidiane degli ospiti;
- Agevolazione del rapporto con le famiglie.

La programmazione delle attività educative, riabilitative e psicopedagogiche è costruita intorno alla persona disabile, intesa come individuo sociale, con le sue competenze e la sua storia e tiene conto dei bisogni e delle caratteristiche individuali.

Molte attività del centro sono espresse in forma ludica: il gioco

spinge al movimento e all'azione, "costringendo" ad agire e ad interagire con gli altri e riveste un ruolo educativo e riabilitativo determinante per lo sviluppo della personalità.

L'equipe si impegna a mantenere costante attenzione sul tema del rispetto della persona e della sua riservatezza, e specificatamente si impegna a favorire:

- la promozione e lo sviluppo dell'autonomia personale, valorizzando le capacità dei singoli attraverso le attività proposte;
- le iniziative di auto-aiuto tra gli ospiti ponendo costante attenzione al rapporto tra vita comunitaria e libertà individuale;
- il sostegno alle scelte di vita individuali;
- la soddisfazione degli ospiti rispetto alle attività proposte.

La soddisfazione per il lavoro svolto è un aspetto vissuto in modo diverso dagli ospiti del Centro a seconda delle diverse capacità di ciascuno.

La dimensione di piccolo gruppo, privilegiata dall'equipe del Centro, favorisce la familiarità, l'auto/aiuto e l'instaurarsi di rapporti di amicizia e di appartenenza tra gli assistiti e tra gli operatori.

LA TELERIABILITAZIONE

La teleriabilitazione consiste nell'erogazione a distanza di prestazioni e servizi intesi a migliorare, o comunque mantenere, il funzionamento psicofisico di persone di tutte le fasce di età, con disabilità o disturbi, congeniti o acquisiti, transitori o permanenti, oppure a rischio di svilupparli.

L'Aias di Palermo, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni impartite dall'autorità sanitaria competente, assicura e garantisce i trattamenti riabilitativi da remoto nei servizi previsti e secondo le modalità stabilite.

CENTRO DI RIABILITAZIONE COGNITIVO COMPORTAMENTALE

Durante le fasi della crescita i bambini possono presentare diversi tipi di problematiche comportamentali, legate a cause di varia natura, che ostacolano il loro sviluppo ed incidono sul loro benessere.

Il nostro Centro di Riabilitazione Cognitivo Comportamentale (CRCC) nasce per dare una risposta concreta, tempestiva e scientificamente validata alla crescente domanda di supporto da parte delle famiglie. Il Centro propone interventi clinici e abilitativi basati sull'**Analisi Comportamentale Applicata (ABA)** e sulle **Terapie Cognitivo-Comportamentali di Terza Generazione**.

Il nostro focus è lo sviluppo di comportamenti socialmente significativi come le abilità scolastiche, sociali, comunicative e adattive.

Il nostro metodo prevede una attenta ANALISI INIZIALE per individuare le abilità da potenziare e gli eventuali comportamenti problema da ridurre. La VALUTAZIONE GLOBALE dei bisogni del minore, della famiglia e del suo contesto di vita. Un PIANO SU MISURA che preveda obiettivi specifici da raggiungere attraverso un intervento personalizzato. Il MONITORAGGIO COSTANTE attraverso la misurazione continua dei progressi per verificare l'efficacia del percorso e calibrarlo quando necessario.

Il nostro intervento non si ferma tra le mura del Centro. Per favorire la massima coerenza educativa e aiutare i bambini a generalizzare le abilità acquisite, promuoviamo percorsi attivi di:

- Parent Training per i genitori.
- Teacher Training per gli insegnanti.
- Interventi sul campo direttamente a casa, a scuola e sul territorio.

L'Equipe multidisciplinare del CRCC, formata da personale altamente qualificato e con competenze specifiche nell'Analisi comportamentale, è composta dalle seguenti figure professionali:

MEDICO SPECIALISTA IN NEUROLOGIA

Effettua valutazioni periodiche e collabora nella stesura dei protocolli.

ANALISTA DEL COMPORTAMENTO

Redige il progetto, supervisiona l'attività, analizza i dati, monitora costantemente i risultati e, sulla scorta dei progressi ottenuti e delle abilità raggiunte, ridefinisce gli obiettivi.

TECNICI DI ANALISI DEL COMPORTAMENTO

si occupano dell'attuazione pratica del piano d'intervento, operando in stretta aderenza ai protocolli e agli obiettivi stabiliti dall'Equipe multidisciplinare

PSICOTERAPEUTA

Collabora con l'equipe e interviene per il trattamento di obiettivi specifici.

DIRITTI DEGLI ASSISTITI

L'A.I.A.S. adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE.

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

DIRITTO ALL'ACCESSO.

