

AI.A.S. - ETS

Sezione di Castelvetro



**Carta
dei Servizi**

PRIMA STESURA
CARTA DEI SERVIZI
Aprile 1998

AGGIORNAMENTI:

⊕	Dicembre	2000
⊕	Gennaio	2003
⊕	Gennaio	2004
⊕	Dicembre	2006
⊕	Ottobre	2009
⊕	Luglio	2011
⊕	Settembre	2013
⊕	Luglio	2016
⊕	Giugno	2019
⊕	Ottobre	2020
⊕	Maggio	2022
⊕	Luiglio	2023
⊕	Agosto	2024
⊕	Gennaio	2025

***«Prima ti ignorano,
in seguito ti deridono,
poi ti combattono,
infine VINCI»***

Mahatma Gandhi

INDICE



1	La Carta dei Servizi	Pag.	4
2	La missione del servizi	“	5
3	Le nostre origini	“	7
4	Centro di Riabilitazione	“	12
5	Come accedere ai servizi	“	19
6	Orari di apertura	“	21
7	Responsabilità	“	22
8	Multidisciplinarietà	“	23
9	Diritti e doveri degli Utenti	“	25
10	Tutela degli Utenti Procedura dei reclami	“	29
11	Centro Diurno	“	32
12	Altri servizi alla Persona	“	34
13	Privacy	“	37
14	Per orientarci negli ambienti Planimetria della struttura - Sicurezza	“	39
15	Come contattarci - Dove siamo	“	42

La Carta dei Servizi trova le sue fondamenta in diverse normative come:

- DPCM 27/01/94 - Principi sulla erogazione dei servizi pubblici svolti anche in regime di convenzione
- DPCM 19/05/95 - "Istituzione Carta dei Servizi"

Questa Carta vuole essere un semplice e agevole strumento con cui l'A.I.A.S. di Castelvetro dialoga con tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati a conoscere le attività da noi svolte (famiglie, pubblica amministrazione, società civile, volontari, mass-media, etc.).

In un contesto come quello socio-sanitario, dove trasparenza e fiducia rappresentano due indispensabili risorse senza le quali ogni tipo d'intervento perde di significato e di validità, questa Carta costituisce il nostro impegno a garantire determinati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi e uno strumento con cui creare un clima di reciproca stima e collaborazione, nel rispetto dei ruoli.

Per ogni informazione, reclamo, segnalazione e suggerimento, i responsabili dei servizi sono a completa disposizione.

La nostra Carta dei Servizi è interamente tesa ad affermare il valore della Persona disabile 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.

Due sono gli assi strategici che costantemente e visibilmente connotano le nostre attività:

1. il tema dei Diritti, e quindi gli sforzi tesi al rispetto non solo dei diritti civili, sociali ed economici, ma, in primo luogo, del Diritto Umano di ogni Persona ad essere rispettata nella propria Dignità;
2. il ruolo sociale della nostra Associazione quale soggetto socialmente vivo e utile alla comunità, e ciò impone di
 - VIGILARE COSTANTEMENTE;
 - CONTRASTARE GLI ATTEGGIAMENTI E I COMPORTAMENTI DI CHIUNQUE VOGLIA RIDURRE O CONDIZIONARE I DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI E DELLE LORO FAMIGLIE.

In altri termini, lo spirito della presente Carta dei Servizi non consente di ignorare circostanze che abbiano leso i diritti o che possano, anche solo potenzialmente, essere fonte di discriminazione. Tale principio, che la normativa pone tra i principi

fondamentali che devono regolare l'attività dei "servizi pubblici", assume per noi un valore particolare, nei confronti del quale non sono ammissibili fraintendimenti e sottovalutazioni.

