

# ANFFAS ONLUS MESSINA

VIALE REGINA ELENA, 3 MESSINA

ANFFASME.SAI@GMAIL.COM

0906018637

## **LA CARTA DEI SERVIZI** ***ANFFAS ONLUS MESSINA***

Associazione Nazionale Famiglie  
di Persone con disabilità intellettiva e/o relazionale

*(redatta ai sensi del DPCM 19/05/95)*

**INDICE**

INTRODUZIONE: COS'É LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
1. PRESENTAZIONE DELL' ASSOCIAZIONE .....	3
1.1 Come contattare l'Anffas onlus di Messina.....	4
1. 2 Come raggiungere ANFFAS ONLUS DI MESSINA .....	4
1.3 FINALITÀ .....	5
1.4 LA “MISSION” .....	5
1.5 DIRITTI FONDAMENTALI.....	6
1.6 POLITICA DI QUALITÀ .....	8
1.6.1 Accoglienza e Informazione – URP.....	8
1.6.2 Impegni .....	10
1.6.3 STANDARDS DI QUALITÀ .....	12
2.0 CENTRO DI RIABILITAZIONE.....	14
2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA - PERSONALE .....	14
2.1.1 Generalità sul personale .....	14
2.2 RISORSE STRUTTURALI .....	18
3 MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI .....	19
3.1 Visita di accettazione ed idoneità al periodo di prova.....	19
3.2 Fase di ingresso.....	20
3.3 Gestione lista d'attesa .....	21
4. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE.....	21
4.1 Contenuti informativi del P.R.I. ....	22
4.2 Valutazione in itinere del P.R.I.....	22
4.3 Dimissioni .....	23
5. SICUREZZA.....	23
6. HACCP - IGIENE DEGLI ALIMENTI: SERVIZIO CUCINA/REFEZIONE.....	24
7. SICUREZZA E TRATTAMENTO DATI PERSONALI .....	25
8. MISURE PARTICOLARI A TUTELA DELL'UTENZA .....	25

## SEZIONE PRIMA

### INTRODUZIONE: COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le organizzazioni che erogano servizi pubblici come quelli sanitari debbano dotarsi di una **“Carta dei Servizi”**.

La Carta dei Servizi oltre alle informazioni più generali contiene una descrizione approfondita di tutti i servizi offerti dall' ANFFAS ONLUS di Messina, con l'impegno concreto e costante di conseguire livelli qualitativi adeguati e rispondenti alle attese e ai bisogni reali delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, in un processo di ascolto empatico e di miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi è il “contratto” tra l'ANFFAS ONLUS di Messina e gli utenti.

### 1. PRESENTAZIONE DELL' ASSOCIAZIONE

ANFFAS Nazionale è stata fondata a Roma il 28 marzo 1958 da un gruppo di genitori radunati attorno a Maria Luisa Ubershag Menegotto, in un'Italia appena risolleatasi dal conflitto mondiale, dove le esigenze dei più deboli non trovavano accoglimento.

La situazione più drammatica era quella delle persone cosiddette “subnormali” e delle loro famiglie che, circondate da un clima di ghettizzazione e compatimento, fruivano di frammentarie iniziative di carità e beneficenza, e venivano lasciate sostanzialmente sole e prive di supporti ed opportunità.

Il destino di moltissime persone con disabilità, emarginate dalla scuola, dal lavoro e dalla società, era quello di condurre una triste e poco dignitosa esistenza e spesso venivano impropriamente ricoverate in istituti.

La prima denominazione assunta dall'Associazione all'atto della sua costituzione è “Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli Minorati Psicici”. L'originaria denominazione subirà, di pari passo con

l'evoluzione socio culturale ed associativa, numerose trasformazioni: "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli Subnormali", "Associazione Nazionale Famiglie Fanciulli, Adulti Subnormali" che corrisponde all'attuale acronimo ANFFAS, per assumere infine la denominazione di "Associazione Nazionale Famiglie di Persone con disabilità intellettiva e/o relazionale".

L'Associazione Anffas Onlus di Messina, ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica il 17.09.2015.

Oggi, dopo mezzo secolo, ANFFAS rappresenta una delle maggiori associazioni a tutela delle persone con disabilità ed è presente capillarmente su tutto il territorio nazionale. ANFFAS ONLUS Messina, da oltre 50 anni eroga i propri servizi nell'area della città di Messina.

Ottenuto l'accreditamento regionale quale *Presidio di riabilitazione funzionale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime di seminternato (o centro diurno)*, nell'ottobre del 2002 viene sottoscritta con l'ASP di Messina la prima convenzione per il centro di riabilitazione *ex 26 Legge 833/76*. Nel 2003 l'associazione si qualifica come "Organizzazione non lucrativa di utilità sociale" (ONLUS). Con la Riforma del Terzo Settore, lo Statuto dell'Associazione è modificato unitamente all'acquisizione della nuova denominazione "**Anffas Messina – Associazione Locale di Famiglie e persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo**", in breve denominata "Anffas Messina", facendo acquisire alla stessa la veste di Ente del Terzo Settore.

## **1.1 Come contattare l'Anffas onlus di Messina**

Numero telefonico: 090/6018637

Dal lunedì al sabato dalle ore 9,30 alle ore 15,30

email: [anffasme.sai@gmail.com](mailto:anffasme.sai@gmail.com)      pec: [anffasme.sai@pec.it](mailto:anffasme.sai@pec.it)

pagina facebook: [anffas onlus Messina](#)

## 1.2 Come raggiungere ANFFAS ONLUS DI MESSINA

L'associazione ha sede in Viale Regina Elena 3 Messina.

