



AIAS
ACIREALE

A.I.A.S. - Acireale

Centri di Riabilitazione

Neuropsicomotoria

CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti assistiti e delle loro famiglie, ed è proprio questa centralità ad animare il nostro lavoro e muovere le nostre scelte.

Lo scopo è quello di assicurare l'informazione, avviare all'accoglienza, stabilire le norme di comportamento per realizzare la massima efficienza nell'interesse della collettività.

La Carta dei Servizi è dunque un veicolo per comunicare in modo semplice e trasparente la nostra capacità di servizio e di risposta alle esigenze dei nostri disabili. Ci proponiamo, pertanto, di illustrare gli organismi interni alla struttura preposti alla tutela dell'utente, i sistemi di collaborazione degli utenti per conseguire alti livelli di qualità, definire i presupposti e gli obiettivi che si propone l'Associazione.

Ci prefiggiamo di illustrare, attraverso la presente "Carta dei Servizi", non soltanto la regolamentazione dell'accesso ai servizi offerti dalla nostra associazione ma anche la costante attenzione sulle persone che hanno bisogno di accedere ai nostri servizi. A tal guisa, la carta dei servizi viene a caratterizzarsi come percorso progettuale finalizzato a conseguire reali obiettivi di promozione sociale attraverso livelli sempre più alti di qualità nell'offerta dei nostri servizi socio-riabilitativi.



A.I.A.S. - ACIREALE

CARTA DEI SERVIZI

**Centri di Riabilitazione Neuropsicomotoria
di Acireale, Giarre e Randazzo**

Presidente

Dott. Armando Sorbello

info@aiasacireale.it

Direzione Sanitaria

Dr.ssa Antonia Guarriera

Sedi operative

Acireale (CT), Via Lazzaretto, 65

Tel.: 095 891312

Fax: 095 891822

Mail: info@aiasacireale.it

Pec: aiasacirealeonlus@pec.it

Randazzo (CT), Via Carmine, 76

Tel.: 095 7991314

Fax.: 095 7991194

Giarre (CT), Via L. Orlando, 253-255

Tel.: 095 7792406

Fax.: 095 0974830

Orari apertura/chiusura dei Centri AIAS Sezione di Acireale

Centro AIAS di Acireale

Lunedì - Venerdì: 7:30 - 20:00

Sabato: 7:30 - 14:00

Centro AIAS di Giarre

Lunedì-Venerdì 8:00 - 20:00

Sabato 7:30 - 14:00

Centro AIAS di Randazzo

Lunedì-Venerdì 7:30 - 17:00

Sabato 7:30 - 14:00

INDICE

1	Presentazione dell'AIAS	4
	Per non dimenticare gli anni delle origini	4
	Principi ispiratori dell'AIAS di Acireale	5
	Attività dell'AIAS Sezione di Acireale	7
2	Carta dei Servizi e Progetto Riabilitativo di Struttura	8
	Accreditamento del Centro	8
	Le tipologie di trattamento riabilitativo	8
	Scopi e obiettivi del Progetto Obiettivo di struttura	9
	Il Laboratorio Occupazione e l'OT (Occupational Therapy)	10
	Regimi di Assistenza e Riabilitazione presso i tre Centri AIAS	11
	Descrizione dei Centri	11
	Approccio complesso alla "disabilità"	12
	Servizi Sanitari Specialistici presenti al Centro di Acireale	12
3	Presa in carico del Paziente	12
	Progetto Individuale di Struttura	12
	Accesso e Presa in carico del Paziente	13
	Progetto Riabilitativo Individuale	14
	Codice in materia di protezione dei dati personali (privacy)	14
	Dimissioni	14
	Servizio Trasporti	15
	Gestione delle Attività	15
4	Le Risorse Umane	16
	Tipologia e qualifica degli operatori	16
5	Informazione e Comunicazione	17
	Tutela della Privacy	17
	Consenso informato	18
	DIRITTI DELL'UTENTE E NORME DI COMPORTAMENTO	21

Per non dimenticare gli anni delle Origini

L'AIAS (Associazione Italiana Assistenza Spastici), è nata a Roma nel 1954 per iniziativa di un gruppo di genitori con figli affetti da ***Paralisi Cerebrale Infantile*** (P.C.I.).

In una condizione storica di assoluta carenza di strutture adeguate, di opportunità e di percorsi riabilitativi all'interno del Sistema Sanitario Italiano, l'AIAS ha favorito la creazione di Centri di Riabilitazione in ogni Regione Italiana, per promuovere l'Integrazione Sociale e la Riabilitazione Neuropsicomotoria delle persone con disabilità.

