



## Riabilitazione domiciliare ex art. 26, L. 833/78

Sede operativa Via Alfonso Borrelli, 4 - Palermo

### CARTA DEI SERVIZI

*informazioni alla famiglia*



## Informazioni alla famiglia

La Carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino/utente/cliente di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È il documento che definisce regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci, che permette agli utenti il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. È un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Associazione Primavera, da anni impegnata nella realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso la Carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Associazione si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la Carta dei servizi.

La missione di Associazione Primavera è quella di assistere e curare il paziente al domicilio con professionalità, etica e dedizione, sviluppando servizi sempre più vicini ai bisogni del paziente. Associazione Primavera eroga il servizio da un lato promuovendo il coordinamento con la rete territoriale e i programmi di informazione e formazione alle famiglie e agli utenti, dall'altro preservando i diritti degli assistiti, con l'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato:

1. **Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione.** Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. **Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. **Diritto alla sicurezza.** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. **Diritto all'innovazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. **Diritto al reclamo.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. **Diritto al risarcimento.** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

## I VALORI DI ASSOCIAZIONE PRIMAVERA ONLUS

Associazione Primavera Onlus si impegna a offrire tutta l'esperienza e competenza per assistere e curare con interesse e attenzione ogni persona nei suoi bisogni e garantire informazioni complete e comprensibili, rispondere a qualsiasi domanda o chiarimento inerente il servizio erogato, assicurare la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami a cui verrà dato riscontro, attuare tutte le misure e gli interventi finalizzati alla sicurezza delle cure.

Il servizio erogato ha come obiettivo prioritario la sicurezza del paziente e dei professionisti coinvolti nel processo di cura. L'utilizzo della cartella informatizzata e la corretta applicazione delle procedure elaborate seguendo le più recenti linee guida internazionali, permette di lavorare in sicurezza e appropriatezza. Il sistema di qualità per l'erogazione di servizi domiciliari di Associazione Primavera Onlus è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. L'Associazione ha inoltre attuato e mantiene un Sistema di Gestione Sicurezza conforme alla norma UNI ISO 45001:2018.

## PRESENTAZIONE DELLA ASSOCIAZIONE PRIMAVERA ONLUS

L'Associazione "Primavera ONLUS" viene istituita nel 1999, è un'organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale O.N.L.U.S. ai sensi del D.L.04/12/1997 n. 460.

### La sede organizzativa del modulo di riabilitazione domiciliare

La sede di attività legata al modulo di riabilitazione domiciliare ex art. 26 è la segreteria organizzativa amministrativa sita a Palermo in Via A. Borrelli N, 4.

#### Orari di apertura al pubblico

Per fornire qualsiasi informazione, la segreteria è aperta al pubblico tutte le mattine dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

La Sede Operativa è costituita da:

- Equipe sanitaria
- Equipe organizzativa/amministrativa

che collaborano in stretta sinergia, al fine di garantire un costante punto di riferimento per l'assistito, per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Libera Scelta (PLS), Azienda Sanitaria Locale (ASP), ecc., e per la presa in carico globale dei bisogni dell'assistito. Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'assistenza, come sospensione del servizio per ferie o per ricovero, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere tempestivamente comunicati alla Sede Organizzativa, affinché possano essere attivati tutti i correttivi necessari per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

## L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'ASSOCIAZIONE

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

### La Direzione Amministrativa

L'area amministrativa è curata da consulenti esterni e da personale dell'Associazione, al quale spetta il mantenimento degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali ed assistenziali dell'Associazione, la gestione dei rapporti economici con l'ASP di Palermo, nonché con il personale interno.

#### L'Equipe sanitaria

Direttore Medico Responsabile: **Dott.ssa Carmela Ingrao**  
Medici Specialisti (Neurologo, Neuropsichiatra infantile, ortopedico, fisiatra)  
Psicologo  
Assistente Sociale  
Terapisti della riabilitazione

## I SERVIZI

### RIABILITAZIONE DOMICILIARE

L'Associazione Primavera ONLUS è convenzionata con il S.S.N. con l'ASP di Palermo, giusta delibera N. 00616 del 21/04/2022 - triennio 2022/2024, per l'erogazione di prestazioni di tipo riabilitativo domiciliare ex art. 26 L. 833/78. La sede operativa di Via Alfonso Borrelli Cod Struttura 190426 è accreditata per N. 31 prestazioni domiciliari giornaliere.

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

### Accesso al servizio: la prassi

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

competente per territorio, presentando la seguente documentazione:

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

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

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

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

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

### Il progetto riabilitativo

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

L'approccio terapeutico persegue quali finalità generali:

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

Gli obiettivi della riabilitazione si basano su due principi cardine: la partecipazione attiva della persona interessata alla propria riabilitazione ed il dovere per la società di adattarsi ai bisogni specifici della persona disabile.



Il trattamento riabilitativo è infatti volto in due direzioni. Da una parte persegue, nell'utente, l'individuazione e la cura delle menomazioni, delle disabilità nonché la prevenzione delle complicanze; il recupero dell'autonomia personale e/o la reintegrazione socio-familiare, scolastica, professionale. Dall'altra, intervenendo sul versante sociale, ha lo scopo di operare sull'ambiente, per adattarlo alle esigenze del disabile, combattendo contro le barriere fisiche, psicologiche e sociali al fine di prevenire la possibile insorgenza di handicap.

Per tali scopi, assidui sono i contatti con i familiari degli utenti per fornire loro informazioni e consulenze utili anche allo svolgimento di programmi futuri.