Negli stessi locali è ubicato il Centro di Riabilitazione.

*Per raggiungerlo con i mezzi pubblici:*

- Autobus numero 21, fermata di Viale Regina Elena

*Per raggiungerlo con l'auto:*

▶ dalla Autostrada Catania Messina, prendere uscita Giostra.  
Percorrere Viale Giostra fino alla svolta a destra di viale Regina Elena.

## 1.3 FINALITÀ

La nostra Associazione si propone di assicurare il **benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie**, operando primariamente per rendere concreti i principi della pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

1. a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
2. a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
3. a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

## 1.4 LA “MISSION”

*“L’Associazione ... persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell’assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e*

*relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'associazione persegue il proprio scopo ... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ...”* (dall'articolo 3 dello Statuto ANFFAS – Finalità e Attività).

## **1.5 DIRITTI FONDAMENTALI**

L'Associazione afferma il valore della persona con disabilità intellettiva e relazionale in quanto PERSONA, portatrice quindi di valori e diritti che appartengono alla sfera dei DIRITTI UMANI, universalmente e solennemente sanciti dall'ONU, a fondamento e obiettivo perenne dell'intera comunità internazionale. (Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità)

### **Diritti**

Ogni persona ha il diritto al rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose, alla riservatezza durante la visita o i trattamenti, e al trattamento dei dati personali secondo il rispetto della legislazione vigente (D.lgs. 196/2003 – Reg.UE 2016/679).

**Diritto all'informazione** - Ogni persona ha diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura anche sanitaria, sulle prestazioni ed i servizi erogati, sulle modalità di accesso, e sull'organizzazione interna; il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica; il diritto a un'informazione corretta sulle condizioni terapeutiche; ha il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture; ha il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle

modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il diritto all'informazione viene esercitato dai rappresentanti legali qualora l'utente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi.

L'organizzazione attua specifiche procedure per assicurare l'informazione sul trattamento dei dati personali e sul consenso informato al trattamento sanitario.

**Diritto alle libertà di scelta** -La persona ha il diritto alla libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura, ad un accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età dell'utente, ad un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche.

**Partecipazione** – La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. La persona ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile. L'utente ha diritto di accesso alla documentazione sanitaria previa richiesta scritta, come specificato al successivo paragrafo 1.5.1.

**Eguaglianza** – In ANFFAS ONLUS Messina nessuna distinzione può essere compiuta, anche nell'erogazione dei servizi.

Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

**Imparzialità** – L'ANFFAS e i suoi collaboratori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti delle persone, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Diritto alla qualità delle cure e appropriatezza dei trattamenti** - Il diritto alla qualità delle cure garantisce il massimo della sicurezza nei trattamenti e l'assistenza agli utenti con personale qualificato ed in continuo aggiornamento e formazione.

I processi di qualità ed adeguatezza sono monitorati e valutati periodicamente dall'equipe multidisciplinare.

**Continuità** – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. ANFFAS si impegna a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione e impegnandosi ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Efficienza ed Efficacia** – Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

**Diritto al reclamo** - La persona ha il diritto a presentare reclami e a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione degli stessi, sull'ufficio e le persone competenti a riceverli, sui tempi di risposta, come specificato al successivo paragrafo 1.5.1.

**Diritto a valutare la qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza** - La persona ha il diritto di esprimere liberamente un giudizio sull'organizzazione e la qualità delle prestazioni ricevute. Periodicamente vengono somministrati Questionari di Soddisfazione ad utenti, famiglie ed operatori, i cui risultati sono analizzati per il miglioramento dei servizi e restituiti ai soggetti coinvolti.

## **1.6 POLITICA DI QUALITÀ**

### **1.6.1 Accoglienza e Informazione – URP**

All'interno di ANFFAS ONLUS di Messina, vi è un apposito spazio di accoglienza per le famiglie delle persone affinché possano essere ascoltate, indirizzate, sostenute e accompagnate per ogni richiesta o bisogno.

Tale servizio viene espletato dall'Assistente sociale del centro nonché **Responsabile dei rapporti col pubblico**, dott.ssa Ruggeri Maria, in grado di fornire informazione sui diritti, sulla rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio assistenziali.



Su appuntamento contattando: 090 6018637

Richieste di informazioni alla mail:

[anffasme.sai@gmail.com](mailto:anffasme.sai@gmail.com) o [anffasme.sai@pec.it](mailto:anffasme.sai@pec.it)

È possibile rivolgersi anche a:

Responsabile della qualità

Dott.ssa Barbara Cavallari

email: [anffasme.areapsicologica@gmail.com](mailto:anffasme.areapsicologica@gmail.com)

Direzione Sanitaria

Dott.ssa Lara Cortese

email: [anffasme.direzionesanitaria@gmail.com](mailto:anffasme.direzionesanitaria@gmail.com)

Sul sito internet all'indirizzo [www.anffasmessina.com](http://www.anffasmessina.com) è possibile visionare aggiornate informazioni generali sull'organizzazione e sui servizi, inclusa la presente Carta dei servizi.

#### ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'utente, o suo referente (tutore), ha diritto di accesso alla documentazione sanitaria di pertinenza, previa richiesta scritta da presentare alla Direzione Sanitaria dell'associazione che assicurerà l'autorizzazione entro 15 gg dal ricevimento della richiesta.