A testimonianza e suggello di questo "IMPEGNO" domina, scolpito sul mosaico che orna il frontone del Centro, il nostro motto



**“I LORO DIRITTI
SONO
I NOSTRI DOVERI”.**

La base giuridica e culturale su cui si imposta il "respiro" delle nostre attività è costituita da:

- ♻ Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (1948)
- ♻ Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU - 1992)
- ♻ Trattato di Amsterdam (art. 13 - 1997)
- ♻ Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (2000)
- ♻ Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006)
- ♻ Legge n. 18/2009 "Ratifica della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità"

La Sezione A.I.A.S. di Castelvetrano si è costituita nel 1983, mentre il C.R.E. (Centro di Riabilitazione Equestre) "Selinon" nasce nel maggio 1987 con l'acquisto di due cavalle avelignesi e del terreno per la realizzazione dell'indispensabile: tre boxes per cavalli, una stanzetta-ufficio, un servizio, oltre il campo di lavoro in sabbia recintato.



L'apporto di 15 volontari consente di potere avviare i lavori con i primi utenti.

Facilmente raggiungibile, dalla SS 115 per Selinunte, al Km 74, in una zona assolutamente tranquilla, lontana dal traffico e dai rumori e scevra da ogni pericolo.

La sua ragion d'essere è stata determinata da un ristretto gruppo di persone che l'hanno ideato ed, alcuni di loro, in gran parte anche sovvenzionato.

Dopo alterne vicende e la pausa di qualche anno, il Centro, ingrandito, riapre con tutti i crismi della legalità e con il convenzionamento con l'Azienda Sanitaria n. 9 di Trapani.

Siamo nel 1° dicembre 1997.

Ulteriormente ingrandito nel 1999 - su ormai 5.000 mq - oggi assicura non soltanto le terapie giornaliere autorizzate, ambulatoriali e domiciliari, ma va ben oltre, garantendo a chiunque lo richieda il servizio più idoneo.

Nel 2008, dopo 5 anni di attesa e di espletamento delle necessarie interminabili pratiche, vengono completati i lavori di costruzione del Centro Diurno, (g/sta DIRETTIVA 23 settembre 2003 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali)

Alla sua realizzazione hanno contribuito: il Ministero, i 6 Comuni del Distretto S.S. n. 54, soprattutto Castelvetro, e la nostra Sezione A.I.A.S. con il valore di mq 570 di terreno.

Con Decreto Ass.to Reg.le della Famiglia n. 123 del 4.02.2011 è stata formalizzata l'iscrizione all'albo regionale previsto dalla L.R. n. 22/86, abilitandoci a poter stipulare convenzioni con i Comuni per il servizio di Centro Diurno.

Il nostro Ente considera la **CORTESIA** e la **DISPONIBILITÀ del Personale** verso tutte le persone, oltre la collaudata e indiscussa **PROFESSIONALITÀ**, tra i **requisiti imprescindibili del servizio** che rende ai cittadini e fonda il suo operare quotidiano su:

**PASSIONE PER IL PROPRIO LAVORO, LEALTÀ, COMPRESIONE,
NE, ASSENZA DI DISCRIMINAZIONI, SPIRITO DI APPARTENENZA,
VERA AMICIZIA, CREATIVITÀ, LIBERTÀ NEL RISPETTO
DELL'ALTRO.**

La Sezione AIAS di Castelvetro:

- **ENTE TERZO SETTORE (ETS) con personalità giuridica iscritto nel RUNTS ai sensi D.Lgs. 117/2017, alla sezione G quale Associazione con attività non lucrative come evidenziato nel proprio Statuto;**
- **è iscritta al Reg. n. 33 – L.R. n 10 / 2003 quale ASSOCIAZIONE DI SOLIDARIETÀ FAMILIARE;**
- **é iscritta all'Albo Reg.le Sez. INABILI - Tipologia ASSISTENZA DOMICILIARE e CENTRO DIURNO (art. 26 Lr. 22/86);**
- **Iscritta all'Albo Reg.le Sez. ANZIANI - TIPOLOGIA ASSISTENZA DOMICILIARE E CENTRO DIURNO- (ART. 26 L.R. 22/86)**
- **ENTE ISCRITTO ALL'ALBO REG.LE DELLE "STRUTTURE NON SPECIALIZZATE CHE EROGANO TAA E/O EAA ON ANIMALI RESIDENZIALI" (D.A. SANITÀ N. 122/2018)**
- **ENTE COMPONENTE DELLA RETE TERRITORIALE.**
- **è riconosciuta come ENTE LEGITTIMATO AD AGIRE PER LA TUTELA GIUDIZIARIA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ. L n. 67/06**
- **si è dotata di SISTEMA INTERNO DI GESTIONE DELLA QUALITÀ UNI EN ISO 9001/2000;**
- **si è dotata del "MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO" D.lgs. 231/01 integrato con le "MISURE DI PREVENZIONE E DELLA CORRUZIONE" L. n. 190/12 e della "TRASPARENZA" D.lgs. 33/13 e del "CODICE ETICO DEL COMPORTAMENTO"**

PROGETTI FUTURI

Anche se possiamo dire completata la fase strutturale, certamente sono ancora tante le cose da fare per ampliare e consolidare il servizio medico, paramedico e di assistenza, nel costante impegno di contribuire a migliorare la vita del disabile e della sua famiglia.

Queste le prossime mete:

- **AMPLIAMENTO DEL NUMERO DI TERAPIE.**
- **CENTRO SOCIALE DIURNO** - Conclusa la fase sperimentale del servizio di Centro Diurno con il Progetto “Autonomia possibile”, inserito nel Piano di Zona del nostro distretto, adesso si rende indispensabile attivare il sistema delle Convenzioni con i Comuni interessati.



- **INFORMATIZZAZIONE DELLE CARTELLE CLINICHE** (intranet)
- **ATTIVAZIONE DI SERVIZI DEDICATI PER L'AUTISMO**
- **STABILIZZAZIONE DELL'AUSILIOTECA "HABILIS"** - Centro di consulenza e documentazione ausili presenti sul mercato per consentire una consapevole scelta degli ausili adatti a compensare l'abilità mancante.



***L'AUSILIO GIUSTO
È UN ABITO SU MISURA***



LE PRESTAZIONI OFFERTE

Il C.R.E. "Selinon" è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale sin dal 1997 ed oggi assicura **57 TERAPIE AMBULATORIALI** E **19 TERAPIE DOMICILIARI** giornaliere.

E' costituito da una struttura modulata in funzionali ambienti di lavoro, distribuiti su un unico livello e privi di barriere architettoniche. Tutti gli ambienti sono luminosi e dotati di impianto di microclimatizzazione. L'intero complesso è dotato di un impianto elettrico realizzato nell'osservanza delle norme vigenti ed alimentato dal sistema fotovoltaico il tutto collegato ad un sicuro sistema di protezione e messa a terra.

IL CENTRO eroga le seguenti prestazioni:

- ♣ **Fisiokinesiterapia** **Psicomotricità**
- ♣ **Neuropsicomotricità** **Logopedia**
- ♣ **Psicomotricità con il mezzo cavallo**
- ♣ **Rieducazione neuropsicologica**
- ♣ **Consulenza specialistica neuropsichiatrica**
- ♣ **Consulenza psicologica individuale, di gruppo e familiare**
- ♣ **Consulenza specialistica neurologica—pneumatologica**

Ogni terapia ha una durata di 45 minuti, come

stabilito dal DECRETO 17 APRILE 2003

(Art. 9 – Modifiche Decr. n. 890/02 Parte 2, punto 2.2.b)

Inoltre eroga servizi di:

- Sportello H
- Servizio sociale
- Progetti di autonomia personale
- Piani di intervento per disturbi di:
 - ⇒ comportamento
 - ⇒ apprendimento
 - ⇒ relazione
- Attività di monitoraggio e ricerca sull'integrazione scolastica
- Coordinamento e gestione di gruppi di studio, costituiti da neo laureati o laureandi in psicologia, scienze dell'educazione, ingegneria informatica, e simili, per l'approfondimento di :
 - ⇒ Le difficoltà specifiche di apprendimento
 - ⇒ L'uso delle nuove tecnologie per la comunicazione e l'autonomia
- Collaborazioni con le Scuole -Al fine di favorire la piena integrazione sociale e scolastica dei minori assistiti, l'attività della nostra équipe prevede dei periodici e programmati incontri con gli insegnanti e/o educatori delle scuole frequentate dagli stessi. Durante tali incontri si collabora per la stesura del PEI (progetto educativo individualizzato), per il monitoraggio e la programmazione delle attività.
- **Le scuole possono richiedere un appuntamento per e-mail (aiascastelvetrano@libero.it) o per PEC:**
- **aiascastelvetrano.pec@arubapec.it**

Non vengono prese in considerazione richieste verbali o telefoniche.

L'équipe, su richiesta delle scuole e su specifici progetti, può condurre degli SCREENING SUI DISTURBI DI APPRENDIMENTO, rivolti ai bambini frequentanti la scuola dell'infanzia e primaria.

OBIETTIVI DI QUALITÀ

Gli obiettivi di qualità verso i quali viene orientata ogni azione sono quelli di:

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile, valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di menomazioni significative;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati, tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

METODOLOGIA

La metodologia utilizzata è improntata sulla presa in carico globale della persona disabile e presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, il suo

pieno e consapevole protagonismo, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio più in generale.

Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo.





TERAPIA PER MEZZO DEL CAVALLO

La *Terapia per mezzo del Cavallo* (TMC) è una metodologia riabilitativa globale che caratterizza

il nostro Centro. In essa, attraverso la pratica di attività ludico-sportive avente come mezzo e mediatore di emozioni e relazioni il cavallo, l'individuo viene stimolato nel suo complesso motorio, psichico, intellettuale e sociale.

Il cavallo, come ogni animale, è una presenza autentica, le sue reazioni sono chiare e dirette come la relazione che si instaura. Il rispetto dell'animale e delle regole necessarie per entrare in contatto con esso favoriscono una "disciplina" non imposta dall'adulto, ma autoamministrata e quindi più comprensibile ed interiorizzabile.

Il "prendersi cura" di un essere vivente interviene sul processo di maturazione dell'individuo e sull'immagine positiva di sé.

La TMC, a seconda del tipo e della gravità della disabilità, viene attuata nelle seguenti modalità:

IPPOTERAPIA - Il lavoro è prettamente corporeo e sensoriale. Lo stare a cavallo e adattarsi al movimento (andatura al passo) crea un "dialogo" di natura tonico-corporea.

RIABILITAZIONE EQUESTRE - Il cavallo assume una funzione anche “pedagogico educativa”. L’Utente inizia a guidare il proprio cavallo, per cui anche il contesto maneggio diventa strumento di lavoro sui concetti spazio-temporali; l’uso delle redini aiuta la lateralizzazione, l’orientamento spaziale, la coordinazione oculo/manuale;

PRE-SPORTIVA - In questa modalità il cavallo viene usato come realtà sociale; gli Utenti conducono autonomamente il cavallo, alcuni riescono ad effettuare tutte e tre le andature (passo, trotto e galoppo)

La TMC è rivolta a soggetti con diversi disturbi del linguaggio, sindrome di Down, autismo, insufficienza mentale, traumi cranio-encefalici, difficoltà cognitive e dell'emotività.....

Non è indicata per i soggetti che manifestano:

- gravi forme di scoliosi • malformazioni del rachide
- fobie nei confronti dell'animale
- attacchi di panico • crisi epilettiche frequenti

Gli operatori e gli utenti, prima di montare a cavallo, devono indossare obbligatoriamente il CAP

Per ciascun cavallo vengono tenuti:

- il “Libretto sanitario” rilasciato dalla competente autorità e nel quale sono registrati gli interventi, così come prescritto dalla vigente normativa;
- la “Scheda Interventi” nella quale sono riportati tutti gli interventi (veterinario, maniscalco, ecc) non registrati sul “Libretto sanitario”.



**Nel montare
un cavallo,
noi prendiamo
in prestito
la libertà.**

Helen Thomson



Per accedere alle prestazioni del Centro è richiesto il riconoscimento di “portatore di handicap” secondo

l’art.3 della Legge n. 104 /92.

Ove tale pratica non dovesse essere completa, o comunque conclusa, sarà sufficiente la semplice copia, riportante il n° di protocollo della richiesta di avvio della procedura.

Con tale documento bisogna recarsi

- ♦ **se minore di anni 18**, presso l’UONPI (Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile) del distretto ASP di appartenenza per la visita medica e il rilascio del PIANO TERAPEUTICO;
- ♦ **se adulto**, presso il Settore Medicina di Base dell’ASP di appartenenza per la visita medica specialistica e il rilascio del PIANO TERAPEUTICO.

Espletato l’iter burocratico e dopo la definizione del piano terapeutico da parte dei Servizi della ASP, l’utente viene preso in carico e l’Assistente Sociale del Centro provvede a fissare gli incontri con l’equipe socio-psico-sanitaria e all’inserimento nel sistema riabilitativo dell’Ente.

Nel caso in cui non dovesse esserci possibilità d’inserimento immediato, per la completezza degli spazi di pertinenza di ogni singolo terapeuta, l’utente verrà iscritto in una “Lista di attesa”, copia

della quale va depositata presso 'il competente Ufficio di controllo del Distretto Sanitario di Castelvetro.

Ad ogni utente inserito in lista di attesa viene comunicato che egli dovrà ritenersi assolutamente libero di optare o per l'attesa del proprio turno oppure recarsi presso altre strutture che, eventualmente, possano offrirgli l'immediata ricezione ed assistenza terapeutica richiesta.

La "Lista di attesa" comprende i nomi degli utenti in assoluto ordine temporale secondo il numero di protocollo d'ingresso A.I.A.S. del piano di lavoro dell'ASP e/o della richiesta formale dell'utente.

A parità di protocollo AIAS è data precedenza al numero protocollo in uscita dell'ASP.

Hanno priorità assoluta i minori con età inferiore o uguale a 3 anni alla data della prima presentazione del Piano Terapeutico.

Non possono accedere, con onere a carico della A.S.P., coloro che hanno bisogno di trattamenti semplici (segmentali, quali: esiti di fratture non complicate, periartriti, etc.) che possono essere erogati presso gli ambulatori specialistici di terapia fisica.



Il Centro è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 18:30, salvo il martedì, il venerdì ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Le terapie ambulatoriali e la psicomotricità con il mezzo cavallo, se programmata, vengono effettuate:

- **Lunedì, Mercoledì, Giovedì dalle ore 12:30 alle ore 18:30**
- **Martedì, Venerdì e Sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00**
- **Nelle altre ore attività di programmazione e consulenze di indirizzo individuale e di gruppo.**
- **Domeniche e festività quando possibile, iniziative socio-culturali e ludiche in collaborazione tra Centro e Famiglie.**



Le terapie domiciliari vengono effettuate prevalentemente nelle ore antimeridiane.

Per prassi ormai consolidata ed in pieno accordo con il Personale, gli Utenti e le loro Famiglie, il Centro chiude, per le “ferie estive”, due settimane nel mese di agosto. Nonché dal 24 dicembre al 2 gennaio per le ferie di “fine anno”.

La responsabilità per la definizione della struttura organizzativa interna è di esclusiva compe-

I 1

Gli incarichi dirigenziali A, B, H, L, sono svolti da sempre a titolo assolutamente gratuito. per-

corso diagnostico-terapeutico-riabilitativo si è consolidato

8



negli anni attorno al concetto della multidisciplinarietà, con il coinvolgimento contemporaneo delle branche specialistiche sia mediche che psico-pedagogico - sociali.

