CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi dell'art. 13 della Legge 328/2000 e ai sensi del D.P.C.M. 19/05/1995

EDIZIONE 2025

A.I.A.S. - ACIREALE ETS

Via Lazzaretto n. 65
95024 - Acireale (CT)

Tel. +39 095891312
Fax +39 095891822
E-mail: info@A.I.A.S.acireale.it

“Documento della Direzione”
ai sensi del D.A. 17/05/2021 e del D.A. 890/2002, sull’accreditamento Istituzionale

Elenco delle Revisioni

Rev	Redazione, Verifica e Controllo RSGQ	Data	Approvazione LR	Data	Adozione RF(*)	Data	Causale
0	RSGQ	05.03.2021	RSGQ	05.03.2021	RF	05.03.2021	Prima edizione
1	RSGQ	06.06.2022	RSGQ	06.06.2022	RF	06.06.2022	Integrazione Robotica
2	RSGQ	02.03.2023	RSGQ	02.03.2023	RF	02.03.2023	Integrazione Fini istituzionali
3	RSGQ	01.06.2024	RSGQ	01.06.2024	RF	01.06.2024	Modifica indicatori di prestazione e soddisfazione utenti
4	RSGQ	09.10.2025	RSGQ	09.10.2025	RF	09.10.2025	Modifica patologie trattate

Il Presente documento può essere divulgato all’esterno dell’Organizzazione e può essere reso disponibile presso le strutture di ogni Centro di Riabilitazione, affisso in bacheca o consegnato a chiunque ne facesse motivata richiesta

(*) All’interno dell’Organizzazione, il presente documento risulta adottato dai responsabili di funzione pertinente, in relazione ai temi disciplinati nello stesso; esso, inoltre, risulta diffuso a tutti i livelli pertinenti con l’ausilio del sistema “Carbon Copy”, affisso in bacheca o consegnato a chiunque ne facesse motivata richiesta.

PREMESSA

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.

Dott. Armando Sorbello

Presidente A.I.A.S. - Acireale ETS

INDICE

1. L'A.IA.S. DI ACIREALE – LA STORIA **1**

2. L'A.IA.S. DI ACIREALE – FINI ISTITUZIONALI **2**

3. PRINCIPI FONDAMENTALI **6**

4. LA STRUTTURA **8**

4.1 SETTORE PROFESSIONI **9**

4.2 INDIRIZZI, ATTIVITÀ SVOLTE E POSTI IN CONVENZIONE **11**

4.3 ORARI APERTURA/CHIUSURA DEI CENTRI **12**

4.4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI **13**

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI RIABILITATIVI **14**

5.1 DIMISSIONI **15**

5.2 ACCESSO AL SERVIZIO TRASPORTI **15**

6. UTENTI E PRESTAZIONI **16**

7. SERVIZI ASSISTENZIALI **18**

7.1 AMBULATORIO **18**

7.2 DOMICILIO **20**

7.3 SEMINCOVITTO **21**

8. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ **24**

9. SCOPI E OBIETTIVI DEL PROGETTO RIABILITATIVO DI STRUTTURA **25**

10. TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO RIABILITATIVO **26**

11. SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI **28**

12. STANDARD DI QUALITA' **33**

13. UFFICIO RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENTE **35**

14. PRIVACY DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI **37**

1. L'A.IA.S. DI ACIREALE – LA STORIA

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 é 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-Etnea, 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 con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania complessivamente per n. 96 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 917 utenti e vi prestano la loro attività 147 tra dipendenti e liberi professionisti. L'A.I.A.S. di Acireale viene inaugurata nel 1967, tra le prime in Sicilia.

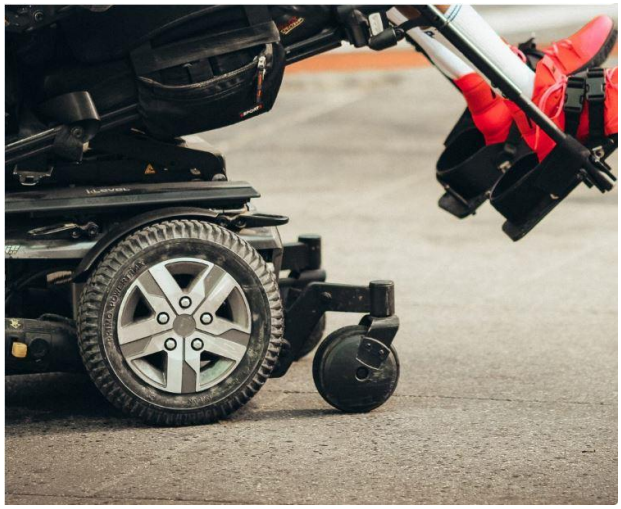
2. L'A.I.A.S. DI ACIREALE – FINI ISTITUZIONALI

L'A.I.A.S., di seguito anche "Associazione", ha lo scopo istituzionale di realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura alle persone con disabilità.

L' Associazione promuove iniziative ed attività tese a soddisfare i bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie, a rimuovere ostacoli di ordine materiale, politico, economico e sociale e culturale che di fatto, limitano il rispetto della dignità umana ed i diritti di autonomia delle persone con disabilità ed impediscono il pieno sviluppo della loro personalità e la loro partecipazione alle attività culturali, politiche, economiche e sociali.

Considera basilare lo sviluppo della cultura della disabilità e della solidarietà di ogni persona, che a prescindere dallo stato di salute e dall'età, ha diritto inalienabile ad una vita libera e il più possibile indipendente.

L'Impegno dell'A.I.A.S. è finalizzato a:



a) instaurare ed intensificare i rapporti con gli organi legislativi, internazionali, nazionali e regionali, con gli Enti locali, e centri Pubblici e privati, che attuano servizi di cura, assistenza e/o riabilitazione socio- sanitaria e/o di ricerca, allo scopo di sensibilizzarsi ad agire in sede legislativa ed operativa in armonia con le esigenze delle persone con disabilita e delle loro famiglie;

b) promuovere e sollecitare ricerche sistematiche, prioritariamente sulle cause delle patologie encefaliche, nonché delle varie forme che causano la disabilità, la loro prevenzione e sui metodi più efficaci per attuare i vari trattamenti riabilitativi; dà alle famiglie ogni utile informazione di carattere sanitario, psicologico, educativo e legislativo per un adeguata comprensione e gestione della situazione;

c) promuovere l'attività riabilitativa, assistenza socio-sanitaria e psicopedagogica a favore delle persone diversamente abili;

d) svolgere programmi di ricerca scientifica, tecnologica, di sperimentazione tecnica e di aggiornamento nel campo delle tecniche gestionali dei Centri di Riabilitazione per persone diversamente abili;

e) prestare assistenza e consulenza tecnica in campo sociale e sanitario;

f) promuovere la istituzione e gestione Centri e servizi di Riabilitazione e socio-assistenziali in favore di persone con disabilita anche in regime di convenzione con Enti pubblici, col S.S.N. e regionale;

g) istituire e gestire servizi a favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie con espressa esclusione di fini di lucro, anche indiretto o che non rientrino in quelle tese alla integrazione sociale delle persone in situazione di disabilità;