La richiesta di certificati di frequenza potrà essere formulata all'Assistente Sociale ed il rilascio avverrà entro 15gg dal ricevimento.

#### GESTIONE RECLAMI / SEGNALAZIONI

Il referente ANFFAS ONLUS di Messina, a cui ci si può rivolgere per avere informazioni è l'Assistente Sociale, identificata anche quale responsabile delle relazioni con il pubblico, dott.ssa Maria Ruggeri (dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 15.30). Il diritto al reclamo può essere esercitato attraverso la compilazione del modulo di "Comunicazione Reclamo e/o Disservizio", disponibile presso la Reception del C.D.R., o con comunicazione scritta liberamente redatta da far pervenire ai recapiti di contatto dell'Associazione. Una cassetta dei Reclami è ubicata di fronte alla reception.

L'associazione ANFFAS MESSINA si impegna a fornire sempre una

risposta ai reclami ricevuti purchè sia identificabile il soggetto segnalante. I tempi di risposta massimi sono 15gg dalla ricezione del reclamo.

### GESTIONE COMUNICAZIONI E CONSENSI

Il centro attiva la comunicazione aumentativa alternativa (CAA) che consente a favore dei propri utenti una comunicazione facilitata tramite immagini e dispositivi multimediali specifici.

La comunicazione sul percorso riabilitativo e risultati attesi è responsabilità della Direzione Sanitaria (DS), affiancata dall'equipe multidisciplinare del centro. Sono assicurati alle famiglie degli utenti colloqui individuali di condivisione con cadenza annuale, incontri specifici possono comunque essere richiesti direttamente dai familiari.

A favore dell'utenza sono predisposti a cura della DS opuscoli informativi, regolamenti e comunicazioni formali per assicurare un continuo aggiornamento delle informazioni essenziali sul servizio.

L'informazione specifica sul trattamento riabilitativo, obiettivi previsti, eventuali rischi connessi è responsabilità della DS coadiuvata dal Medico collaboratore di struttura e viene assicurata alla presa in carico ed ogni volta vi sia una variazione delle prestazioni da erogare: a seguito dell'informazione è raccolto il consenso al trattamento senza il quale non può essere avviato alcun percorso riabilitativo.

Il Progetto Riabilitativo Individuale è condiviso con l'utente e/o con il suo legale rappresentante, che firma il consenso informato.

L'informazione sul trattamento dei dati personali è responsabilità della DS coadiuvata dal Medico collaboratore di struttura e viene assicurata anch'essa alla presa in carico ed ogni volta vi sia una variazione delle modalità di trattamento: a seguito dell'informazione è raccolto il consenso al trattamento dati in base alle finalità definite e specificate dall'incarico e dall'organizzazione.

A sostegno di una comunicazione chiara ed efficace, in caso di utenti e familiari con difficoltà di comprensione della lingua italiana, l'organizzazione garantisce la consulenza di un mediatore culturale.

## 1.6.2 Impegni

ANFFAS ONLUS Messina persegue il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie operando primariamente per rendere concreti i principi della Convenzione ONU sui Diritti della Persona con Disabilità.

- accrescere la soddisfazione dell'utente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti dei processi;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza interna attraverso l'impiego delle migliori procedure operative ed organizzative (best practice) esistenti ed in ottemperanza ai protocolli terapeutici di riferimento;
- implementare e verificare costantemente i "progetti riabilitativi" individualizzati;
- applicare la procedura di gestione dei reclami;
- promuovere il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri e sessioni di sensibilizzazione sull'importanza di ciascuna attività al raggiungimento degli obiettivi.
- Umanizzazione: presa in carico "globale" dell'utente e della sua famiglia; tutela dei diritti delle persone con disabilità anche di altre nazionalità, organizzazione delle attività e personalizzazione dei percorsi riabilitativi con attenzione delle esigenze legate all'età, al genere, a particolari condizioni di salute, ai ritmi fisiologici e alle preferenze degli utenti.

La qualità dei servizi erogati verrà monitorata attraverso attività sistematiche di verifica e valutazione delle prestazioni con la misurazione dei processi e del raggiungimento degli obiettivi prefissati che saranno resi noti anche all'utenza affinché possano essere dalla stessa valutati. Oltre all'attivazione di un sistema di autocontrollo l'Organizzazione garantirà il miglioramento continuo dei servizi, anche sottoponendosi a verifiche annuali esterne per il mantenimento della Certificazione di qualità, secondo la norma internazionale UNI EN ISO

9001, acquisita in data 27/07/2022 e tuttora mantenuta.