Ogni Individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE.

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

DIRITTO AL CONSENSO.

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA.

Ogni Individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ.

Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti riabilitativi in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE.

Ogni Individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ.

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

DIRITTO ALLA SICUREZZA.

Ogni Individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

DIRITTO ALL'INNOVAZIONE.

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI.

Ogni Individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO.

Ogni Individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

DIRITTO AL RECLAMO.

Ogni Individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

DIRITTO AL RISARCIMENTO.

Ogni Individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

DOVERI DEGLI ASSISTITI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso tutti gli assistiti e nei confronti degli operatori.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

- L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento leale, trasparente, corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il personale;
- L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;
- L'Utente deve informare tempestivamente la struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- L'Utente deve comunicare tempestivamente assenze o ritardi;
- L'Utente deve informare il medico su eventuali patologie sopravvenute nel corso della presa in carico e su ogni aspetto che

possa essere ragionevolmente utile alla definizione corretta della presa in carico;

- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- L'Utente è tenuto al rispetto dell'organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;
- L'Utente ha il dovere di informarsi sull'organizzazione della struttura utilizzando sedi e tempi definiti;
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

DIVIETI E OBBLIGHI

In tutti i Centri A.I.A.S, comprese le aree esterne di proprietà dell'Ente, è rigorosamente vietato fumare.

Sono rigorosamente vietate mance e compensi di ogni genere al personale del servizio.

Agli assistiti, ai caregiver e accompagnatori è fatto obbligo di:

- osservare le norme di sicurezza al fine di non causare pericolo per se e per gli altri;
- osservare ed attenersi al regolamento interno del Centro e alle indicazioni dell'equipe;
- rispettare tutti i dipendenti dell'Ente.

In caso di interventi in età evolutiva i genitori non possono allontanarsi dalla sala d'attesa.

Agli utenti viene richiesto di:

- Rispettare gli orari, i tempi concordati e gli ambienti dell'A.I.A.S.;
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi al fine di favorire una generalizzazione negli ambienti di vita delle abilità acquisite;
- Evitare di richiedere informazioni nelle aree comuni o comunque non idonee o in momenti diversi da quelli concordati (restituzioni, colloqui,..);

L'ufficio assistenti sociali è sempre disponibile per fissare un appuntamento o un colloquio telefonico con i membri dell'equipe.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Strumenti di collaborazione e dialogo

L'A.I.A.S. intende distinguersi per la volontà di mantenere rapporti personalizzati e cordiali con gli utenti e le loro famiglie. Eventuali inconvenienti, contrattempi o reclami possono essere segnalati direttamente alla direzione aziendale. I reclami devono essere espressi in forma scritta; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere formalizzati attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso le segreterie sociali e amministrative. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non riferiti a eventi e fatti con un evidente e circostanziato riscontro.

I reclami vanno consegnati alla segreteria sociale del centro oppure indirizzati a A.I.A.S. Via Paruta n° 47, Palermo o alla email info@aiaspalermo.it.

Il responsabile dell'esame dei reclami, ne valuta la pertinenza, la significatività e la provenienza e individua tra il personale direttivo la figura a cui affidare la responsabilità della gestione del reclamo. Il personale incaricato risponde, sempre in forma scritta, non oltre i 15 giorni dall'invio del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'A.I.A.S. di Palermo, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Per raccogliere elementi utili alla valutazione degli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, la direzione aziendale effettua rilevazioni mediante questionari rivolti ai fruitori dei servizi. I questionari prevedono una valutazione e la possibilità di formulare proposte. La Direzione è comunque sempre disponibile ad accettare proposte migliorative.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

I Centri di riabilitazione A.I.A.S., garanti dei servizi socio-sanitari-territoriali, sia locali, regionali e nazionali e in sinergia con le realtà familiari e associative, collaborano in un assiduo lavoro di rete finalizzato al benessere delle persone con disabilità.

Attraverso la riabilitazione si intraprende un percorso terapeutico e riabilitativo mirato a stimolare, sviluppare e mantenere le capacità e le potenzialità degli assistiti, accompagnandoli e sostenendoli in tutti gli aspetti psicosociali della loro vita.

Il personale, attraverso la formazione continua si avvale di metodi e strategie sempre più innovative e concordi con la letteratura scientifica del settore.

L'obiettivo primario di qualità che l'Associazione intende perseguire è la completa soddisfazione delle esigenze degli assistiti e dei loro familiari.

Gli obiettivi da perseguire sono assicurati attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate azioni preventive e correttive finalizzate ad anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi per promuovere un sempre maggiore target qualitativo.