Le iniziative promosse hanno permesso di sviluppare sui territori, nel corso degli anni, una utile e proficua attività, privilegiando criteri di alta specializzazione nelle più avanzate tecniche terapeutiche neuro-psico-riabilitative, di qualità delle prestazioni erogate, di formazione professionale e aggiornamento continuo per gli operatori dei Centri di Riabilitazione.

L'AIAS di Acireale è stata costituita il 29/10/1967, ed ha attivato il Centro di Riabilitazione di Acireale nell'Aprile del 1972. Ha sviluppato una vasta iniziativa per fornire servizi terapeutici e riabilitativi a persone disabili provenienti da un interland che comprende i Comuni della fascia Jonica, pedemontano-Etna, e della parte meridionale del Messinese. Nel corso degli anni, la Sezione ha avviato, Aprile del 1974, il Centro di Riabilitazione di Giarre e, Novembre del 1975, il Centro di Riabilitazione di Randazzo. Possiamo considerare quegli anni come gli albori dell'attività associativa che, progressivamente, ha profuso ogni impegno operativo, tecnico, scientifico e istituzionale per migliorare le condizioni di vita dei propri utenti e delle loro famiglie. A questi seguirono anni di intenso lavoro per l'affermazione dei diritti delle persone con disabilità neuropsicomotoria, di migliori condizioni esistenziali e socio-occupazionali, di impegno costante per la piena autonomia e per la conquista di opportunità sociali per l'integrazione e per l'attivazione di moderni ed efficienti servizi terapeutico-riabilitativi.

I Centri di Riabilitazione di Acireale, Giarre e Randazzo sono regolarmente in possesso di Autorizzazione Sanitaria rilasciata dall'ASP di Catania ed accreditati istituzionalmente presso l'Assessorato regionale alla Salute.

La sezione AIAS di Acireale è convenzionata complessivamente con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania per n. 92 prestazioni giornaliere in regime Semiresidenziale, 152 prestazioni giornaliere in regime

Ambulatoriali e 100 prestazioni giornaliere in regime Domiciliari. Attualmente la Sezione eroga assistenza ad oltre 950 utenti e vi prestano la loro attività 152 tra dipendenti e liberi professionisti. (CT) viene inaugurata nel 1967, tra le prime in Sicilia.

Principi ispiratori dell'AIAS di Acireale e dei suoi Servizi Riabilitativi

L'Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici sezione di Acireale intende garantire una reale e completa attuazione del Diritto di Cittadinanza delle persone con disabilità, nell'ambito del sistema di riforma delle attività del Servizio Sanitario e della sua dimensione sociale, contenuti nella *Legge 328/2000*, nel *D.L. 229/99*, nel *"Piano della riabilitazione" D.A. 2279 del 26/10/2012* e nel *"Piano della Salute della Regione Siciliana" 2011-2013*.

L'Associazione ispira la propria attività al **modello bio-psico-sociale**, caratterizzato da chiari obiettivi di riduzione dei condizionamenti fisici, psichici e sensoriali della disabilità al fine di contrastare l'esclusione e l'emarginazione sociale e sostenendo le pari opportunità per tutti i cittadini.

L'Associazione auspica una spontanea condivisione dei principi contenuti nella *Convenzione Internazionale dell'O.N.U. sui Diritti delle Persone con disabilità* e nel *Programma Europeo sulla Vita Indipendente (Independent living)*.

Per quanto detto, l'A.I.A.S. si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza per ogni Assistito, nel ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale;
- Imparzialità quale fondamento delle azioni degli operatori dell'Organizzazione;
- Continuità delle cure;
- Informazione esaustiva sul servizio e sui risultati attesi;
- Efficacia ed efficienza quali criteri per garantire il miglior servizio agli Assistiti;
- Valutazione accurata delle richieste e dei bisogni;
- Personalizzazione degli interventi;
- Valorizzazione del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della

persona disabile all'interno della stessa;

- Dignità;
- Rispetto della privacy;
- Affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- Sicurezza negli ambienti e nelle prestazioni erogate e rispetto delle normative vigenti;
- Integrazione dell'Assistito tramite collaborazioni con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- Miglioramento della qualità della vita.

L'AIAS di Acireale è partner di numerose iniziative di promozione sociale e di impegno civico per la tutela delle persone con disabilità neuropsicomotoria e sensoriale, e sviluppa iniziative di politica sanitaria integrandosi con le istituzioni pubbliche nazionali e regionali. Inoltre è presente lungo i percorsi delle attività scolastiche per i nostri utenti, nel **GLIP (Gruppi di lavoro Interistituzionale Provinciale)**. Collabora attivamente e costantemente con i Servizi della Neuropsichiatria Infantile dell'ASP di Catania per la redazione dei **"Progetti Educativi Individualizzati / PEI"**.