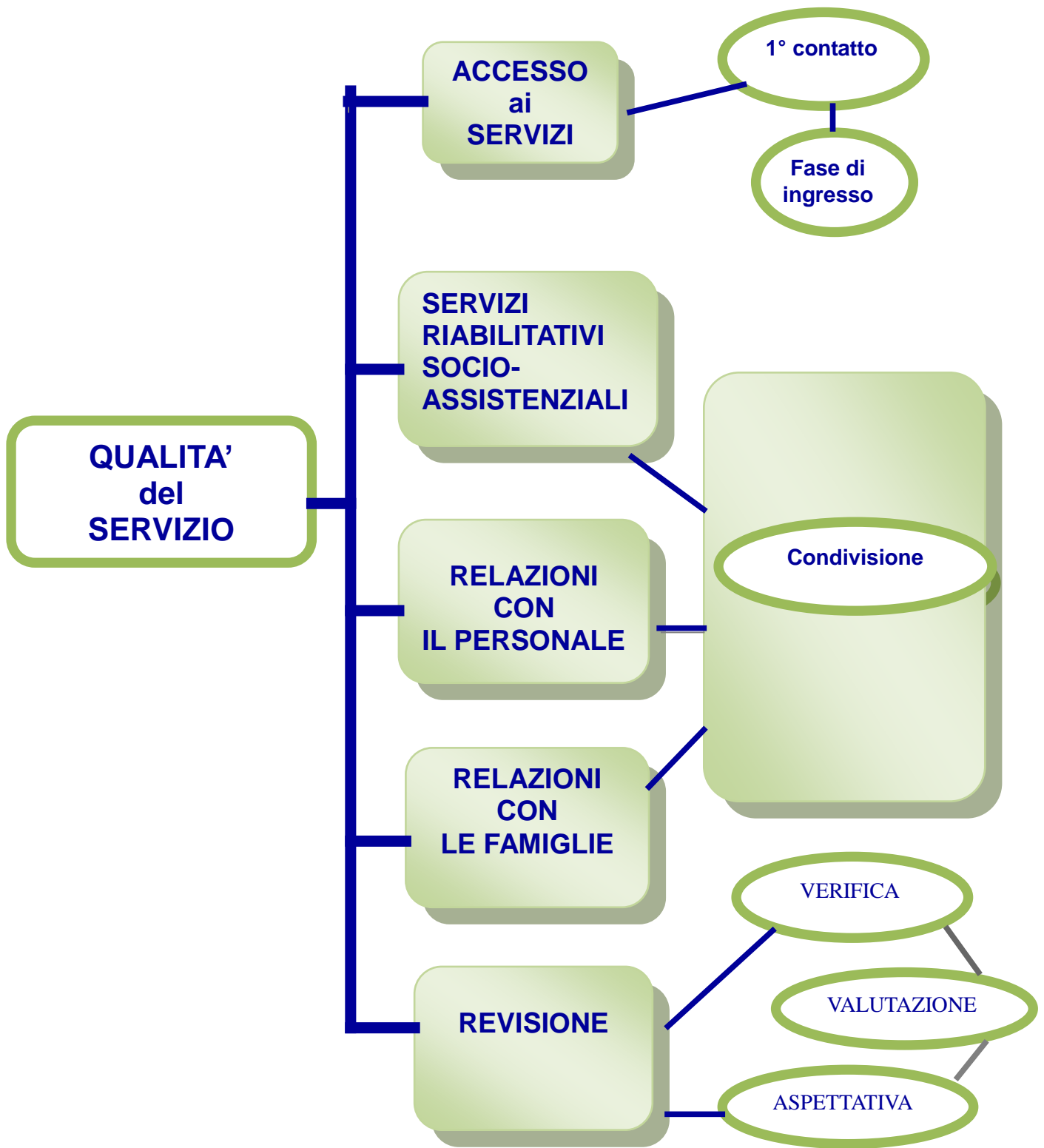
**Indicatori di Processo** - Il raggiungimento o lo scostamento dei valori consuntivi di periodo rispetto ai valori-obiettivo costituirà elemento concreto e di giudizio globale per valutare l'efficacia dell'esercizio, in termini di reale soddisfacimento della politica aziendale definita dall'ANFFAS ONLUS di Messina. Annualmente, nell'ambito delle attività di pertinenza, saranno definiti obiettivi specifici per il management aziendale correlati alle responsabilità ricoperte ed al contributo di ciascuno in relazione agli obiettivi generali.

### 1.6.3 STANDARDS DI QUALITÀ

Annualmente si emette il documento "**obiettivi per la qualità**" di seguito una sintesi

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>OBIETTIVI</b>
N° reclami / n° utenti assistiti	< 0,05
Tempi di Risposta ai reclami	> 15 gg
Livello di soddisfazione famiglie/utenti	Giudizi positivi > 85%
Eventi avversi	0
Controllo documentazione sanitaria	Rilievi / Non conformità < 5%
Monitoraggio ECM (% del personale che soddisfa pienamente i requisiti di formazione e aggiornamento)	> 85%
Continuità del servizio (chiusura totale del centro per carenze organizzative o delle infrastrutture)	gg di chiusura <3
Tasso di abbandono (Numero utenti che interrompono il percorso riabilitativo per motivi di non adeguatezza o gradimento delle attività proposte sul totale ospiti)	<2%

## L'albero della qualità



## **SEZIONE SECONDA**

### **2.0 CENTRO DI RIABILITAZIONE**

L'ANFFAS ONLUS Messina gestisce:

- ★ il Centro di Riabilitazione ex art.26/833

Il Centro è una struttura accreditata alla Regione Siciliana e convenzionata con l'A.S.P. di Messina, a semiconvitto, per prestazioni di riabilitazione a favore di un massimo di 40 assistiti, di entrambi i sessi, con disabilità intellettiva e relazionale medio/grave.

Il servizio in quanto in convenzione è gratuito per gli utenti (a cui viene richiesta quota associativa annuale): l'associazione per scelta e politica aziendale, in atto, non eroga prestazioni di tipo libero professionale in solvenza e pertanto non ha definito un tariffario specifico.

Il servizio è attivo per 36 ore settimanali: dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 15.30.