h) sollecitare gli Enti Pubblici competenti ad applicare le leggi vigenti in materia di disabilità, istituire Centri di orientamento e formazione professionale, contribuire alla completa integrazione delle persone con disabilita, realizzando nei diversi quartieri, servizi sociali, residenziali, diurni, comunità protette, centro socio-riabilitativi ed educativi, che perseguano gli scopi di rendere possibile una vita di relazione integrata;

i) Collaborare alla gestione di corsi di laurea, scuole o corsi di formazione o specializzazione per operatori preposti all'azione di recupero, terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, pedagogisti, assistenti alla persona ed ogni altra professione utile ai fini della riabilitazione della persona con disabilita, nonché corsi di qualificazione, riqualificazione ed aggiornamento ad alto contenuto tecnologico, per le persone in situazioni di disabilità, per aiutarle nell'integrazione sociale

j) mantenere intese, collaborazioni e rapporti con le organizzazioni sociali e culturali e le associazioni nazionali e/o estere che si occupano delle persone in situazioni di disabilità per la soluzione dei problemi che le accomunano;

k) svolgere senza scopo di lucro ogni attività, utile al raggiungimento delle finalità e scopi indicati, compreso la gestione anche in convenzione di corsi di formazione per operatori sanitari e socio-sanitari e corsi e/o attività finalizzate alla formazione e all'aggiornamento del personale della scuola, docente, dirigente, A.T.A., con esclusione di ogni altra che non sia direttamente connessa alle finalità e scopi suindicati;

I) impegnarsi a far realizzare il sistema integrato di interventi e servizi sociali, le strutture socio-riabilitative e risorse economiche che siano sufficienti ed idonei a garantire una reale sicurezza sociale e condizioni di vita dignitose anche ai disabili che non possono lavorare;

m) istituire centri di ricerca per l'applicazione dell'informatica nel campo dei sistemi di comunicazione alternativa e per migliorare la qualità della vita delle persone diversamente abili;

n) istituire Centri di Ricerca;

o) aiutare le persone diversamente abili a diventare, per quanto possibile, indipendenti fisicamente, socialmente ed economicamente;

p) consigliare ed assistere i loro genitori e chiunque si occupi dei loro problemi;

q) curare l'istruzione e la qualificazione professionale delle persone diversamente abili favorendone l'inserimento nella scuola e nel mondo lavoro;

r) coordinare, istituire e gestire Centri di orientamento, addestramento professionale e di lavoro protetto;

s) curare nello svolgimento della propria attività, l'occupazione di persone svantaggiate;
t) promuovere, coordinare e gestire ogni altro servizio utile al soddisfacimento dei bisogni delle persone diversamente abili e delle loro famiglie;
u) collaborare con gli altri Centri ed Istituzioni per una adeguata ed idonea riabilitazione ed inserimento sociale delle persone diversamente abili;
v) svolgere attività e realizzare strutture nel settore del turismo e del benessere fisico, psichico e sensoriale (cure idrotermali, etc.) non solo in favore delle persone disabili, disagiate e delle loro famiglie;
z) promuovere, diffondere, coordinare e sperimentare attività sportive dilettantistiche non solamente tra le persone disabili e disagiate, a fini agonistici, educativi, riabilitativi, ricreativi e culturali;
w) l'acquisizione o gestione o locazione di strutture ed attrezzature idonee alla pratica delle specialità sportive dilettantistiche disciplinate da Federazioni Sportive Nazionali o Enti di Promozione Sportiva riconosciuti, con cui l'Associazione intende affiliarsi;
x) l'organizzazione e la partecipazione a gare, campionati, olimpionici, semiolimpionici, nazionali ed internazionali, ed in generale all'attività sportiva delle Federazioni Sportive Nazionali o Enti di Promozione Sportiva riconosciuti, con cui l'Associazione intende affiliarsi;
y) stipulare convenzioni con Pubbliche Amministrazioni per ottenere concessioni marittime e demaniali ad uso non esclusivo dei disabili, dei disagiati e delle loro famiglie;
yy) organizzare e gestire tutti i servizi inerenti l'emergenza/urgenza, sociale e sanitaria, progettazione, realizzazione e gestione di attività socio- sanitarie-assistenziali-educative-riabilitative: servizio di assistenza domiciliare, trasporto per soggetti in difficolta, reinserimento sociale e lavorativo, educativa domiciliare, attività ludico-educative e di cura, attività di laboratorio creativo di vario genere, produzione artigianale, informatica, attività didattico-espressive, palestra, cineforum, tempo libero ecc., attività socio-riabilitative da svolgere in strutture residenziali e semiresidenziali, anche per soggetti provenienti dalle diverse aree del disagio sociale, familiare e penale (anche progetti di messa alla prova);
yyy) progettazione, organizzazione e gestione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
L'A.I.A.S. 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’A.I.A.S. è membro permanente della Consulta Regionale della Sanità e partecipa ai periodici tavoli tecnici in Assessorato della Salute relativi alla “Rete della Riabilitazione”.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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 (Indipendent living).

Il principio cardine dell'Associazione, su cui tutte le azioni si muovono, è improntato al DIRITTO DI SCELTA di ogni cittadino a stabilire presso quale struttura sanitaria che opera sul territorio rivolgersi. Ogni utente (o familiari o coloro che esercita la potestà tutoria) ha diritto a scegliere il luogo di riabilitazione o di cura, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale da parte di medici, Aziende Sanitarie Locali o professionisti.

Nel rispetto di tali principi fondamenti la nostra Associazione si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle terapie nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'età, il sesso, l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, religiosa, politica, economica del cittadino Utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

Lo sancisce anche la Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili (L. 25 febbraio 1992 n. 104), a cui la nostra Associazione si attiene e, secondo la quale "la cura e la riabilitazione delle persone handiccapate si realizzano con programmi che prevedano prestazioni sanitarie e sociali integrate tra loro, 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.

4. LA STRUTTURA

La struttura dell'A.I.A.S. di Acireale si sviluppa in 3 Centri di riabilitazione. L'erogazione dei servizi sanitari e complementari è assicurata da una organizzazione costituita da personale e strutture del massimo livello qualitativo, idonei dunque a garantire i servizi migliori a favore del disabile.

Nei Centri di riabilitazione gestiti dall'Associazione viene erogata assistenza in regime di Ambulatorio, Domicilio e Semiconvitto riuscendo a coprire delle zone in cui, fino a qualche anno fa, l'assistenza ai disabili era impossibile per la mancanza di strutture o per la distanza dai grossi centri urbani.

Ogni Centro di riabilitazione ha un proprio medico responsabile, un'equipe medico-psico-pedagogica, assistenti sociali, terapisti e personale infermieristico ed ausiliario.

I medici specialisti, una volta stabilito il programma terapeutico, e – ove obbligatorio – il Progetto Riabilitativo Individuale, effettuano le visite, impostano i relativi trattamenti riabilitativi e verificano con le ASP di riferimento il raggiungimento dei risultati attesi. Agli Assistiti viene assicurata inoltre attività di consulenza specialistica oculistica, odontoiatrica, ortottistica, otorinolaringoiatrica.