L'AIAS è membro permanente della Consulta Regionale della Sanità e partecipa ai periodici tavoli tecnici in Assessorato della Salute relativi alla "Rete della Riabilitazione".



Attività dell'AIAS di Acireale

Con i criteri previsti dai dispositivi istituzionali di convenzione e accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN 1978) e successivamente con quello Regionale (SSR), l'AIAS di Acireale svolge *attività sanitaria riabilitativa in favore di persone diversamente abili, sia in età evolutiva che adulta, nei tre regimi Ambulatoriale, Domiciliare e Semiresidenziale*, in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania.

Il Centro AIAS di Acireale si avvale di ampi locali (Sale di attesa, Ambienti e Palestre di Terapia riabilitativa, Laboratori, Locali per Visite di ambito specialistico etc), con moderne attrezzature tecniche e con ogni confort necessario.

Il Centro di Riabilitazione di Acireale è anche **Sede Centrale e Ufficiale della Sezione AIAS, ubicata in Via Lazzaretto n. 65**. Qui hanno sede anche gli Uffici Amministrativi, la Presidenza, il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Sanitaria.

Altri **2 Centri periferici** sono ubicati a **Giarre (CT)** e **Randazzo (CT)**. Anche in queste sedi, oltre alle Sale di attesa, alle Sale riunioni ed ai Servizi Generali, sono presenti locali con attrezzature moderne funzionali alle specifiche attività terapeutiche e riabilitative, locali per attività sociali, ambienti ulteriori per attività programmate facenti parte del *Progetto Riabilitativo Individuale* di ciascun utente dei nostri Servizi.

In particolare:

L'A.I.A.S. Sez. di Acireale è ubicata in via Lazzaretto n. 65 - Acireale

Tel.:095/891581 – 095/891822 fax

Indirizzo e-mail: info@aiasacireale.it

Organizzazione dei servizi

Centro di Acireale: Via Lazzaretto, 65. Tel.: 095 891312 Fax.: 095891822

- servizio a semiresidenziale

- servizio ambulatoriale

- servizio domiciliare

Centro di Randazzo: Via Carmine, 77. Tel.: 095 7991314 Fax.: 0957991194

- servizio a semiresidenziale

- servizio ambulatoriale

Centro di Giarre: Via L. Orlando, 253-255: Tel.: 095 7792406

Fax.: 095 0974830

- Servizio ambulatoriale

Presidenza e Direzione Sanitaria: Via Lazzaretto, 65 Acireale

Gli ambienti e le aree sanitarie sono dotati di **apposita segnaletica speciale, leggibile anche a distanza e di facile comprensione**, sia nello spazio esterno che lungo i percorsi di accesso ai vari Servizi.



2

IL PROGETTO RIABILITATIVO DI STRUTTURA

Accreditamento/Convenzione AIAS Acireale

L'AIAS è riconosciuta "Istituto ex-art. 26" ai sensi della Legge 833/78, quale "**Presidio di Riabilitazione Funzionale dei Soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali**", eroga assistenza specialistica riabilitativa a favore di persone disabili (di cui all'art. 3, Legge 104/92), nell'ambito delle **Principali patologie neurologiche in fase post-acuta estensiva e di completamento**:

- Disturbi della comunicazione (del linguaggio verbale, del linguaggio verbale secondari a ipoacusia o a sordità, ritardo semplice del linguaggio)
- Disturbi del movimento
- Disturbo dello spettro dell'Autismo (tutti i sottotipi dei Disturbi pervasivi dello sviluppo)
- Sindrome di Rett
- Paralisi cerebrali infantili (*diparesi, emiparesi, tetra paresi, sindromi atetosiche, distoniche, atassiche*)

- Patologie neuromuscolari (Distrofie muscolari progressive, miopatie infiammatorie, miotonie)
- Mielopatie
- Poli-neuropatie e poli-radicolopatie
- Ictus cerebrale
- Eredoatassie
- Malattia di Parkinson
- Malattia di Alzheimer
- Sclerosi Multipla
- Sclerosi laterale amiotrofica
- Lesione del Sistema nervoso periferico (*paralisi del plesso cervico-brachiale, lesione dei singoli nervi periferici*)
- Esiti di traumi cranio-encefalici e vertebro-midollari (*fase post-acuta*)
- Sindromi dismorfiche (*cromosomopatie, encefalopatie statiche, encefalopatie evolutive, malformazioni cerebrali, lesioni acquisite del Sistema nervoso centrale*)
- Disfasie, afasie e aprassie
- Gravi deformità organiche dell'apparato fono-articolatorio, congenite e post-chirurgiche
- Artrite reumatoide