Sono previste attività individuali ed in piccoli gruppi, riabilitative e socio-ricreative secondo un calendario prefissato. Oltre alle attività standard possono essere proposte e programmate anche attività in collaborazione con strutture esterne.

### **2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA - PERSONALE**

Il personale è quello previsto dalla normativa vigente ed è specificato nell'allegato organigramma aziendale.

Le funzioni direttive sono espletate da:

- Presidente e Responsabile Amministrativo
- Consiglio Direttivo
- Direttore Sanitario

#### **2.1.1 Generalità sul personale**

Il personale dell'ANFFAS ONLUS Messina si caratterizza come:

- qualificato
- aggiornato

- motivato
- capace di comprendere empaticamente e condividere l'affettività, i sentimenti, le frustrazioni e le emozioni altrui rispettandone scelte, desideri e pulsioni.

Tutto il personale è obbligato al rispetto del codice comportamentale ANFFAS ed è dotato di cartellino identificativo.

Al personale si applica il CCNL ANFFAS.

Le funzioni direttive dell'organizzazione definiscono e periodicamente riesaminano, compiti e responsabilità delle diverse funzioni coinvolte nei servizi: di seguito un dettaglio sintetico del funzionigramma.

## ***RESPONSABILE AMMINISTRATIVO E DEL PERSONALE***

***D.ssa Teresa Currò (Presidente)***

- ✓ Responsabile della Governance del Centro
- ✓ Progetto di Struttura
- ✓ Selezione e gestione del personale
- ✓ Verifica dell'operato dell'équipe tecnica
- ✓ Monitora le attività al fine di garantire le normative vigenti e i protocolli sanitari
- ✓ Gestione reclami
- ✓ Sovrintende e coordina l'operato degli uffici amministrativi, settori sanitari e sociali
- ✓ Rapporti con l'ASP, L'Ente locale ed altri enti pubblici e privati.

## ***DIREZIONE SANITARIA D.ssa Lara Cortese***

- ✓ Progetto di Struttura
- ✓ Piano delle attività
- ✓ Progetti Riabilitativi Individuali (in équipe)
- ✓ Anamnesi psicopatologica – Orientamento diagnostico, prognostico e terapeutico
- ✓ Coordina l'équipe tecnica e multidisciplinare
- ✓ Referente della formazione interna del personale
- ✓ Referente trattamento dati personali

- ✓ Responsabile HACCP e del sistema Qualità in affiancamento alla psicologa

**PSICOLOGA**      *Dott.ssa Barbara Cavallari*

- ✓ Coordinamento quotidiano delle attività riabilitative e supervisione clinica
- ✓ Counseling e orientamento
- ✓ Colloqui
- ✓ Progetti di: integrazione psicosociale, inserimento scolastico e promozione dell'autonomia e dell'autodeterminazione
- ✓ Referente trattamento dati personali
- ✓ *Responsabile del sistema Qualità*

**ASSISTENTE SOCIALE**      *Dott.ssa Maria Ruggeri*

- ✓ SAI, Servizio Accoglienza e Informazione, attività informativa qualificata, informazione rete sociale e risorse territoriali; Responsabile delle informazioni con il pubblico
- ✓ componente dello sportello antidiscriminazione
- ✓ Segretariato sociale
- ✓ Gestione amministrativa degli assistiti.

**AMMINISTRATORE DI SISTEMA**      *dott. Davide Risitano*

Sovrintende alle risorse del sistema operativo di una banca dati consentendone l'utilizzazione attraverso le seguenti attività:

- ✓ gestione archivio con accesso controllato
- ✓ gestione profili utenti e password
- ✓ verifica e monitoraggio dello stato di elaborazione dati e delle misure di sicurezza implementate
- ✓ salvataggio dei dati (backup/recovery)
- ✓ organizzazione dei flussi di rete
- ✓ proposte per il miglioramento della sicurezza dei dati informatici e dei servizi informatici acquisiti dall'esterno
- ✓ segnalazione di malfunzionamento del sistema al manutentore (fornitore esterno)



## **OPERATORI DELLA RIABILITAZIONE**

*Sono responsabili del servizio integrato di riabilitazione*

*Attività proposte*

- ✓ Fisio-Kinesiterapia
- ✓ CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)
- ✓ CIM (Coordinazione Ideo Motoria)
- ✓ TRP (Terapia della Riabilitazione Psichiatrica)
- ✓ Palestra riabilitativa
- ✓ Riabilitazione cognitiva : training di potenziamento delle attività cognitive di base.
- ✓ Arteterapia: Danza-movimento terapia, Teatro terapia, Ritmo e body percussion.

TERAPIA OCCUPAZIONALE attuata con i seguenti laboratori:

- ✓ Laboratorio delle attività grafico pittoriche e artistiche.
- ✓ Musicoterapia
- ✓ Laboratorio di riciclo materiali poveri
- ✓ Laboratorio di decorazione e decoupage
- ✓ Laboratorio di lavorazione delle stoffe (pannolenci e feltro)
- ✓ Laboratorio delle autonomie personali
- ✓ Laboratorio delle autonomie a tavola.
- ✓ Laboratorio di autonomia domestica
- ✓ Laboratorio abilità integranti.
- ✓ Laboratorio di educazione all'acquisto
- ✓ Laboratorio teorico pratico di igiene orale
- ✓ Laboratorio delle attività cognitive semplici e complesse (lettura e scrittura creativa e narrazione)
- ✓ Laboratorio di creazione della carta - Quilling
- ✓ Arte orafa
- ✓ Laboratorio di cucina