Ciò nasce dalla consapevolezza che la persona non può essere scorporata in

componenti da curare, ma compresa nella sua globalità

ed il suo benessere non è che l'effetto concomitante di fattori biomedici, psicologici e sociali.

Il coinvolgimento della Famiglia in tutto il processo è uno degli aspetti peculiari che il Centro AIAS di Castelvetro ha fortemente voluto.

I Familiari non sono soltanto gli "accompagnatori" del disabile, ma "protagonisti" dell'intervento riabilitativo pluridisciplinare individualizzato.

Nella struttura, più che per l'aspetto strettamente giuridico, la partecipazione è intesa, ai sensi dell'art.14 del D.L. n. 502/92, come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio.

Lo spazio decisionale in ambito programmatico, gestionale e riabilitativo è costituito dalle équipe, che sono così differenziate:

à

M
u
l
t
i
d
i
s
c
i
p
l
i
n
r
i
e
t
à

- **Equipe Programmatica:** i cui scopi sono: progettazione annuale delle attività riabilitative, analisi della lista d'attesa, redazione e verifica del progetto riabilitativo, valorizzazione delle risorse.
- **Equipe Gestionale:** finalizzata a monitorare l'efficienza e l'efficacia del servizio riabilitativo aziendale.
- **Equipe Riabilitativa:** i cui scopi sono: presentare l'utenza ai terapisti per la presa in carico, integrare il progetto con il programma riabilitativo, verificare la loro efficacia.

Le attività di riabilitazione richiedono obbligatoriamente la presa in carico globale della persona.

A tal fine sono predisposti un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e uno o più Programmi Riabilitativi (PR) per la realizzazione dello stesso PRI.

All'interno del PRI il Programma riabilitativo definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi.





PARTECIPAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Direzione del Centro invita tutti i fruitori dei servizi a segnalare tempestivamente eventuali problemi ed a tal fine riporta:

DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA:

- ▶ *essere adeguatamente informato sul tipo di trattamento e della sua durata;*
- ▶ *conoscere il nome degli operatori che avranno cura della sua persona;*
- ▶ *visitare il Centro;*
- ▶ *essere informato sul proprio progetto riabilitativo e sugli eventuali successivi aggiornamenti;*
- ▶ *essere tutelato nella propria privacy;*
- ▶ *prendere visione in qualsiasi momento della documentazione clinica e concordare con la Direzione sanitaria i tempi e le modalità di consegna dei referti;*
- ▶ *mantenere e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;*
- ▶ *proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.*

DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA:

- *Rispettare gli orari concordati.*

- *Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze.*
- *Partecipare, se richiesto, agli incontri con i sanitari ed i terapisti, programmati per eventuali modifiche migliorative.*

DOVERI DEL CENTRO ATTRAVERSO GLI OPERATORI:

- ▶ *garantire che il personale tenga comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare, altresì, le sue convinzioni religiose, etiche e politiche secondo i principi della pari dignità umana;*
- *informare compiutamente gli utenti e/o gli eventuali legittimi tutori legali, sui loro diritti, sui criteri e requisiti di accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sui compiti e responsabilità del personale in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito dei singoli servizi;*
- *garantire che gli operatori tutti portino in modo visibile, al fine dell'immediata identificazione, l'indicazione del proprio nome e cognome con la relativa qualifica.*

Per garantire un adeguato STANDARD DI QUALITÀ, la Direzione effettua indagini periodiche sul livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di

erogazione del servizio è la SCHEDA DI GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ, periodicamente somministrata.

Il contenuto verrà opportunamente esaminato per comprendere come e dove intervenire al fine di



proporre un servizio sempre migliore sia nell'offerta che nella qualità.

I risultati ed i dati emersi vengono restituiti in forma scritta.

NORME COMPORTAMENTALI

All'interno della struttura del C.R.E. è auspicato il rispetto di alcune norme comportamentali di semplice e facile attuazione:

1. *Non deambulare né parlare a voce alta per i corridoi al fine di non turbare il lavoro che si svolge nelle sale di terapie.*
2. *Non buttare carta od altro per terra, né nello spiazzale, ma servirsi degli appositi contenitori.*
3. *Non buttare stracci, pannolini o simili nei water per non ostruirli.*
4. *Non sostare nei corridoi o negli spazi esterni vicini al campo di lavoro, durante le terapie per mezzo del cavallo, per non provocare possibili distrazioni.*

5. *Al fine di evitare possibili incidenti è assolutamente vietato avvicinarsi ai cavalli o dar loro da mangiare senza la presenza del Personale addetto.*
6. *Le auto degli accompagnatori vanno lasciate in sosta all'interno del parcheggio autorizzato e MAI altrove.*
7. *Per gli Utenti disabili alla guida della propria auto è riservato il parcheggio antistante l'ingresso principale del Centro.*
8. **È assolutamente VIETATO FUMARE in tutto il C.R.E. non soltanto perché sancito dalla legge 584/75 e successive modifiche ed integrazioni, ma perché **A NESSUNO È CONSENTITO DI ATTENTARE ALLA SALUTE DEGLI ALTRI.****

PER LA SALUTE DI TUTTI OGNUNO È INVITATO A RISPETTARE ED A SEGNALARE AL PERSONALE DEL CENTRO L'EVENTUALE INOSSERVANZA DI TALE DIVIETO.





Il Centro AIAS di Castelvetro si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dal Consiglio dei Ministri nel 1994 e dal DPCM del 19/05/1995 relativamente a:

⇒ **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

⇒ **CONTINUITÀ**

Si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi.

Essendo il servizio offerto solo una delle possibili risorse attivabili, si colloca in un rapporto di collaborazione con gli altri enti presenti sul territorio, favorendo la realizzazione di un progetto unico in un'ottica di continuità e di integrazione completa della persona disabile e della sua famiglia all'interno del contesto sociale di riferimento.

⇒ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Ente persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e pro-

cedurali più funzionali allo scopo.

⇒ **DIRITTO DI SCELTA**

Le impegnative relative ai singoli interventi e per i vari tipi di assistenza contemplati dalla convenzione sono rilasciate “nel rispetto del diritto alla libera scelta dell’interessato” (cfr. testo delle convenzioni tipo dei Centri di Riabilitazione accreditati - cfr. Legge Quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate n. 104/92).



UFFICIO RECLAMI

PROCEDURA DEI RECLAMI

Il reclamo non costituisce semplicemente una denuncia di qualche mancanza da parte dell’organizzazione e/o del singolo operatore, ma esso costituisce un monitoraggio dei punti critici del sistema e, quindi, un elemento di cambiamento che attiva processi di adeguamento e, quindi, di miglioramento della qualità dei servizi.

Il "sistema di gestione dei reclami", di cui è dotato l’Ente, opera, infatti, in tale direzione.

• **MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO**

Il reclamo va indirizzato al Presidente dell’Ente e consegnato alla Segreteria del Centro.

Il reclamo può essere inoltrato dall'utente per via orale, in forma scritta, anche tramite fax o posta elettronica, eventualmente, utilizzando l'apposito modello (M.5-401) predisposto dall'Ente.

• **TERMINI PER LA RISPOSTA**

L'Ente si impegna a comunicare all'utente:

- ⇒ *al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui non si è in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole;*
- ⇒ *entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva in cui viene specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato.*

Il Centro Diurno A.I.A.S. di Castelvetrano, iscritto all'albo regionale previsto dalla L.R. n. 22/86 con Decreto Ass.to Reg.le della Famiglia n. 123/2011, è abilitato a poter stipulare convenzioni con i Comuni per il servizio a favore di 20 soggetti con handicap medio/grave (artt. 3 e 4 della Legge n. 104/92), di età compresa tra i 15 e i 50 anni.