SCOPI E OBIETTIVI DEL PROGETTO RIABILITATIVO DI STRUTTURA

Scopo del Progetto Riabilitativo di struttura è quello di programmare la disponibilità e l'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative di tutta la struttura, per garantire una idonea funzione di supporto, finalizzata alla protezione e alla stimolazione delle capacità funzionali e relazionali delle persone assistite, in relazione alla specifica collocazione nell'ambito della Rete dei Servizi ed alla specifica prerogativa del Centro di Riabilitazione Neuropsicomotoria dell'AIAS Sezione di Acireale (Centri di Acireale, Giarre e Randazzo).

Il Progetto di Struttura comprende tutte le attività dei Servizi Riabilitativi del Centro di Riabilitazione: dalla definizione delle Attività riabilitative alle patologie prese in carico dalle risorse dell'AIAS Sezione di Acireale (strutturali, umane, tecnologiche e organizzative) ai Servizi offerti.

LE TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO RIABILITATIVO:

Sono ripartite in "settori prevalenti" di intervento, che rientrano nella fase di intervento estensivo:

Riabilitazione fisiokinesiterapica (comprende quelle pratiche terapeutiche volte al miglioramento funzionale delle competenze motorie della persona al fine di migliorarne il livello di autonomia ed il funzionamento adattivo.

Riabilitazione psicomotoria (approccio globale al movimento, alla comunicazione e alla conoscenza di Sé e del mondo che, partendo dal piacere di giocare con il corpo e il movimento, aiuta il bambino a rielaborare le proprie esperienze emotive e affettive, a maturare il livello cognitivo e sviluppare in modo armonico la propria personalità)

Riabilitazione logopedica (comprende tutte quelle tecniche che mirano al trattamento preventivo e riabilitativo dei pazienti affetti da disturbi del linguaggio e/o della comunicazione sia di origine centrale che periferica, sia organica che funzionale)

Riabilitazione in Terapia Occupazionale (settore riabilitativo importante per lo sviluppo dell'autonomia e dell'inserimento sociale per le persone con disabilità di ogni età. Coinvolge i processi motori, sensitivi e cognitivi al fine di raggiungere, in relazione alle caratteristiche patologiche, l'autonomia massima "possibile", in ogni fase della vita/crescita)

Sono presenti, inoltre, **altre forme e attività terapeutiche**, innovative e/o sperimentali, realizzate per progetti personalizzati o per piccolo gruppo affine, che vengono effettuate attraverso specifici progetti, compresi nell'iter riabilitativo dell'utente (**arte-terapia, musicoterapia, attività di laboratorio per il potenziamento e l'affinamento della manualità e delle abilità creative e progettuali, tecniche di supporto all'apprendimento scolastico, attività ludico-ricreative**) ideate e programmate per specifiche patologie, in particolare quelle "croniche".

Il Laboratorio Occupazionale e l'O.T. (Occupational Therapy)

Sul piano dell'offerta formativa e terapeutica sono inoltre attivi i **Laboratori Occupazionali** che, in gruppi specifici, organizzati in base alle caratteristiche individuali, sono effettuate le seguenti attività: lavorazione dell'argilla, decorazione della ceramica, mosaici, lavorazione dei tappeti, piccola falegnameria, vimini, decoupage, pittura, cartapesta, decorazione su vetro, ricamo e cucito, bigotteria, cera e saponi. La realizzazione di ciascuna di queste attività rientra nel Progetto Riabilitativo del Servizio Semiresidenziale, per tutti i soggetti assistiti, anche quelli che presentano particolari disabilità sui versanti intellettivo e motorio-prassico.

Ciascun Laboratorio è trattato quale opportunità terapeutica per sviluppare una maggiore "**Valorizzazione del Sé**" in ciascuno dei giovani partecipanti e un potenziamento progressivo delle abilità prassico-manuali, tutti in funzione dell'acquisizione di "autonomie", sia piccole che grandi ma tutte importanti e fondamentali sul piano dello sviluppo e della piena consapevolezza della propria personalità.

REGIMI DI ASSISTENZA E RIABILITAZIONE PRESSO I TRE CENTRI:

- **AMBULATORIALE** (Acireale, Giarre e Randazzo)
- **SEMIRESIDENZIALE** (Acireale e Randazzo)
- **DOMICILIARE** (Acireale)

DESCRIZIONE DEI CENTRI

La Sezione si avvale di una **Equipe Terapeutico-Riabilitativa Multidisciplinare**, che svolge quotidianamente una complessa e articolata attività professionale, integrando sistematicamente il lavoro terapeutico riabilitativo con le disposizioni dell'ASP di Catania, in conformità con le Linee-Guida Regionali per la Rete della Riabilitazione.