## **OPERATORI SOCIOASSISTENZIALI E PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA**

- ✓ **Attività di supporto legata alla vita quotidiana, cura ed igiene della**

*persona, attenzione ai bisogni alimentari*

### **PERSONALE INFERMIERISTICO**

- ✓ Nursing infermieristico
- ✓ Somministrazione della terapia

### **PERSONALE SERVIZIO MENSA/RISTORAZIONE**

- ✓ Collaborazione all'approvvigionamento finalizzato al servizio
- ✓ Preparazione pasti
- ✓ Gestione cucina e dispensa
- ✓ Applicazione delle norme HACCP

La dieta di riferimento è realizzata in accordo alle tabelle dietetiche approvate dall' A.S.P. secondo le prescrizioni della DS.

### **PERSONALE SERVIZIO DI TRASPORTO**

- ✓ Conduzione del mezzo di trasporto affidato secondo le indicazioni ricevute in merito agli utenti per cui il servizio è stato concordato
- ✓ Accompagnamento di utenti e/o operatori per specifici eventi all'esterno

### ***Tirocinanti volontari e collaboratori***

L'Associazione accoglie nei propri servizi tirocinanti e stagisti (di diverse professionalità) stipulando convenzione con enti pubblici e privati.

I tirocinanti affidati ad un tutor interno saranno provvisti di cartellino identificativo distinguibile da quello del personale.

A tirocinanti, volontari, collaboratori sono rese note istruzioni e regole di comportamento interne a garanzia dell'utenza a cui devono uniformarsi.

## **2.2 RISORSE STRUTTURALI**

I servizi del Centro di Riabilitazione ANFFAS ONLUS Messina,

accreditato alla Regione Siciliana in conformità al D.A. 890/2002 e ss.mm.ii., si svolgono in 1 struttura a pianoterra divisa in due corpi A e B priva di barriere architettoniche e destinata alle diverse attività psicoriabilitative, amministrative, ai servizi tutelari di assistenza socio-sanitaria, di cucina e refezione. È disponibile una palestra attrezzata per la fisioterapia. La struttura è circondata da spazio esterno di pertinenza fruibile e dispone di area parcheggio riservata.

### **CONFORT**

Tutti gli ambienti sono climatizzati, ampi e luminosi, periodicamente mantenuti e migliorati. Sono rese disponibili in struttura ausili per la deambulazione.

## **3 MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per accedere al Centro di Riabilitazione le persone in possesso di verbale ai sensi della L.104/92 devono richiedere l'inserimento nella lista d'attesa gestita dall'ANFFAS MESSINA compilando l'apposito modulo ed inviata mensilmente all'ASP di Messina.

### **3.1 Visita di accettazione ed idoneità al periodo di prova**

In caso di disponibilità, l'Assistente Sociale, su indicazione della DS contatta la famiglia per un colloquio con l'équipe.

Nella prima visita, l'équipe del C.d.R. grazie al colloquio con la persona e la famiglia stabilisce la "diagnosi di ingresso" del nuovo assistito e le sue possibilità riabilitative, compatibilmente con le modalità procedurali e le caratteristiche strutturali e del Centro. Qualora si valuti una idoneità alla prova, la DS con la collaborazione della Psicologa assicura l'informazione generale per il trattamento dati personali e l'acquisizione del consenso, assieme alla informazione di base sul trattamento riabilitativo, acquisendo il consenso informato, quindi l'équipe propone tempi e spazi di osservazione della persona nei contesti riabilitativi del Centro, così da facilitare l'elaborazione del Progetto Riabilitativo Individuale di primo accesso.

Nel caso in cui risultasse, per le caratteristiche psicopatologiche del

soggetto, l'impossibilità di un adeguato inserimento, l'organizzazione si impegna, attraverso un incontro di Equipe, a fornire alla famiglia/rappresentante della persona informazioni circa le soluzioni alternative o progetti di vita possibili (L. 112/2016, altre agenzie presenti nel territorio, altri centri ex art. 26, Servizio ADI)

### **Documentazione richiesta per l'inserimento:**

- Richiesta di presa in carico
- impegnativa da parte del medico curante
- Richiesta di trasporto da inoltrare alla Compartecipata del Comune di Messina
- Documenti di riconoscimento e codici fiscali della persona e del legale rappresentante
- Verbale L. 104/92
- Verbale di Invalidità civile
- Mod. CIRS
- valutazione medica remota e prossima
- richiesta esami ematochimici e strumentali di base
- eventuale terapia farmacologica praticata

L'Ufficio Riabilitazione del Distretto ASP di residenza autorizzerà il trattamento riabilitativo in seguito a visita specialistica.

### **3.2 Fase di ingresso**

Nel primo mese di frequenza, l'équipe del C.d.R. deve confermare la diagnosi; il Direttore Sanitario e/o il medico responsabile attuano l'osservazione clinica e richiedono specifici approfondimenti diagnostici da parte di specialisti esterni; lo psicologo valuta gli aspetti psicorelazionali avvalendosi anche di tests di psicodiagnostica; l'Assistente Sociale approfondisce il quadro in merito alla situazione ambientale e condizione familiare. Le relative informazioni e indicazioni devono essere concordemente trasmesse dall'équipe (ciascuno specialista nel rispettivo settore d'interesse a tutte le figure professionali e assistenziali del Centro).