L'edificio del Centro di Giarre della nostra Associazione è di nuova costruzione. Quelli già esistenti sono stati comunque sottoposti a varie ristrutturazioni e riorganizzazioni per la totale eliminazione delle barriere architettoniche, adeguando i Centri alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 sulle "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche".

Nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sul lavoro (Legge 81/2008), alle strutture sono state apportate tutte le modifiche e gli ammodernamenti necessari; in particolare, sono state dotate di efficienti piani antincendio e sottoposte all'ammodernamento di tutti gli impianti elettrici.

Tutte le stanze e i box di terapia sono dotati di impianto di climatizzazione.

Le succitate norme e tutte le necessarie disposizioni di legge sono rispettate anche in fase di costruzione di nuove strutture riabilitative.

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

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.

I servizi socio-riabilitativi vengono erogati in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e, solo in alcuni casi particolari, con le Amministrazioni provinciali e comunali.

4.1 SETTORE PROFESSIONI

Tutto il Personale impiegato nell'Associazione è rispondente agli Standard previsti dalle norme in vigore D.A. 15/2/92

LE PROFESSIONI

Sanitario

Direttore sanitario

L'Equipe pluridisciplinare:

Medici specialisti responsabili dei settori
Neurologo
Fisiatra
Neuropsichiatra Infantile
Psicologo

Pedagogista

Infermiere Professionale

Fisiochinesiterapista

Logopedista

Terapista Occupazionale

Psicomotricista

Assistente Sociale

Educatore/Maestri d'arte

Personale di Assistenza alla persona

Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione

Analista del comportamento

Tecnico ABA

Ausiliario socio-sanitari specializzati (OSA)

Personale addetto ai servizi generali

Altri Servizi

Manutentore

Autista/Accompagnatore

Personale Amministrativo

Il personale A.I.A.S. 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 A.I.A.S. provvede alla divulgazione delle attività di formazione/aggiornamento esponendo in bacheca notizie e modalità di partecipazione.

L'A.I.A.S., 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).

4.2 INDIRIZZI, ATTIVITÀ SVOLTE E POSTI IN CONVENZIONE

PRESIDENTE **Dott. Armando Sorbello**
info@aiasacireale.it

DIREZIONE SANITARIA **Dr.ssa Antonia Guarriera**

SEDI OPERATIVE

CENTRO DI ACIREALE
Acireale (CT), Via Lazzaretto,65
Tel.: 095 891312
Fax: 095 891822
Mail: info@aiasacireale.it
Pec: aiasacirealeonlus@pec.it

CENTRO DI RANDAZZO
Randazzo (CT), Via Carmine, 76
Tel.: 095 7991314
Fax.: 095 7991194

CENTRO DI GIARRE
Giarre (CT), Via L. Orlando, 253-255
Tel.: 095 7792406
Fax.: 095 0974830

4.3 ORARI APERTURA/CHIUSURA DEI CENTRI

CENTRO DI ACIREALE

Lunedì - Venerdì:	7:30 - 20:00
Sabato:	7:30 - 14:00

CENTRO DI RANDAZZO

Lunedì- Venerdì:	7:30 - 17:00
Sabato:	7:30 - 14:00

CENTRO GIARRE

Lunedì - Venerdì:	8:00 - 20:00
Sabato:	7:30 - 14:00

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'A.I.A.S. 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 A.I.A.S. 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 A.I.A.S., ubicata in Via Lazzaretto n. 65. Qui hanno sede anche gli Uffici Amministrativi, la Presidenza, il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Sanitaria.

Altri due 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:

La sede legale dell'A.I.A.S. – Acireale ETS è ubicata in via Lazzaretto n. 65 - Acireale

Tel.:095/891581 – 095/891822 fax

Indirizzo e-mail: info@aiasacireale.it

Presidenza e Direzione Sanitaria: Via Lazzaretto, 65 Acireale

4.4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

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

- servizio a semiresidenziale
- servizio ambulatoriale
- servizio domiciliare
- altri servizi

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

- servizio a semiresidenziale
- servizio ambulatoriale
- altri servizi

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

Fax.: 095 0974830

- Servizio ambulatoriale
- altri servizi

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.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI RIABILITATIVI

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^ 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'A.I.A.S. 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'A.I.A.S. 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 Servizi 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".

5.1 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 A.I.A.S. 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.

5.2 ACCESSO AL SERVIZIO TRASPORTI

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

6. UTENTI E PRESTAZIONI

L'A.I.A.S. 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:

1. Disturbi della comunicazione

Disturbi del linguaggio verbale

Disturbi secondari a ipoacusia o sordità

Ritardo semplice del linguaggio

Disfasie, afasie e aprassie

Gravi deformità organiche dell'apparato fono-articolatorio (congenite o post-chirurgiche)

2. Disturbi del movimento e patologie neuromotorie

Paralisi cerebrali infantili (diparesi, emiparesi, tetraparesi, sindromi atetosiche, distoniche, atassiche)

Sindrome di Rett

Disturbi del movimento (atassie, distonie, coree)

Patologie neuromuscolari (distrofie muscolari progressive, miopatie infiammatorie, miotonie)

Mielopatie, polineuropatie e poliradicolopatie

Lesioni del sistema nervoso periferico (plesso cervico-brachiale, nervi periferici)

Esiti di traumi cranio-encefalici e vertebro-midollari (fase post-acuta)

3. Disturbi neurocognitivi e dello sviluppo

Disturbo dello spettro dell'autismo (tutti i sottotipi dei disturbi pervasivi dello sviluppo)

Sindromi dismorfiche (cromosomopatie, encefalopatie statiche ed evolutive, malformazioni cerebrali)

Malattia di Alzheimer e demenze correlate

Ritardi cognitivi e cognitivi-motori complessi

4. Patologie neurologiche degenerative

Sclerosi multipla

Sclerosi laterale amiotrofica (SLA)

Malattia di Parkinson

Eredoatassie

5. Patologie cerebrovascolari e reumatologiche

Ictus cerebrale (fase acuta, subacuta e cronica)

Artrite reumatoide

7. I SERVIZI ASSISTENZIALI

Tutte le strutture riabilitative sono accreditate presso l'Assessorato alla Salute della Regione Sicilia ed erogano le prestazioni sanitarie in base a convenzioni stipulate con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania e per il servizio trasporti con le amministrazioni locali.

Gli Utenti, a seconda del quadro clinico, sono inviati ai vari settori: Ambulatorio, Domicilio, o Semiconvitto. La scelta del settore di riferimento viene effettuata dall'ASP, che elabora il piano terapeutico.

I pasti per gli Assistiti in regime semiconvittuale sono forniti da ditte esterne specializzate.

7.1 AMBULATORIO

Il servizio ambulatoriale è attivo presso tutti i Centri riabilitativi dell'A.I.A.S. Sezione di Acireale.

Il servizio si rivolge a quelle persone che, in orari prestabiliti, si recano al Centro per effettuare la terapia prescritta.

In ambulatorio si interviene soprattutto sui bambini in età molto precoce. I prematuri con danno cerebrale, certo o sospetto, vengono inviati all'A.I.A.S. dalle varie divisioni ospedaliere di Neonatologia o dai reparti clinici universitari o dalle strutture territoriali. Il servizio ambulatoriale è inoltre indicato per quei soggetti adulti che nonostante la loro disabilità motoria (Parkinson, ictus cerebrale, distrofie muscolari, sclerosi multipla, paraplegici) possono raggiungere i locali dell'Organizzazione in modo autonomo o con ausilio.