I tre Centri della Sezione AIAS di Acireale dispongono di ampi locali e di moderne attrezzature tecniche per le varie attività riabilitative.

Nelle strutture e presidi dei Centri di Riabilitazione Neuropsicomotoria dell'AIAS non sono presenti barriere architettoniche e l'accesso agli Utenti è facilitato da apposita segnaletica speciale, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, sia nello spazio esterno che lungo i percorsi di accesso ai vari Servizi e all'interno degli stessi.

I professionisti che operano all'interno del Centro AIAS curano la comunicazione e il coinvolgimento dei familiari nel processo riabilitativo, spiegando loro gli obiettivi del programma ed indicano le soluzioni più utili per gestire in maniera adeguata le situazioni critiche. L'Equipe valuta inoltre l'opportunità di indirizzare ad interventi di appoggio terapeutico psicologico e di sostenere anche **l'accesso ad una rete di supporto territoriale** (servizi socio-sanitari, associazionismo, esplorazione ambientale, attività culturali e del tempo libero), condizione di base per l'integrazione sociale **"Io-Altri-Ambiente"**.



APPROCCIO COMPLESSO ALLA DISABILITÀ

Nel rispetto dell'”*Approccio complesso alla disabilità*”, all'interno di uno stesso progetto riabilitativo possono coesistere ed integrarsi più tipologie di trattamento, tenendo conto delle reciproche relazioni tra le varie linee evolutive (funzioni senso-morie, comunicazione e linguaggio, funzioni intellettive, apprendimento, dimensione relazionale) che insieme concorrono alla formazione di un profilo armonico di sviluppo personologico e socio-relazionale.

Altre forme terapeutiche innovative e sperimentali vengono effettuate attraverso specifici progetti che sono compresi nell'iter riabilitativo dell'utente (arte-terapia, laboratori, musicoterapia, attività di laboratorio, tecniche di apprendimento).

In tale ambito sono compresi i momenti programmati a livello ludico-ricreativo, di esplorazione dell'ambiente e del territorio, di accompagnamento e sostegno nelle attività parascolastiche.

- fornire indicazioni su idonei ausili utili nell'ambito scolastico, partecipare attivamente, insieme ai docenti e ai componenti dell'Equipe interdisciplinare del Servizio di neuropsichiatria Infantile, alla stesura del PEP (Progetto educativo personalizzato, annualmente e al “passaggio” da quelli elementari ai livelli superiori dell'ordinamento scolastico).

SERVIZI SPECIALISTICI

Sono attivi presso il Centro di Riabilitazione di Acireale

- **Odontoiatria (solo visite)**
- **Otorinolaringoiatria**

3

IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE

ACCESSO E PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Il primo contatto dell'Utente, in presenza di disponibilità di posto, avviene con il **Servizio Sociale** che fornisce le notizie inerenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Accoglie la richiesta di Servizio Riabilitativo e verifica insieme al medico se la patologia è pertinente.

In caso positivo, il Servizio Sociale convoca l'Assistito e provvede a fissare la data per la 1^a Visita con il Direttore Sanitario.

Successivamente indica la lista dei documenti (*) da presentare insieme al modello "A" e al Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) redatto dall'Equipe multidisciplinare e pluriprofessionale (scaturito da valutazioni dei professionisti interessati alla patologia/caso).

Completato l'iter procedurale sopra esposto, la pratica viene completata dall'ufficio amministrativo dell'AIAS preposto e consegnata all'assistito per l'inoltro all'ASP di appartenenza. L'ASP rilascerà l'impegnativa che consente di iniziare il trattamento riabilitativo.

Qualora il Centro non disponga di posti liberi per il trattamento riabilitativo, il Servizio sociale si prenderà cura di segnare in un apposito lista il nominativo, la gravità della patologia, l'età dell'utente e il tipo di intervento richiesto. La priorità per età e la patologia vengono tenute in primaria considerazione.

L'AIAS ha cura di attivare per i propri utenti una **presa in carico globale** da parte della sua Equipe multidisciplinare, nella quale la valutazione specialistica medica si integra con quella degli altri professionisti sanitari qualificati (Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, Psicomotricisti, Infermieri), con la finalità di elaborare gli obiettivi e le modalità attuative del **Progetto Riabilitativo Individuale** rispondente alle esigenze cliniche di ciascun paziente.