La valutazione funzionale viene invece effettuata dagli operatori tecnici in organico rispondenti agli standards di cui al Decreto Assessoriale del febbraio 1992.

### **3.3 Gestione lista d'attesa**

La lista di attesa nominativa è gestita con i seguenti criteri:

- data della richiesta scritta di inserimento presentata dal familiare della Persona con Disabilità, debitamente protocollata;
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale.

Si precisa altresì che la disponibilità di posto è strettamente correlata al modello di intervento e presa in carico adottata presso il C.d.R. che prevede possibilità di trattamento in gruppi in base all'età cronologica ed al quadro clinico.

## **4. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE**

Così come stabilito dal Decreto Presidenziale 2 Gennaio 2006 pubblicato nella G.U.R.S. parte I n.4 del 27 gennaio 2006, "Piano triennale della regione Siciliana a favore delle persone con disabilità", l'équipe medico-psico-sociale, deve elaborare un primo "*Progetto Riabilitativo Individuale*" per il nuovo assistito, con l'esplicitazione di obiettivi (a breve, medio e lungo termine) e piani operativi di lavoro. Anche gli operatori tecnici, sulla base di quanto definito nel "progetto riabilitativo" e tenendo presenti le indicazioni dell'équipe e dei tecnici, formulano un loro specifico piano individuale, calibrando le attività in relazione ai livelli di abilità dell'assistito.

L'Assistente sociosanitario deve concorrere nella pratica quotidiana, al raggiungimento e al mantenimento delle autonomie di base e cura della persona, tutelando e supportando l'assistito lungo un determinato tracciato riabilitativo (servizio tutelare alla persona).

Si erogano trattamenti riabilitativi intensivi, estensivi su persone per l'acquisizione e il mantenimento di livelli di performances funzionali e sociali; il progetto riabilitativo ha durata massima annuale rinnovabile;

le proroghe al trattamento, da parte della ASP hanno cadenza trimestrale.

Indispensabile nel lavoro per progetti è l'approccio multidisciplinare: ogni percorso riabilitativo deve essere cioè affrontato "insieme", da una squadra integrata di operatori sanitari e socio-sanitari costituita intorno alla persona; ogni operatore deve mettere a disposizione la propria specifica professionalità e competenza, modellandosi ed integrandosi, al tempo stesso, alle professionalità e competenze degli altri componenti l'équipe riabilitativa, concorrendo, in maniera il più possibile congiunta, alla crescita della persona in trattamento.

Il *Progetto Riabilitativo Individuale* (P.R.I.) è condiviso con l'utente con il suo legale rappresentante e viene reso noto anche al medico di base dell'utente stesso.

I documenti sanitari informatici sono elaborati con gestionale **4Handy**, fornito in modalità SaaS (Software-as-a-Service cioè in cloud computing), personalizzato dal fornitore sulle esigenze espresse dall'organizzazione, che prevede una procedura di accesso specifico al dossier sanitario per singolo operatore.

#### **4.1 Contenuti informativi del P.R.I.**

- dati anagrafici dell'utente
- profilo complessivo della condizione di disabilità (ICF)
- definizione del livello di gravità della disabilità complessiva
- descrizione della/e disabilità oggetto dell'intervento (al tempo 0)
- definizione obiettivi riabilitativi
- data di inizio dell'intervento
- durata prevista dell'intervento
- modalità di erogazione dell'intervento

#### **4.2 Valutazione in itinere del P.R.I.**

Ogni tre mesi l'équipe verifica quanto fissato nel Progetto Riabilitativo per valutare la risposta della persona ai trattamenti riabilitativi e,

quindi, per:

- Validare o modificare il progetto
- Richiedere l'eventuale proroga dei trattamenti
- Valutare l'eventuale dimissione

### **4.3 Dimissioni**

in caso di dimissione l'Equipe propone un percorso di affiancamento dell'utente e della sua famiglia/rappresentante allo scopo di accompagnare l'utente nel processo di graduale allontanamento dalla struttura e, al contempo, individuare le strutture sociali e/o assistenziali presenti sul territorio in grado di garantire una continuità di intervento, se necessario. L'Equipe inoltre fornisce eventuali prescrizioni mediche/sanitarie/abilitative da porre in atto successivamente alla dimissione.

## **5. SICUREZZA**

Il centro ANFFAS ONLUS Messina ha provveduto a tutti gli adempimenti di legge in materia di sicurezza sul lavoro del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni. E' dotato di tutte le necessarie autorizzazioni e monitorizza costantemente il livello di rischio al suo interno, garantendone il mantenimento ai livelli minimi possibili. Tutti i presidi antincendio e di sicurezza sono costantemente mantenuti.

### **5.1 Impianti elettrici**

Gli impianti elettrici sono realizzati secondo quanto stabilito dalle normative vigenti.

### **5.2 Sicurezza antincendio**

ANFFAS Messina è dotata di un sistema per la rilevazione degli incendi. La sicurezza antincendio è garantita in tutti gli ambienti nel rispetto delle disposizioni delle normative vigenti.

La struttura, inoltre è dotata di un piano di evacuazione in caso di incendio, illustrato ai dipendenti.

### **5.3 Impianti termici e di condizionamento**

Gli impianti termici e di condizionamento sono realizzati nel rispetto della regola dell'arte secondo quanto disposto dalle normative vigenti e assicurano idonee condizioni microclimatiche tenendo conto delle caratteristiche climatiche locali.