La durata delle sedute è di 45 minuti in fasce orarie prestabilite in fase d'ingresso in struttura.

Le prestazioni ambulatoriali sono:

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Visita foniatrica;
- Valutazione ed intervento socio - riabilitativo.

Gli interventi riabilitativi sono:

- F.K.T. (fisiochinesiterapia);
- L.T. (logopedia);
- P.M. (psicomotricità);
- Ortottica.

Modalità di accesso

L'inserimento dell'Utente è subordinato alla disponibilità della struttura in relazione al numero di prestazioni in convenzione con l'ASP Il Servizio Sociale gestisce unitamente al Medico un elenco di potenziali Utenti che richiedono l'inserimento.
Ogni qual volta si presenta la disponibilità per un inserimento, in relazione alla disponibilità ed alla tipologia di trattamento, l'elenco viene fatto scorrere seguendo i seguenti criteri:
• precedenza temporale;
• quadro patologico;
• età;
• momento dell'evento patologico.
L'Utente che, una volta chiamato, manifesti ancora la disponibilità ad usufruire dei servizi dell'A.I.A.S., viene invitato a sottoporsi a visita, presentando la documentazione in suo possesso.
In relazione ai dati raccolti sarà stabilita la necessità del trattamento; in caso affermativo il Servizio Sociale farà compilare all'Utente la domanda di trattamento fornendo l'elenco della documentazione necessaria e l'Equipe formulerà il Progetto Riabilitativo Individuale.
L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'ASP di provenienza dell'Utente.

Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico o l'ASP di appartenenza decide se richiedere la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la diminuzione delle sedute; tale determinazione viene inviata all'ASP di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'A.I.A.S. le proprie determinazioni.
Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.
Tale modalità può avvenire inoltre:
• su richiesta dell'Utente, dei familiari, di chi ne esercita la tutela;
• su determinazione dell'equipe dell'ASP del distretto di provenienza dell'Utente o del distretto ove è ubicata la struttura.
È prevista, per alcuni quadri clinici, la possibilità di fruire di trattamenti a carattere ciclico.

Orario di ricevimento

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

7.2 DOMICILIO

Il servizio domiciliare è attivo presso tutti i Centri riabilitativi dell'A.I.A.S. Sezione di Acireale.
Il domicilio è rivolto in particolare ai soggetti che hanno perso l'autonomia negli spostamenti e che, per questo, vengono valutati e trattati a casa. Ogni componente dell'equipe riabilitativa, composta da Medico, Psicologo e Assistente sociale, si reca periodicamente a casa dell'Assistito (il terapista può farlo anche giornalmente, in base al Progetto Riabilitativo) per fornire tutti quei suggerimenti tecnici che possono favorire il recupero delle funzioni compromesse migliorando da un lato la qualità della vita e riducendo dall'altro la condizione di disagio.
Si è in grado di prevenire inoltre l'ulteriore comparsa di compensi patologici o di deformità dovute alla immobilizzazione. Generalmente la riabilitazione domiciliare è consigliata anche a chi ha subito ictus cerebrali di una certa entità, ai malati di SLA o sclerosi multipla con quadri clinici più gravi, a soggetti che hanno subito lesioni del midollo spinale o affetti da morbo di Parkinson in fase avanzata.
La durata delle sedute è di 45', presso il domicilio comunicato, in fasce orarie prestabilite in fase d'inserimento.
Le prestazioni domiciliari sono:
• Visita neurologica;
• Visita fisiatrica;
• Visita neuropsichiatrica infantile;
• Valutazione psicodiagnostica;
• Visita foniatrica;
• Valutazione ed intervento socio - riabilitativo.
Gli interventi riabilitativi sono:
• F.K.T. (fisiochinesiterapia);
• L.T. (logopedia).

Modalità di accesso

L'inserimento dell'Utente è subordinato alla disponibilità della struttura in relazione al numero di prestazioni in convenzione con l'ASP.
Il Servizio Sociale gestisce unitamente al Medico un elenco di potenziali Utenti che richiedono l'inserimento.
Ogni qual volta si presenta la disponibilità per un inserimento, in relazione alla disponibilità ed alla tipologia di trattamento, l'elenco viene fatto scorrere secondo i seguenti criteri:
• precedenza temporale;
• quadro patologico;
• età;

• momento dell'evento patologico.

L'Utente che, una volta chiamato, manifesti ancora la disponibilità ad usufruire dei servizi dell'A.I.A.S., viene sottoposto a visita presso il proprio domicilio, presentando la documentazione in suo possesso.

In relazione ai dati raccolti sarà stabilita la necessità del trattamento; in caso affermativo il Servizio Sociale farà compilare all'Utente la domanda di trattamento fornendo l'elenco della documentazione necessaria e l'equipe formulerà il Progetto Riabilitativo Individuale.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'ASP di provenienza dell'Utente.

Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico o l'ASP di appartenenza decide se richiedere la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la diminuzione delle sedute; tale determinazione viene inviata all'ASP di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'A.I.A.S. le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Tale modalità può avvenire inoltre:

• su richiesta dell'Utente, dei familiari, di chi ne esercita la tutela;

• su determinazione dell'equipe dell'ASP del distretto di provenienza dell'Utente o del distretto ove è ubicata la struttura.

È prevista, per alcuni quadri clinici, la possibilità di fruire di trattamenti a carattere ciclico.

Orario di ricevimento

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

7.3 SEMICONVITTO

Il Semiconvitto (o Servizio semiresidenziale) è attivo presso i Centri di Acireale e Randazzo.

Il Servizio Semiresidenziale è indicato per le persone con disabilità motorie gravi, con compromissioni cognitive maggiori e deficit severi della comunicazione e dell'espressione verbale.

Il servizio coinvolge gli Assistiti dal mattino al pomeriggio. Gli Utenti raggiungono di mattina il Centro di riabilitazione con i mezzi propri o, in alternativa, vengono accompagnati da casa alla struttura riabilitativa con i mezzi di trasporto dell'A.I.A.S.

Ogni momento della giornata viene impiegato per potenziare le autonomie personali degli Utenti, che partecipano alle attività in comune, svolgono le terapie individuali, frequentano i laboratori artistici e i corsi per le attività occupazionali o l'apprendimento scolastico.
Anche il momento del pranzo diventa un'occasione importante per far apprendere l'importanza dell'igiene personale, per ridurre le difficoltà nell'alimentazione, per stimolare le autonomie e migliorare la socializzazione e le relazioni interpersonali.
Prestazioni sanitarie:
• Visita neurologica;
• Visita fisiatrica;
• Visita neuropsichiatrica infantile;
• Valutazione psicodiagnostica;
• Valutazione pedagogica;
• Visita foniatrica;
• Valutazione ed intervento socio riabilitativo.
Interventi riabilitativi:
• F.K.T. (fisiochinesiterapia);
• L.T. (logopedia);
• P.M. (psicomotricità);
• Ortottica;
• Interventi psico-pedagogici individuali e di gruppo;
• Attività motoria individuale e di gruppo;
• Laboratori occupazionali.
Prestazioni non sanitarie:
• Servizio trasporti in convezione con le Amministrazioni comunali;
• Vitto;
• Servizio assistenza igienico–sanitaria durante l'orario di permanenza.
Attività esterne:
Gli Utenti possono essere impegnati in gite e/o attività ricreative in esterno.