Per migliorare la qualità delle prestazioni offerte l'A.I.A.S. ha attivato inoltre i seguenti servizi:

- Counselling familiare sui programmi riabilitativi;
- Parent training e support teacher;
- Orientamento psicopedagogico;
- C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa). La C.A.A. è un approccio da utilizzare per i soggetti che presentano una carenza o un'assenza temporanea o permanente nella comunicazione verbale, fornisce tecniche e strategie semplici o strumentali che consentono di sostituire, integrare o accrescere le capacità comunicative esistenti;

- Pet Therapy;
- Riabilitazione della funzione masticatoria degli assistiti;
- Lavoro in rete con le scuole del territorio al fine di informare il personale scolastico rispetto alle peculiarità dell'assistito, fornire suggerimenti in relazione al percorso scolastico e indicazioni per favorire l'integrazione dell'alunno;
- Formazione e aggiornamento continuo del personale con l'obiettivo di elevarne gli standards qualitativi con eventi formativi accreditati dal Ministero della Salute (E.C.M.);
- Tirocini di formazione e di orientamento con Università pubbliche e private e con Enti accreditati per lo svolgimento di corsi OSA e OSS.

OBIETTIVI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

L'A.I.A.S. ha rilevato gli elementi di qualità in relazione alle seguenti macroaree:

Strutturale

Organizzativa

La prima è stata definita come un paradigma di valore, di qualità, che indirizza l'attività ed i comportamenti nell'erogazione del progetto, mentre la seconda come elemento osservabile sia quantitativamente che qualitativamente.

I questionari somministrati agli utenti e ai dipendenti, unitamente alle schede di reclamo, sono intesi quali strumenti per il miglioramento della qualità.

Attraverso gli indicatori osservabili si potranno valutare la dimensione strutturale in termini di flessibilità e accessibilità e la dimensione organizzativa in termini di continuità dell'intervento, coinvolgimento delle famiglie, professionalità degli operatori, e livello di partecipazione alle prestazioni/attività proposte.

In tal maniera verranno verificati gli indicatori di efficacia, efficienza, economicità e temporali, effettuando l'analisi di scostamento

Scheda 1

ELEMENTI DI QUALITÀ EMERSI	CRITERI	POSSIBILI ELEMENTI OSSERVABILI/INDICATORI
Adeguatezza ed Accoglienza della struttura	Fruibilità	1. Adeguamento degli standard regionali 2. presenza di spazi interni adeguati; 3. cura degli ambienti
	Accessibilità	4. presenza/assenza di rete stradale 5. disponibilità di mezzi di trasporto 6. presenza assenza di mezzo di trasporto
Capacità organizzativa del centro	Continuità dell'intervento	7. frequenza al progetto terapeutico 8. raggiungimento degli obiettivi del progetto terapeutico individualizzato
	Coinvolgimento delle famiglie	9. P/A delle famiglie alla stesura del progetto 10. P/A dei familiari alle attività realizzate dall'ente 11. P/A di incontri periodici di verifica sulle attività.
	Professionalità degli operatori	12. P/A di titoli di studio adeguati 13. P/A di contratti di lavoro adeguati 14. Grado di soddisfazione dell'utente nella relazione con l'operatore.
	Partecipazione alle attività/ prestazioni del progetto	15. P/A degli utenti alle diverse attività/prestazioni programmate 16. Congruenza tra le attività erogate e i bisogni degli utenti.
		17. P/A di prestazioni nel progetto di miglioramento.



AIAS PALERMO ETS

RECLAMO

DESCRIZIONE a cura dell'Utente/Assistito e/o del Familiare/Caregiver

Data... / ... / ... Ora .../...

Luogo dell'evento _____

Operatore interessato dall'evento _____

Persone presenti al momento dell'evento _____

Recapito telefonico del reclamante _____

Motivi del reclamo

- Incompatibilità con l'operatore
 Variazione data
 Ritardo
 Variazione orario
 Comportamento dell'operatore (specificare) _____
 Altro (specificare) _____

Firma
dell'Utente/Assistito e/o del Familiare/Caregiver

Data: ... / ... / ...

Nominativo e Firma operatore per ricevuta

Parte successiva di competenza del AIAS PA

GESTIONE DELLA NON CONFORMITÀ E DELL'AZIONE CORRETTIVA

ANALISI DELLE CAUSE

AZIONE CORRETTIVA
PROPOSTA

RESPONSABILITÀ E
TEMPI DI ATTUAZIONE

Firma
del Proponente

Ruolo/
Responsabilità

Data: ... / ... / ...

VERIFICA
DELL'EFFICACIA

Efficace

Non Efficace

Note:

Firma
del Verificatore

Ruolo/
Responsabilità

Data: ... / ... / ...

Costituzione Italiana

Art. 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

Art. 32

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge.

Art. 34

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

Art. 38

Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.

I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria.

Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale.

Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera.