

ANFFAS ONLUS MESSINA

Associazione Nazionale Famiglie di Persone con disabilità
intellettiva e/o relazionale VIALE REGINA ELENA, 3 MESSINA

anffasme.sai@gmail.com

Tel. 090/6018637

INDICE

1. **LA CARTA DEI SERVIZI**
2. **CHI SIAMO - INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE.**
3. **ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI. SERVIZIO SAI U.R.P.**
4. **IL CENTRO DI RIABILITAZIONE**
5. **MODALITA' DI ACCESSO**
6. **SERVIZI ESPLETATI**
7. **RISORSE STRUTTURALI**
8. **LA QUALITÀ**
9. **FORME DI TUTELA A GARANZIA DELL'UTENZA**

1.LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, sviluppato in conformità alla normativa di riferimento, esplicita la tipologia di servizi erogati, l'organizzazione a disposizione degli stessi, le modalità di accesso, di verifica e di tutela garantite ai fruitori dei servizi nell'ottica dei principi di trasparenza e partecipazione.

2.CHI SIAMO – INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

ANFFAS è stata fondata a Roma il 28 marzo 1958. 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, Associazione Nazionale Famiglie di Persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, da oltre 50 anni eroga i propri servizi nell'area della città di Messina. Nel ottobre del 2002 ottiene la convenzione per il centro di riabilitazione ex-art.26/833. Nel 2003 l'associazione si qualifica come "Organizzazione non lucrativa di utilità sociale" (ONLUS). L'Associazione Anffas Onlus di Messina, ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica il 17.09.2015.

3.ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE – U.R.P.

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 dalle 9.30 alle 12.30 il numero 090 6018637

Richieste di informazioni alla mail: anffasme.sai@gmail.com - anffasme.sai@pec.it.

Sito internet: www.anffasmessina.com

4.CENTRO DI RIABILITAZIONE:

L'ANFFAS ONLUS Messina gestisce il Centro di Riabilitazione ex art.26/833 situato in Viale Regina Elena 3 Messina. Tel. 090 /6018637. Il Centro di Riabilitazione ANFFAS ONLUS Messina è una struttura convenzionata con l'A.S.P. di Messina, a semiconvitto, per la riabilitazione di persone con disabilità intellettiva e relazionale. Il servizio è attivo per 36 ore settimanali: dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 15.30.

DIREZIONE GENERALE: Dr. Teresa Grazia Currò

DIREZIONE SANITARIA: Dr. Lara Cortese

RESPONSABILE SERVIZIO DI PSICOLOGIA: Dott.ssa Barbara Cavallari

RESPONSABILE SERVIZIO SOCIALE: dott.ssa Maria Anna Ruggeri

5.MODALITA' DI ACCESSO:

Per accedere al Centro di Riabilitazione le persone in possesso di verbale ai sensi della L.104/92 possono richiedere l'inserimento nella lista d'attesa gestita dall'ANFFAS MESSINA, comunicata mensilmente alla ASP di Messina, attraverso la compilazione dell'apposito Modulo. In base alla disponibilità di posto libero viene proposta da ANFFAS la presa in carico dell'utente all'ASP che dovrà autorizzarla. Le prestazioni del centro, poichè erogate in convenzione con l'Azienda Pubblica sono gratuite per gli utenti.

6.SERVIZI ESPLETATI:

Presso il Centro di Riabilitazione Anffas onlus Messina sono attivi i seguenti servizi:

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

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

SERVIZIO SOCIALE

✓ SAI, Servizio Accoglienza e Informazione, attività informativa qualificata, informazione rete sociale e risorse territoriali;

✓ Segretariato sociale

✓ Gestione amministrativa degli assistiti.

SERVIZIO INTEGRATO DI RIABILITAZIONE

FKT (fisiokinesiterapia) - CAA (comunicazione aumentativa alternativa) -CIM (coordinazione ideomotoria) - TRP (Riabilitazione psichiatrica). Palestra riabilitativa.

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

Arteterapia: Danzamovimento terapia, Teatro terapia, Ritmo e body percussion. Ippoterapia.

SERVIZI TUTELARI

Attività di supporto legata alla vita quotidiana, cura ed igiene della persona, attenzione ai bisogni alimentari.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Nursing infermieristico ,

Somministrazione terapia farmacologica come da prescrizione del medico di medicina generale

SERVIZIO MENSA/RISTORAZIONE

✓ Preparazione pasti

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

SERVIZIO DI TRASPORTO

- ✓ 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

7. 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.

8 .QUALITA'

La qualità dei servizi erogati è monitorata attraverso attività sistematiche di verifica e valutazione delle prestazioni con la misurazione dei processi e dei prodotti risultanti. 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 tutt'ora mantenuta.

Obiettivi generali:

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.

9. FORME DI TUTELA A GARANZIA DELL'UTENZA.

- TUTELA DELLA PRIVACY

I dati relativi agli utenti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla riservatezza e alla privacy, secondo quanto previsto anche dal Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI). Ciascun Utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati (informativa sulla privacy) e ne rilascerà debita dichiarazione (consenso al trattamento). Anffas Onlus Messina, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, opera come Titolare del trattamento dei dati. Anffas Onlus Messina ha designato come Responsabile della Protezione dei dati personali SIAPA srl. nella persona del Dr. A. Sirna quale D.P.O. Email: _dpo@siapa.it – siapa@pec.siapa.it

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO RIABILITATIVO

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.

RECLAMI E DISSERVIZI

Il referente ANFFAS ONLUS di Messina, a cui ci si può rivolgere per avere informazioni è l'Assistente Sociale Dr.ssa Maria Anna Ruggeri (dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 15.30). Il reclamo e/o disservizio può essere segnalato attraverso l'apposito modulo "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.

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. 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.

Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Lara Cortese
Medico Psichiatra