Modalità di accesso

L'accesso è regolato tramite una lista di prenotazione provinciale gestita dall'ASP.
La domanda va presentata al Distretto di appartenenza segnalando il Centro di preferenza. Alternativamente è possibile rivolgersi all'Istituto per la compilazione e presentazione della domanda che verrà inoltrata all'ASP per l'inserimento nella lista di attesa provinciale.

Al manifestarsi di disponibilità di posti, l'ASP scorrerà la propria lista di attesa inviando il potenziale utente a visita valutativa presso la struttura.
Nel caso l'esito della visita sia positivo si innesca la procedura di ammissione che prevede:
• Produzione della documentazione sanitaria e sociale;
• Condivisione e approvazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
• Superamento di un periodo di prova della durata massima di 15 giorni.
L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'ASP di provenienza dell'Utente.

Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il Medico decide se richiedere la proroga o la dimissione; tale determinazione viene inviata all'ASP di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni. Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.
Le dimissioni possono anche avvenire su richiesta dello stesso Utente (familiari o di chi ne esercita la tutela).

Orario di ricevimento

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

8. 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 (45 minuti).

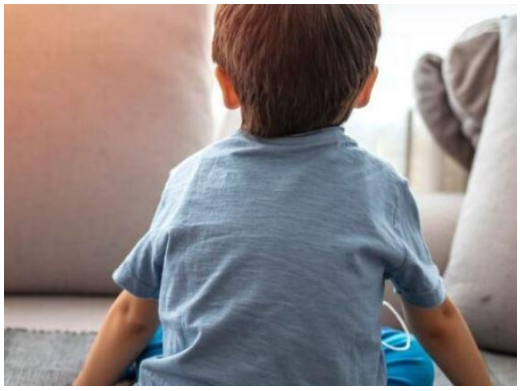
Gli Utenti del Servizio Domiciliare usufruiscono presso il proprio domicilio della terapia assegnata sempre per la durata di 45 minuti.

Ogni terapista 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

9. 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'A.I.A.S. 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'A.I.A.S. Sezione di Acireale (strutturali, umane, tecnologiche e organizzative) ai Servizi offerti.

10. 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.

RIABILITAZIONE ROBOTICA Tutti e tre i centri A.I.A.S. di Acireale si avvalgono di nuovissimi macchinari acquistati per migliorare le attività riabilitative in favore delle persone disabili. Si tratta

di 8 nuove strumentazioni tecnologiche acquistate dalla Sezione acese dell'A.I.A.S. con fondi propri e, in parte, con un finanziamento europeo del PO Fesr Sicilia 2014-2020. Nello specifico ci si riferisce a un sistema completo Tyrosolution (principalmente per la riabilitazione degli arti superiori) e del G-eo System, un sistema robotizzato con sostegno del paziente, per la riabilitazione del passo in persone con deficit motori degli arti inferiori, a seguito di eventi neurologici ed ortopedici. Un sistema dotato di "controllo intelligente": reagisce in tempo reale alle capacità del paziente, permettendo di simulare il cammino in piano, le scale in salita e in discesa. G-eo System inoltre fornisce un maggiore feedback a chi lo utilizza tramite la realtà virtuale, simulando ad esempio passeggiate su sentieri.

La robotica in possesso dell'A.I.A.S., che comprende anche superfici interattive e giochi basati sulla realtà virtuale, è in grado di dare risposte efficaci a chi deve fare i conti con problemi legati a ictus, sclerosi multipla, morbo di Parkinson, malattie del midollo spinale e polineuropatie. Strumentazioni adatte quindi sia ad adulti che a bambini, con deficit motori, sensoriali, cognitivi e neurologici.

CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa) per gli Assistiti privi di capacità di linguaggio verbale o con deficit delle abilità di comunicazione che necessitano di modalità e strategie utili volte al raggiungimento degli obiettivi viene erogato un servizio terapeutico formativo di Comunicazione Aumentativa Alternativa rivolto agli utenti, alle famiglie e al personale operante nei centri. Vengono inoltre organizzati periodicamente seminari formativi/informativi sulla CAA rivolti a personale scolastico/oratori/associazioni/cittadini

RIABILITAZIONE CON METODO ABA BASED

In convenzione con il Dipartimento di Salute mentale dell'ASP di Catania, l'AIAS di Acireale offre trattamenti riabilitativi in regime ambulatoriale con metodo ABA Based in favore di minori con

disturbi dello spettro autistico e del neurosviluppo, attraverso l'esecuzione di Piani Terapeutici Individuali (P.T.I.) predisposti dal Case Manager dell'UU.OO.SS di neuropsichiatria Infantile (N.P.I.A) territorialmente competenti, sulla base della residenza degli utenti.

11. SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI

ASSISTENZA PSICOLOGICA/SOCIALE E SPORTELLO ASCOLTO Percorso attivato con lo psicologo e/o l'assistente sociale durante il primo colloquio volto a valutare lo stato di partenza del soggetto disabile e il percorso che intraprenderà all'interno della struttura. L'Equipe valuta 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)

ATTIVITÀ FORMATIVE/INFORMATIVE RIVOLTE ALLE FAMIGLIE E SCUOLE: periodicamente all'interno delle varie sezioni vengono organizzati incontri su tematiche specifiche all'area della disabilità e dell'inclusione sociale. Obiettivo è quello si attivare momenti di incontro/confronto/sostegno con i nuclei familiari degli utenti: incontri di supporto alla genitorialità e alla gestione educativa dei figli con disabilità. Si tratta di stabilire collaborazioni con i nuclei familiari finalizzate a positive "ricadute" dell'azione nell'ambito familiare.

SOSTEGNO DIDATTICO/FORMATIVO INDIVIDUALIZZATO Per gli assistiti in età scolastica, l'Associazione A.I.A.S. si impegna affinché ogni Utente possa seguire un normale iter nei propri studi. L'attività svolta è quella di affiancare lo studente e le famiglie nel percorso scolastico e di orientarli verso le istituzioni di riferimento come ASP, Comuni e Province, al fine di poter accedere alle agevolazioni previste dalla legge. Collaborando con le famiglie e gli insegnati, l'équipe, propone un percorso di supporto allo studio e di integrazione dell'utente
all'interno del gruppo classe e all'intero del contesto scolastico. **Il programma prevede un'attività di affiancamento da parte di un'équipe specializzata (medico, logopedista, psicomotricista, educatori, pedagogista, psicologo, ...) all'interno degli istituti scolastici finalizzata alla trasmissione di specifiche tecniche di apprendimento, tarate sulle esigenze dell'utente.** Si tratta di laboratori finalizzati al potenziamento delle competenze metacognitive applicabili allo studio (CAA. metodo di studio, pianificazione dei tempi, autonomia nei compiti, ecc.). Si mira, dunque, a promuovere l'autonomia della persona con disabilità, stimolare processi di crescita e socializzazione, ossia migliorare la qualità della vita ed il benessere dei giovani assistiti.