Il **Team-Work** assume un importante ruolo nella organizzazione, programmazione, supervisione e sostegno del Progetto Riabilitativo di Struttura.

Con l'approvazione delle Linee guida per le attività riabilitative il Ministero della Salute e il Servizio Sanitario Regionale hanno disposto la redazione del **PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE** (PRI), cioè un piano specifico per ogni Assistito, che comprenda non solo le attività riabilitative ma anche l'intero percorso di integrazione sociale, lavorativa ed emozionale del disabile e l'eventuale apporto dei familiari.

Il Progetto Riabilitativo Individuale è un documento che viene redatto nell'ambito della riunione d'equipe e sottoscritto dal Medico responsabile di settore. In esso sono contenute le basi per attuare l'intervento riabilitativo individuale per ciascun paziente che afferisca ai trattamenti ex art. 26 L. 833/78 in regime ambulatoriale, domiciliare, semiresidenziale.

Innanzitutto sono descritti i bisogni assistenziali del paziente attraverso l'indagine delle menomazioni, delle disabilità e delle abilità residue nonché di quelle recuperabili; in questo contesto vengono esaminati i fattori ambientali, personali e familiari rilevanti.

Le problematiche del paziente sono quantificate oppure, dove non possibile, descritte qualitativamente. A partire dal quadro di insieme della

situazione, vengono quindi definiti gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità di intervento; viene esplicitato il ruolo dell'equipe riabilitativa in relazione agli esiti e vengono definiti gli obiettivi di breve, medio e lungo termine nonché le strategie per raggiungerli.

Il Progetto Riabilitativo va rielaborato annualmente o, se del caso, modificato per le possibili variazioni del quadro clinico-riabilitativo

Il Progetto Riabilitativo Individuale costituisce il riferimento per ogni intervento dell'equipe; è comunicato agli operatori coinvolti nel Progetto, i quali possono consultarlo agevolmente in quanto facente parte della cartella clinica del paziente.

Dopo che all'Assistito o suo rappresentante viene data ampia informazione su diagnosi, PRI ed eventuali accertamenti necessari, occorre firmare anche il "consenso informato e consapevole dell'esecuzione di trattamento clinico e riabilitativo"

CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Ogni Utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo quanto stabilito dal Codice in materia di protezione dei dati personali, e sottoscrive il relativo documento di "**consenso informato**".

L'Utente deve dare il proprio consenso e firmare anche i trattamenti riabilitativi autorizzati e il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Nel caso in cui l'Utente fosse inabile, il consenso informato, i trattamenti e il PRI devono essere autorizzati da familiare, amministratore di sostegno, tutore rappresentante o altra figura nominata dal Tribunale.

** certificato di nascita, certificato di residenza, stato di famiglia o autocertificazione e foto di riconoscimento in duplice copia, certificazione L. 104/92 o invalidità, certificato del medico curante attestante l'assenza di malattie infettive e contagiose, certificato di vaccinazione (per i minori di anni 14), eventuali dimissioni per i soggetti provenienti o già assistiti da altri Istituti, consenso al trattamento dei dati personali, consenso informato al trattamento riabilitativo.*

DIMISSIONI

Le dimissioni dall'assistenza si realizzano al momento in cui vengono raggiunti gli obiettivi prefissati e concordati col Paziente. Sono altresì motivi di dimissioni: le assenze ingiustificate (anche dopo l'invio del secondo sollecito di frequenza), trasferimento del paziente in altre Strutture, dimissioni disposte dall'ASP di riferimento. Le dimissioni, così come le proroghe delle terapie, vanno concordate e discusse tra AIAS e ASP.

Gli Utenti possono chiedere il rilascio dell'estratto della propria cartella clinica facendone richiesta al Servizio Sociale del settore di appartenenza. Per quanto riguarda, invece, i certificati di frequenza, la richiesta va effettuata al Servizio Sociale che lo trasmette all'Ufficio Assistiti.

SERVIZIO TRASPORTI

L'Organizzazione dispone nei tre Centri (Acireale, Giarre e Randazzo) di un efficiente e moderno servizio trasporti, funzionale e accessoriatato, finalizzato a soddisfare le esigenze degli Utenti che ne richiedono l'utilizzo.

La Sezione AIAS di Acireale quotidianamente preleva da casa i propri assistiti a semiconvitto e del settore ambulatoriale che ne fanno richiesta. Tale servizio è contemplato da appositi accordi contrattuali con i rispettivi Comuni di Residenza degli Assistiti con mezzi di diversa grandezza, tutti dotati di adeguati ausili secondo le normative vigenti in materia di trasporto dei disabili e di personale specializzato che fornisce accoglienza, pronta assistenza sia nella sistemazione nei relativi posti che nell'impiego dei presidi di sicurezza, oltre l'attenta vigilanza lungo tutto il tragitto.