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

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

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

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

**Equipe Medica specialistica:** Il Direttore sanitario è responsabile, in collaborazione con l'équipe, dei trattamenti e dei progetti terapeutici. Gli specialisti hanno il compito di valutare il paziente e coordinare l'operato del terapeuta in tutte le fasi del processo riabilitativo. La loro opera è diretta ad un confronto costante al fine di garantire i migliori risultati possibili.

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

**Personale Amministrativo:** All'amministrativo spetta il compito di garantire il collegamento tra l'Associazione e gli Uffici di competenza dei vari Distretti Sanitari, di produrre la documentazione necessaria per le varie fasi della presa in carico degli assistiti, di organizzare – in sinergia con il Direttore Sanitario – la programmazione oraria dei terapisti per il lavoro al domicilio con i pazienti.

**Lavoro di rete:**

L'Associazione Primavera ha rapporti di collaborazione con:

- Medici di base;
- Responsabili dei vari distretti ASP interessati;
- Aziende Ospedaliere ed IRCSS per eventuali approfondimenti diagnostico-terapeutici;
- Altre Strutture che svolgono riabilitazione ambulatoriale nel territorio;
- Enti Locali (i Servizi Sociali dei Comuni, ad esempio);
- Scuole (per gli utenti che sono ancora in età scolastica possono essere attuati incontri con gli insegnanti di sostegno per assicurare una sinergia degli interventi educativi e riabilitativi).

## GESTIONE DELLA PRIVACY

I dati personali che affluiscono presso l'associazione Primavera, sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 e dal D.Lgs 101/2018 e quindi:

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

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

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

Associazione Primavera Onlus si avvale, inoltre, dell'informativa-consenso informato/revoca alle cure domiciliari, che consente la partecipazione dell'assistito alle decisioni sulla sua salute ed ai trattamenti proposti. Tale consenso deve essere espresso in forma scritta, attraverso la compilazione di un modulo, ma sempre dopo una dettagliata informazione

## DIRITTO DI ACCESSO

Come stabilito dall'articolo n. 15 del Reg. Europeo n. 2016/679, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare l'accesso ai dati personali. Per presentare domanda, è necessario rivolgersi all'URP della sede operativa che detiene il documento di cui si chiede l'accesso, portando con sé il proprio documento di identità valido. I costi di ricerca, visura e riproduzione fotostatica, e le spese di spedizione, sono a carico del richiedente. Il procedimento di accesso si conclude entro 30 giorni, decorrenti dalla presentazione della richiesta.

## MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI, GESTIONE RECLAMI

L'Associazione risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I fruitori/utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto secondo le seguenti modalità:

- telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione.



- inviando una lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.
- compilando il modulo “Segnalazione reclami” di cui una copia è consegnata all’utente all’avvio del servizio o disponibile presso la segreteria
- Scaricando il modello di segnalazioni reclami dal sito internet aziendale [www.associazioneprimaveraonlus.it](http://www.associazioneprimaveraonlus.it)\riabilitazione - Sede Operativa di Riabilitazione domiciliare – Palermo.

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell’utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è la Dott.ssa Carmela Ingrao

### Rilevazione della soddisfazione dell’utente

L’Associazione Primavera si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto.

Durante l’esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare, in forma anonima, un questionario di “customer satisfaction” utile a controllare il servizio erogato e il grado di soddisfazione.

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell’utente, l’Associazione Primavera si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

1. monitoraggio della soddisfazione dell’ospite;
2. monitoraggio dei reclami;
3. monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
4. monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

### AUTORIZZAZIONI ED ACCREDITAMENTI

- Iscrizione, ai sensi e per gli effetti della L.R. 68/81 e L.R. 16/86, all’Albo Regionale, per 57 prestazioni domiciliari giornaliere nei confronti di soggetti portatori di Handicap di ambo i sessi e senza limiti di età affetti da minorazioni fisiche psichiche e sensoriali, dal 21 marzo 2001 - D.A. n. 34193 del 21.03.01.
- Rimodulazione dell’accreditamento istituzionale DDG 95 del 11.02.2021 prestazioni domiciliari giornaliere di terapia riabilitativa a soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, di ambo i sessi, senza limiti di età.
- Convenzione con ASP di Palermo, delibera N. 00616 del 21/04/2022 - triennio 2022/2024, per l’erogazione di numero 24 prestazioni giornaliere di tipo riabilitativo domiciliare ex art. 26 L. 833/78

### CONSULTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è direttamente consultabile e scaricabile dal Sito aziendale [www.associazioneprimaveraonlus.it](http://www.associazioneprimaveraonlus.it). L’associazione rilascia all’assistito copia cartacea della Carta dei servizi in occasione della prima visita domiciliare.

L’assistito tramite richiesta scritta può richiedere alla sede operativa i dati di verifica del rispetto degli standard e i dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti.

### Come Contattarci



Sede operativa di riabilitazione domiciliare di Palermo, Via A. Borrelli N. 4, 90139 - Palermo

URP Tel. 091/7658166

Email: [ufficio.palermo@associazioneprimaveraonlus.it](mailto:ufficio.palermo@associazioneprimaveraonlus.it)

Segreteria amministrativa di Bivona, Via Porta Palermo 139 – 92010 Bivona (AG)

Tel. 0922/073429

Email: [ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it](mailto:ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it)

PEC: [primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it](mailto:primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it)

Sito web: [www.associazioneprimaveraonlus.it](http://www.associazioneprimaveraonlus.it)

**Carta dei servizi aggiornata alla Rev. 06 del 12/06/2024**