Durante le ore pomeridiane, per i soggetti in età evolutiva scolarizzati, l'A.I.A.S. offre la possibilità di svolgere quotidianamente i compiti extrascolastici, con il sostegno degli Educatori Professionali del Settore Seminternato.

SERVIZIO TRASPORTO

L'Associazione AIAS di Acireale dispone nei Centri di Acireale e Randazzo di un efficiente e moderno servizio trasporti, funzionale e accessoriato, finalizzato a soddisfare le esigenze degli Utenti che ne richiedono l'utilizzo. 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.

ATTIVITÀ LUDICO RICREATIVE INTERNE ED ESTERNE

L'AIAS di Acireale offre ai propri Assistiti una serie di percorsi didattico-pedagogici finalizzati alla valorizzazione delle diversità individuali, all'inclusione, alla socializzazione, all'acquisizione di competenze nuove, idonee ad ampliare l'orizzonte interculturale. Durante le principali festività organizza eventi e attività aggregative interne ed esterne alla struttura (es. per la Festa della Befana la consegna delle tradizionali calze e sorprese, tra musica ed animazione e l'allestimento della tradizionale tombola; durante il Carnevale organizza la visita alla mostra dei carri in miniatura, alla bottega di cartapesta e la partecipazione ad eventi organizzati dal Comune di Acireale; Feste in maschera e Karaoke al Centro A.I.A.S.; attività ludico-ricreative di laboratorio e grafico-artistico-espressive; realizzazione degli addobbi del Centro con il contributo di tutti i laboratori del Settore Seminternato).

<u>Alcune delle attività svolte:</u>

Visite a musei, parchi naturali, orti botanici, mostre, ecc.

Gite turistiche nel territorio regionale, nazionale

Partecipazione a concerti musicali e rappresentazioni teatrali

Gite estive in località marine

Partecipazione ad eventi sportivi tra cui partite di calcio, corse automobilistiche o di ciclismo

Visita di santuari anche in occasione di feste locali

Giornate in agriturismo

Serate in pizzeria

Progetti di danza o teatrali con rappresentazioni pubbliche

Allestimento di stand con prodotti realizzati nei laboratori artigianali

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Dal 2019 l'AIAS di Acireale è accreditata, in qualità di Ente di Accoglienza, all'Albo degli Enti di Servizio Civile Universale, avvalendosi, della collaborazione di giovani volontari in servizio civile che contribuiscono, quotidianamente, con il loro impegno ad arricchire di un valore aggiunto i servizi resi.

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE E DI PROSSIMITÀ

In convenzione con i Comuni e con i Distretti Socio-sanitari della Provincia Etnea, in piena coerenza con la storia, la mission e i numerosi servizi erogati quotidianamente dall'Associazione AIAS offre servizi di Assistenza socio-assistenziali presso il domicilio degli utenti.

Il servizio di assistenza domiciliare consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione. Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale articolate per aree di bisogno.

PRESTAZIONI

Sono prestazioni di assistenza domiciliare:

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
- sostegno alla mobilità personale;
- aiuto per l'igiene e la cura della persona;
- aiuto per la pulizia della casa;
- lavaggio e cambio della biancheria;
- preparazione dei pasti;
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici;
- sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia;
- attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale
- attività di sostegno psicologico.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PER ALUNNI CON DISABILITÀ

Obiettivi del servizio

Il servizio di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione mira a promuovere percorsi di Benessere e Inclusione sociale della popolazione in età scolastica portatrice di disabilità residente nel territorio della provincia di Catania, in piena coerenza con la storia, la mission e i numerosi servizi erogati quotidianamente dall'Associazione AIAS.

A fronte del numero elevato di soggetti con disabilità nel nostro territorio, infatti, la loro qualità della vita tuttavia non sembra possa definirsi ottimale, soprattutto nelle regioni meridionali e nelle Isole, zone, come già sopra esposto, ampiamente colpite da problematiche sociali ed economiche rilevanti.

II Servizio di Assistenza alla Comunicazione per studenti frequentanti scuole di ogni ordine e grado, nonché Università, mettendo a frutto le importanti e consolidate competenze che l'AIAS ha sviluppato in questi, si **pone dunque l'obiettivo generale di promuovere l'inclusione, favorire il diritto allo studio e migliorare l'esperienza educativa di questi studenti, offrendo loro strumenti e supporto adeguati per affrontare al meglio il percorso scolastico e universitario.**

Il servizio rappresenta un passo fondamentale verso un sistema educativo più inclusivo e accessibile.

Obiettivi specifici:

***Accessibilità**: Garantire che tutti gli studenti abbiano accesso alle informazioni e alle lezioni in modo paritario rispetto ai loro coetanei udenti.*

***Inclusione:** favorire l'inclusione all'interno del gruppo dei pari attraverso un percorso di abbattimento delle barriere comunicative e culturali che la ostacolano.*

***Supporto Personalizzato allo studio**: Fornire un supporto personalizzato che tenga conto delle specifiche esigenze di ciascun studente.*

***Sensibilizzazione e Formazione del Personale e dei coetanei**: Sensibilizzare e formare il personale scolastico e universitario e il gruppo dei pari sulle esigenze degli studenti con disabilità.*

***Supporto alle Famiglie:** Fornire un supporto alle famiglie nel percorso di inserimento scolastico dei propri congiunti.*

***Miglioramento delle Competenze Comunicative e relazionali degli utenti:** Favorire lo sviluppo delle competenze comunicative degli studenti e delle loro capacità nell'uso delle tecnologie di ausilio allo studio.*

***Promuovere il successo scolastico:** favorire il raggiungimento di acquisizione delle competenze scolastiche previste dal PEI.*

Destinatari

Il progetto è rivolto a soggetti con disabilità grave in età scolastica, residenti nella Provincia di Catania, la cui disabilità possa ostacolare il normale e spontaneo sviluppo del linguaggio verbale e comporti difficoltà di apprendimento, di relazione con gli udenti e di integrazione scolastica e sociale e che frequentano scuole pubbliche e/o parificate, dalla scuola materna alla scuola superiore e università.

Beneficiari indiretti dell'iniziativa sono:

I benefici delle azioni progettuali ricadranno indirettamente su un target più ampio.

Nello specifico:

- le famiglie dei soggetti assistiti;
- gli insegnanti, gli operatori di altri enti, le istituzioni locali, associazioni, organismi di volontariato, ecc.
- intera comunità di riferimento che si avvarrà dei benefici del servizio.

Modalità di accesso ed erogazione del servizio

Il Servizio viene attivato mediante la sottoscrizione di specifici contratti/patti di accreditamento tra l'AIASA e gli Enti locali.

Il Servizio viene attivato su richiesta delle famiglie interessate che ne fanno formale richiesta agli organi competenti.

Le attività di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni con disabilità seguono i rigidi protocolli dell'Associazione AIAS che sono in grado di assicurare qualità delle prestazioni erogate: *attraverso una Cabina di Regia unica, affidata ad un coordinatore esperto e a figure amministrative competenti, verranno portati avanti gli obiettivi previsti e verrà garantita l'efficacia e l'efficienza del progetto in termini qualitativi e quantitativi.*

12. STANDARD DI QUALITA'

L'Associazione A.I.A.S. è in possesso di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 che stabilisce a monte obiettivi da raggiungere e rigide e predeterminate procedure di verifica e controllo della qualità dei servizi resi.

L'Associazione si pone l'obiettivo di fornire le migliori prestazioni e soddisfare al massimo le esigenze degli Utenti.

Nel perseguire la propria politica il A.I.A.S. - Acireale ETS effettua il monitoraggio delle attività mediante una serie di indicatori.

A tal fine dispone di personale qualificato laureato e tecnico adeguato alla tipologia delle prestazioni nonché della relativa dotazione strumentale correlata alla tipologia delle attività di convitto, semiconvitto, ambulatoriale e domiciliare.

Per ciascun soggetto in trattamento è redatta, a cura dell'Equipe MPP, una cartella sanitaria differenziata per tipo di trattamento: semiconvitto, ambulatoriale e domiciliare.

Tali cartelle sono raccolte in un archivio e ne viene garantita la segretezza secondo il Regolamento UE 2016/679.

Nell'ambito dei vari settori sono programmate periodiche riunioni di sintesi dei vari operatori per verificare l'attività svolta, per aggiornare i risultati conseguiti e riformulare, eventualmente, il nuovo piano di trattamento.

Per quanto concerne l'aggiornamento professionale dei vari operatori, la Direzione ha sempre favorito tali aggiornamenti con inviti rivolti a consulenti esperti nelle varie discipline sia intra che extra-moenia e/o dando la possibilità agli operatori di partecipare a stages, seminari, incontri volti a migliorare la conoscenza.

La struttura, in riferimento all'organizzazione del lavoro, rispetta i parametri previsti dagli standard regionali, impegnandosi costantemente che gli stessi rimangano sempre su livelli ottimali.

Fra gli obiettivi della struttura viene particolarmente privilegiata la collaborazione e l'integrazione con le strutture pubbliche del S.S.N. finalizzata ad ottenere un optimum operativo.

I tempi di attesa per l'inizio del trattamento variano in considerazione del rapporto tra le richieste provenienti dal territorio e la disponibilità dei posti accreditati.

In riferimento a particolari quadri patologici a carattere evolutivo, alla dimissione viene prevista anche la possibilità di una riammissione subordinata all'evoluzione della malattia.

I tempi di trattamento del semiconvitto sono variabili in relazione al quadro clinico e alla gravità della patologia e della condizione socio – familiare; in alcuni casi, nei quadri clinici che lo consentono, è possibile un recupero delle funzioni tale da ipotizzare una migliore integrazione nel territorio.

I tempi di trattamento sia nell'ambulatorio che nel domicilio consentono un turn – over più breve.

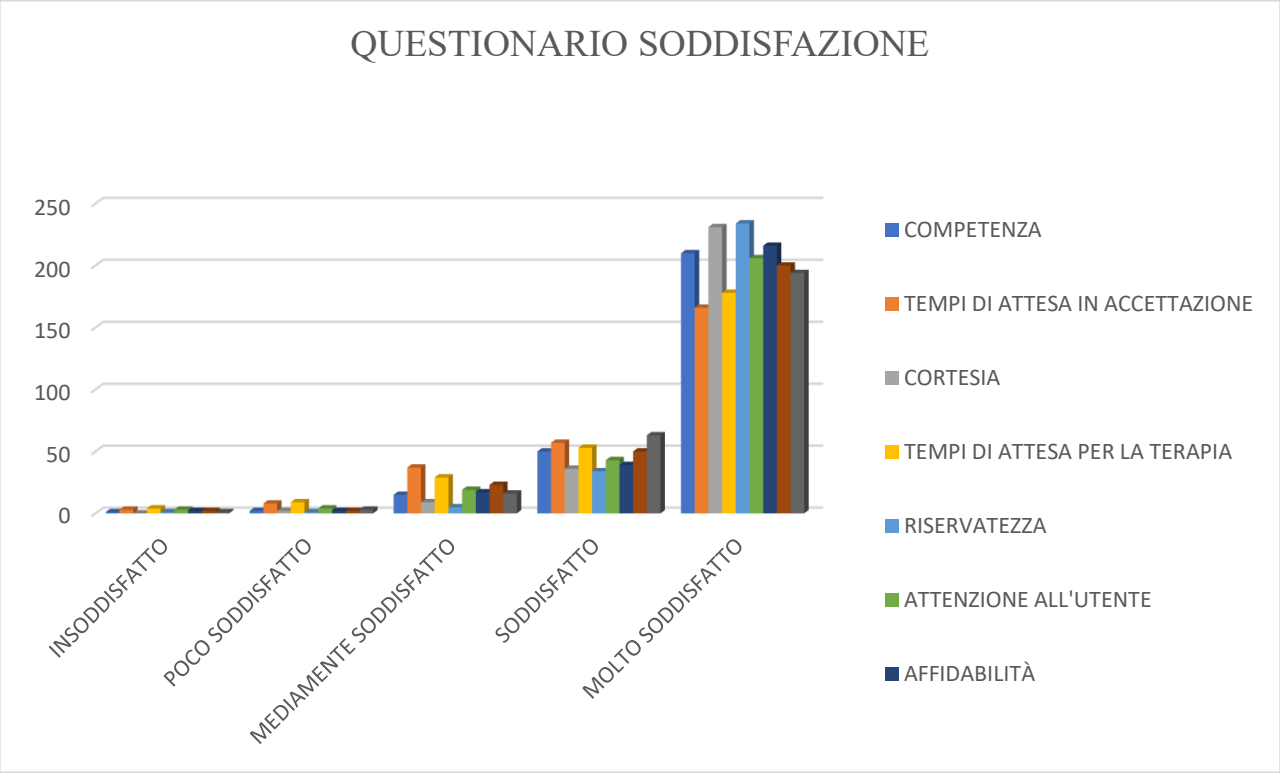
Le indagini di soddisfazione degli Utenti

Obiettivo di questa attività è monitorare la qualità percepita dalle parti interessate (Utenti o loro familiari), analizzare i risultati dei monitoraggi, verificare e analizzare eventuali disservizi, intraprendere azioni correttive/preventive per il miglioramento della qualità erogata.

L'Ente dispone di un questionario identificato dal titolo inequivocabile "Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti", che misura le principali attese dell'Utente e il suo livello di soddisfazione, in termini di: informazioni, spiegazioni ricevute; cortesia e disponibilità, professionalità del personale; comfort della struttura; servizio nel suo complesso.

I moduli per la compilazione del questionario sono a disposizione degli Utenti e vengono ubicati in evidenza nella Sala d'attesa, in modo da consentire agli Assistiti (o loro familiari) di compilarli liberamente all'interno della Struttura o in altro luogo. L'Utente compila il questionario in forma anonima e lo consegna autonomamente nell'apposito contenitore (urna) posto nella Sala d'attesa del Centro. Il Servizio Sociale cura la raccolta dei questionari e li consegna alla Direzione Sanitaria, che procede ad una analisi preliminare dei risultati, premurandosi di comunicare immediatamente al Presidente eventuali disservizi e/o segnalazioni rilevanti.