Il costo del trasporto è a carico dei Comuni di residenza dell'Assistito che, secondo la Legge Regionale n.16 del 28/03/1986 si convenzionano con l'AIAS di Acireale.

GESTIONE DELLE ATTIVITÀ

L'attività quotidiana per ogni singolo paziente è organizzata secondo quanto definito nel **Progetto Riabilitativo Individuale**.

Gli utenti del **Servizio Ambulatoriale**, in funzione della terapia riabilitativa assegnata, vengono accompagnati nei locali attrezzati, per effettuare il trattamento, in base ad una programmazione che riporta, gli orari di trattamento quotidiani, secondo quanto previsto dalle direttive regionali relative alla durata del trattamento riabilitativo (45minuti).

Gli Utenti del **Servizio Domiciliare** usufruiscono presso il proprio domicilio della terapia assegnata sempre per la durata di 45 minuti.

Ogni terapeuta segue un preciso elenco settimanale/mensile.

Gli Utenti del **Servizio in Centro Diurno** (seminternato) frequentano laboratori attrezzati per lo svolgimento delle attività Occupazionali e in riferimento alla patologia vengono sottoposti a trattamento riabilitativo specifico di logopedia, psicomotricità e Kinesiterapia

Tutto il Personale impiegato nel Centro AIAS di Acireale è rispondente agli Standard previsti dalle norme in vigore D.A. 15/2/92

SETTORE PROFESSIONI

Le Professioni

Sanitario Direttore sanitario

L'Equipe pluridisciplinare:

Medici specialisti responsabili dei settori

Neurologo

Fisiatra

Neuropsichiatra Infantile

Psicologo

Infermiere Professionale

Fisiochinesiterapista

Logopedista

Terapista Occupazionale

Psicomotricista

Assistente Sociale

Educatore/Maestri d'arte

Personale di Assistenza alla persona:

Ausiliario socio-sanitari specializzati (OSA)

Personale addetto ai servizi generali

Altri Servizi Manutentore

Autista/Accompagnatore

Personale Amministrativo

Il personale AIAS è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati in ottemperanza alla normativa vigente.

La disponibilità delle informazioni necessarie al personale medico, paramedico ed amministrativo per l'erogazione dei servizi è assicurata da un sistema informatizzato il cui accesso è regolato mediante password personalizzate che garantiscono la riservatezza dei dati ed il rispetto della privacy dei cittadini.

Tutto il Personale effettua periodici corsi di **aggiornamento e stage programmati** per l'acquisizione dei crediti **ECM**. La Direzione Sanitaria del Centro AIAS provvede alla divulgazione delle attività di formazione/aggiornamento esponendo in bacheca notizie e modalità di partecipazione.

L'AIAS, da sempre, considera la formazione e l'aggiornamento professionale quali obiettivi prioritari; pertanto favorisce scambi e collaborazioni esterne nel campo della neuro-psico-riabilitazione attraverso l'attivazione di **Convenzioni con le Università**. In atto sono attive le convenzioni con le **Università di Catania, Messina, Enna, Padova, Macerata, Chiasso, Milano (Cattolica)** e con altri enti formativi per la **specialistica professionale di vari Settori della riabilitazione (Scuole di Psicologia, Psicoterapia, Psicomotricità, altre Professioni sanitarie), Enti formativi in Convenzione con la Regione Siciliana (per O.S.A. e O.S.S.)**.

Sono attive Convenzioni anche con le Scuole di Secondo Grado (Licei, Tecnici, professionali)

5

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONI

L'AIAS, nell'ottica di un approccio globale alla disabilità, pone particolare attenzione al rapporto con le famiglie dei pazienti, delegando l'equipe multidisciplinare all'individuazione dei bisogni psico-emotivi espressi in situazione di fragilità determinate dalla condizione di disabilità.

L'Aias, per assicurare la conformità dei propri servizi e migliorare l'efficacia del proprio sistema di gestione, ha predisposto il **Questionario per la misurazione della qualità percepita e per la soddisfazione dei pazienti**, disponibile presso ogni sala di attesa dei Centri e compilabile in forma anonima, che contiene anche riferimenti ad eventuali suggerimenti e reclami.

TUTELA DELLA PRIVACY

I trattamenti riabilitativi erogati dall'AIAS richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di dati personali, una parte dei quali assume caratteristiche di **dato sensibile**.