Gli impianti sono sottoposti ad una idonea manutenzione.

### **5.4 Segnaletica**

ANFFAS ONLUS di Messina dispone di:

- ✓ planimetria della struttura con indicazione di servizi/reparti;
- ✓ segnalazione dei percorsi di accesso alle prestazioni e ai servizi amministrativi;

Caratteristiche della segnaletica:

- ✓ leggibilità dei caratteri;
- ✓ semplicità di linguaggio;
- ✓ protezione dalle manomissioni.

### **5.5 Tutela dall'inquinamento acustico**

La tutela dall'inquinamento acustico è assicurata secondo le modalità e le prescrizioni della normativa vigente.

### **5.6 Tutela dall'inquinamento elettromagnetico**

La tutela dall'inquinamento elettromagnetico è assicurata in osservanza alle normative vigenti.

### **5.7 Illuminazione artificiale**

L'illuminazione degli interni con luce artificiale risponde a criteri di buona tecnica.

## **6. HACCP - IGIENE DEGLI ALIMENTI: SERVIZIO CUCINA/REFEZIONE**

Il servizio di cucina e refezione è rigorosamente rispettoso del di autocontrollo dei "punti critici" HACCP, come esige il Reg. CE 852/2004; ogni componente del servizio mensa e ristorazione partecipa periodicamente ai corsi di formazione ed aggiornamento in ossequio alla normativa vigente per gli alimentaristi.



Il personale medico, prescrive le eventuali diete “personalizzate” al fine di garantire una corretta condotta alimentare (dalla dieta iposodica alla dieta ipolipidica o ipocalorica), secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.P.

## **7. SICUREZZA E TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Titolare dei dati personale è ANFFAS Onlus Messina:

Referente dott.ssa T.G. Currò (Presidente)

D.P.O. Dott. Sirna tel. 0941703040 email: [privacy@siapa.it](mailto:privacy@siapa.it)

Responsabile Protezione Dati: SIAPA

Referenti GDPR: dott.ssa L. Cortese (ambito Sanitario), dott.ssa B. Cavallari (ambito Amministrativo)

Amministratore di sistema: dott. Davide Risitano.

L'informativa per il trattamento dei dati è consegnata all'ingresso in struttura e qualora aggiornata verrà diffusa tramite invio email o pubblicazione sul sito internet.

## **8. MISURE PARTICOLARI A TUTELA DELL'UTENZA**

*Prevenzione infezioni / incidenti / eventi avversi*

Lo scopo principale è quello di garantire, in base ai bisogni del singolo e delle famiglie, una adeguata attività riabilitativa che consenta il mantenimento e/o miglioramento delle abilità residue in condizione di sicurezza e prevenzione delle infezioni, incidenti e/o eventi avversi.

Le infezioni correlate all'assistenza sanitaria sono causate sia da microrganismi già presenti sulla cute del paziente e sulle mucose, sia da microrganismi trasmessi da un altro paziente o dall'ambiente circostante. La trasmissione dei microrganismi si verifica tipicamente attraverso una o più delle tre modalità successive: per contatto, per via aerea e attraverso un veicolo comune.

Poiché i servizi offerti dall'organizzazione si rivolgono a pazienti fragili e sono erogati in ambito di una comunità, è particolarmente importante che l'organizzazione, con il diretto coinvolgimento delle famiglie e degli utenti, assicuri misure di igiene e salubrità dei locali e regole

comportamentali tali da limitare al massimo il contagio e la trasmissione di infezioni, nonché incidenti causati da carenze interne organizzative o strutturali.

ANFFAS Messina ed in particolare la Direzione sanitaria, con il supporto dell'equipe multidisciplinare, ha previsto e mantiene attiva una procedura specifica per la gestione delle infezioni legate all'assistenza rivolta in prima istanza a tutto il personale coinvolto nel servizio.

Le misure di prevenzione definite includono:

- *specifica formazione del personale,*
- *procedure di igiene e sanificazione degli ambienti e delle dotazioni in uso,*
- *puntuale manutenzione di impianti ed attrezzature*
- *utilizzo di dispositivi di protezione individuale,*
- *attuazione delle prescrizioni per la salute nell'ambiente di lavoro e prevenzione infortuni,*
- *controlli interni periodici e gestione di eventuali criticità,*
- *prevenzione e gestione eventi avversi,*
- *attuazione di eventuali protocolli specifici per situazioni di emergenza sanitaria*

Le famiglie e gli utenti, e ove possibile anche il medico di famiglia di riferimento, sono chiamati a collaborare con l'Organizzazione per la salute propria e di tutti i componenti della comunità ospitata in struttura, attraverso attività individuali e di gruppo, coordinate dalla DS con il supporto dell'equipe, volte alla sensibilizzazione e conoscenza di

- *procedure di igiene e profilassi per la vita in comunità, regole di educazione sanitaria ed alimentare*
- *importanza di una puntuale condivisione dello stato di salute degli ospiti e pronta segnalazione dell'eventuale insorgenza di malattie infettive,*
- *comportamenti adeguati alla vita di relazione nello specifico contesto della struttura,*
- *approfondimento tematiche di carattere sanitario su possibili rischi legati allo stato di salute degli assistiti e/o alla frequenza in comunità ed azioni preventive e di miglioramento volte a limitazione/annullamento di effetti negativi e dannosi*

La Presidente del Consiglio Direttivo  
Dott.ssa Teresa Grazia Curro'

Allegati :  
Organigramma nominativo