I risultati di tali indagini relativi all'anno 2023 sono riportati nel seguente grafico.



13. UFFICIO RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENTE

Il reclamo motivato è considerato dall'Associazione come uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi e a migliorare la qualità delle prestazioni da essa offerte. Il reclamo rappresenta un campanello d'allarme di un possibile malcontento di altri utenti silenziosi.

Medici, Assistenti sociali, operatori dell'A.I.A.S. – Acireale ETS 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 disguido.

Chiunque può segnalare un disservizio, fornire un suggerimento o un reclamo, dietro compilazione del "Modello soddisfazione, suggerimenti e reclami Utente" predisposto dall'Associazione e reperibile in qualunque sede. Su tratta di una scheda che può essere compilata per dare un voto ai servizi erogati nei Centri, per scrivere un suggerimento o un reclamo o per entrambe le necessità. Il modello può essere inoltrato tramite il Servizio sociale.

In alternativa, può essere inviato via posta elettronica a info@A.I.A.S.acireale.it

Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari alla verifica della qualità aziendale

Per favorire uno sviluppo sostenibile dei risultati ottenuti attraverso l'erogazione degli specifici servizi, l'Associazione attua una strategia basata su una **logica di autopropulsione** e non solo di mera gestione di attività. Questo è un sistema capace di produrre effetti duraturi nel tempo.

Questa logica attuata permette di investire sul capitale umano coinvolto che si trasforma da utente passivo, che usufruisce di un servizio, ad attore protagonista del proprio futuro e del proprio cambiamento, attraverso lo sviluppo di esperienze formative, educative, di partecipazione e di analisi. La sostenibilità del progetto sarà dunque garantita dall'aver fornito competenze e dall'aver promosso l'incremento dei livelli di autonomia e autostima dei destinatari coinvolti. In tal senso il progetto punta, a coinvolgere quanto più possibile gli utenti e le loro famiglie nei:

- Nell'anamnesi dei propri bisogni e dei propri obiettivi
- Processi decisionali di definizione delle azioni e delle strategie atte al raggiungimento degli obiettivi e al soddisfacimento dei propri bisogni
- Verifica e monitoraggio costante del percorso all'interno della struttura: uno degli indicatori più importanti al fine di rilevare la qualità dei servizi resi, è relativo al coinvolgimento degli utenti nel processo di monitoraggio e verifica delle azioni. Ciò è reso possibile attraverso la somministrazione periodica di questionari volti a rilevare la *customer satisfaction* e la partecipazione di tutti coloro che a vario titolo sono stati coinvolti (utenti, famiglie, volontari, operatori, …). Il questionario somministrato contiene domande specifiche per rilevare: competenza e cortesia del personale; tempi di attesa dell'accettazione; tempi di attesa per la terapia; riservatezza dei dati; attenzione all'utente; affidabilità del personale; chiarezza delle

informazione; qualità globale del servizio. E una sezione aggiuntiva per eventuali suggerimenti o reclami.

Il questionario somministrato, totalmente anonimo, prevede l'articolazione delle risposte su una scala di misurazione che va da 1 a 5 (dove: 1 insoddisfatto, 2 poco soddisfatto; 3 mediamente soddisfatto; 4 soddisfatto; 5 molto soddisfatto). Ciò permette la successiva elaborazione grafica/numerica dei risultati.

Filo diretto con il Presidente

L'A.I.A.S.- Acireale ETS ha anche attivato un servizio chiamato "Filo Diretto", per consentire agli Assistiti, ai familiari, ai dipendenti o a chiunque abbia necessità o voglia di comunicare in maniera diretta con il Presidente dell'Associazione, Dott. Armando Sorbello.

Un contatto personale per avanzare proposte, fare osservazioni, condividere commenti positivi o segnalare disservizi relativi alle attività svolte dall'A.I.A.S., un "filo diretto" per affrontare con il Presidente **argomenti di sua stretta pertinenza**.

Le lettere possono essere inviate via posta ordinaria a:

FILO DIRETTO – A.I.A.S. – ACIREALE ETS

VIA LAZZARETTO n. 65 - Acireale (CT)

È possibile inviare, in alternativa, una E-MAIL a: presidente@A.I.A.S.acireale.it

Tutte le comunicazioni vengono lette **personalmente** dal Presidente, che provvede poi a rispondere tenendo in debita considerazione le segnalazioni pervenute.

Grazie a questo strumento, l'Associazione intende migliorare e rendere più efficienti i propri servizi, prendendo spunto da commenti e suggerimenti degli Utenti.

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

14. PRIVACY DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La nostra Associazione garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali di ogni persona, fisica o giuridica, nonché della dignità individuale, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali sarà pertanto improntato a principi di legittimità, correttezza, liceità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati medesimi sono stati raccolti.

Per questo motivo, ai fini del trattamento dei dati personali, i nostri collaboratori sono tenuti a fornire adeguate informazioni (talora esplicitate in appositi documenti chiamati "informative") e a richiedere il relativo consenso, laddove previsto. Per le medesime ragioni i nostri collaboratori, debitamente istruiti, possono fornire informazioni relative ai dati personali e particolari solo nell'ambito delle facoltà e con le modalità riconosciute dalla legge.

L'Associazione ha inoltre predisposto tutti i documenti previsti dalla normativa vigente e adottato le misure che ne discendono.

Dal 25 maggio 2018 è operativo il Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Il provvedimento assicura effettività e concretezza al diritto di protezione dei dati personali, ampliando di fatto i diritti riconosciuti in capo agli interessati rispetto all'abrogato art. 7 del D. Lgs 196/2003 (c.d. Codice Privacy), di recente novellato dal decreto legislativo n. 101 del 10 agosto 2018.

In particolare l'interessato, ha diritto di chiedere all'Associazione l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano nonché di opporsi al loro trattamento (artt. 15 e ss del Reg. UE 2016/679), oltre il diritto alla portabilità dei dati.

Tutti i diritti sopra elencati potranno essere esercitati dagli interessati, inviando un'istanza all'Associazione, a mezzo lettera raccomandata a/r alla sede legale sita in via Lazzaretto, 65 – 95024 Acireale (CT) ovvero con una e-mail all'indirizzo: info@A.I.A.S.acireale.it.

Gli interessati potranno inoltre proporre reclamo al Garante quale autorità di controllo competente secondo le procedure previste (art. 77 Reg. UE 2016/679).

L'Associazione, in un'ottica di maggiore tutela dell'interessato e dei suoi dati personali, ha deciso di dotarsi al proprio interno di un Responsabile della Protezione dei Dati o Data Protection Officer (DPO), si tratta di una figura di garanzia introdotta dall'art. 37 del Regolamento Europeo.

Gli interessati in caso di dubbi circa il trattamento dei loro dati, potranno dunque rivolgersi direttamente al DPO, attraverso la email: info@aiasacireale.it

edizione 2024

realizzata da: ufficio segreteria

verificata da: direzioni sanitaria

approvata da: presidenza

AIAS ACIREALE ETS