La gestione dei suddetti dati è disciplinata dal **Codice in materia di protezione dei dati personali** (*decreto legislativo 20 giugno 2003, n. 196*).

L'AIAS assicura l'applicazione delle regole e dei principi stabiliti dalle normative vigenti in materia.

E' obbligo di ogni "destinatario" assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa, in ragione della propria funzione lavorativa.

CONSENSO INFORMATO

Il personale dell'AIAS assicura la massima soddisfazione degli utenti, fornendo agli stessi informazioni veritiere ed esaurienti sui protocolli riabilitativi adottati e sui servizi forniti, in modo da consentire agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (**consenso informato alle cure**).

Il consenso del paziente a sottoporsi ad un determinato trattamento riabilitativo rappresenta un **presupposto essenziale per lo svolgimento del PROGETTO RIABILITATIVO**.



Medici, Assistenti Sociali, operatori dell'AIAS sono tenuti ad ascoltare gli eventuali motivi di insoddisfazione riferiti da parte degli Assistiti o delle loro famiglie, attivandosi poi immediatamente per evitare il perpetrarsi del disservizio o disagio.

Chiunque può segnalare un disservizio, fornire un suggerimento o un reclamo dietro compilazione del “Modello soddisfazione, suggerimenti e reclami”.

Ecco un fac-simile del modello che troverete nei nostri Centri per segnalare una disfunzione o fornirci un suggerimento:

MODELLO TIPO
<p>MODELLO SODDISFAZIONE, SUGGERIMENTI E RECLAMI UTENTE</p> <p>Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po’ del Suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso modulo per comunicarci eventuali suggerimenti o reclami.</p> <p>Per esprimere le sua valutazioni sul suo grado di SODDISFAZIONE dei nostri servizi Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al Suo giudizio (una per ogni riga).</p>

	Molto	Soddisfatto	Mediamente	Poco	Insoddisfatto
Legenda simboli	Soddisfatto		Soddisfatto	Soddisfatto	
	“5”	“4”	“3”	“2”	“1”

COMPETENZA	5	4	3	2	1
TEMPI DI ATTESA IN ACCETTAZIONE	5	4	3	2	1
CORTESIA	5	4	3	2	1
TEMPI DI ATTESA PER LA TERAPIA	5	4	3	2	1
RISERVATEZZA	5	4	3	2	1
ATTENZIONE ALL’UTENTE	5	4	3	2	1
AFFIDABILITA’	5	4	3	2	1
CHIAREZZA DELL’ INFORMAZIONE ALL’UTENTE	5	4	3	2	1
QUALITA’ GLOBALE DEL SERVIZIO	5	4	3	2	1

La preghiamo di utilizzare il sottostante spazio per eventuali SUGGERIMENTI o RECLAMI.

Data _____

Note: si prega di riporre il Modulo compilato nell’apposita cassetta. Grazie.

DIRITTI DELL'UTENTE E NORME DI COMPORTAMENTO

1. L'Utente ha il diritto di scegliere liberamente il centro pubblico o privato, presso cui iniziare l'iter riabilitativo.
2. L'Assistito ha diritto di essere trattato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
3. In particolare ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
4. Il Paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze professionali. Ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
5. L'Assistito o i familiari o coloro che esercitano la potestà tutoria, hanno il diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi ed al piano di trattamento riabilitativo.
6. Il Paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
7. L'Assistito ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati.
8. L'Assistito o i familiari o coloro che esercitano la potestà tutoria, hanno il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

Norme di comportamento all'interno della Struttura:

Gli Utenti che accedono ad una struttura sanitaria, i familiari e coloro che esercitano la potestà tutoria, sono tenuti ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trovano.

L'accesso in una struttura esprime da parte del cittadino-Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutti gli Operatori sono impegnati, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere degli Utenti.

1 - Ambienti ed attrezzature:

Gli Assistiti, i familiari e coloro che esercitano la potestà tutoria, sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti gli Utenti.

2 - Effetti personali:

La struttura declina ogni responsabilità per gli effetti personali, gli oggetti di valore o il denaro lasciati incustoditi.

3 - Fumo:

Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella struttura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare. Questo ai sensi dell'art.1 della Legge n°584/75, della decisione del T.A.R. del Lazio sez. 1 del 17/03/75 n° 462, dell'ordinanza del Consiglio di Stato del 15/05/95 n° 687, della direttiva del P.C.M. del 14/12/95 pubblicata sulla G.U. del 15/01/96 n° 11.

4 - Servizi igienici:

L'ordine dei bagni dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

5 - Vitto:

Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per gli Assistiti deve essere esclusivamente quello fornito dalla struttura. (E' proibito portare cibi o bevande varie).