Anche se non ancora stabilizzato, il *Centro Diurno*, solo attraverso specifici progetti, *offre, in forma non continuativa, un servizio che, oltre ad attività educative e ludico-ricreative interne, sviluppa programmi per l'integrazione sociale territoriale.*



Obiettivo primario del servizio è quello di favorire la salute e il benessere della persona all'interno della comunità.

Il servizio, infatti, è finalizzato a garantire loro una adeguata qualità di vita e l'espressione di una propria soggettività, e ricerca, tramite specifiche attività:

1. **laboratoriali – occupazionali** (cucina, oggettistica, equestre, vivaistica,);
2. **socio-relazionali** (teatro, danza, musica,);
3. **sportive** (equitazione, basket, ...);
4. **ludico-ricreative** (giochi di società, percorsi tematici nel territorio).

Le strategie di sviluppo del servizio che il Centro Diurno A.I.A.S. adotta sono:

- **integrazione tra interventi sociali ed educativi nei programmi rivolti alla persona;**
- **apprendere dall'esperienza e sviluppare competenze;**
- **varietà e numerosità delle proposte educative ed espressive;**
- **programmazione personalizzata,**
- **connessione con la rete dei servizi territoriali per la disabilità,**
- **apertura al territorio e rete di collaborazione con scuole ed associazioni;**
- **modalità di accoglienza flessibili e diversificate.**

Il servizio di Centro Diurno viene erogato secondo gli stessi principi procedure e criteri che regolano il servizio di riabilitazione.



ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE



Tale servizio, previsto dagli artt. 42-45 del D.P.R. n. 616/77 e

dall'art. 13, c. 3 della Legge 104/92, è posto a garanzia del concreto ed effettivo diritto all'istruzione di tutti gli studenti con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia, specificate nella "*diagnosi funzionale*" redatta dall'UONPI dell'ASP di competenza, determina l'inevitabile necessità di assistenza per una regolare frequenza scolastica.

La procedura di assegnazione dell'assistente specialistico deve essere frutto dell'azione sinergica dei diversi organi chiamati a garantire l'integrazione scolastica dell'alunno disabile.

La competenza a fornire il servizio, dietro richiesta della Scuola, è dei Comuni per le scuole primarie e medie, della Regione per le scuole superiori.

Il servizio viene attivato tramite bando di gara emanato dai Comuni o con il sistema dei voucher.

L'AIAS di Castelvetro costituisce l'Ente erogatore del servizio garantendo figure professionali specifica-

SAD - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ALLA PERSONA



Il SAD ha come finalità la permanenza nel proprio ambiente di vita delle persone con limitazioni nell'area dell'autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli, valorizzando le risorse della rete primaria e secondaria e contrastando l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

Nella programmazione generale degli interventi e nella realizzazione del progetto individualizzato di aiuto (PAI) il Servizio si pone obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue degli Utenti in tutte le fasi e ambiti di vita.

Le attività vengono svolte da Assistenti Domiciliari (OSA - OSS), dipendenti dell'Ente, in collegamento con l'Assistente Sociale del Comune, referente del servizio.

La competenza a fornire il servizio, dietro richiesta scritta, è dei Comuni.

Il servizio viene attivato tramite bando di gara emanato dai Comuni o con il sistema dei voucher.

L'AIAS di Castelvetro costituisce l'Ente erogatore del servizio garantendo figure professionali specificamente formate.

La presa in carico da parte del Servizio AIAS, ordinariamente, è attivabile nell'arco di sei giorni feriali.

SPORTELLO H

Voluto fortemente dalla Sezione AIAS di Castelvetro, esso è un Centro di Consulenza sulla disabilità da cui si possono ottenere informazioni su:

- ♣ *Legislazione e normativa nazionale ed europea.*
- ♣ *Iniziative della Regione Sicilia e dei Comuni a favore delle persone disabili.*
- ♣ *Ausili, ditte operanti nel settore, procedure e prassi per l'ottenimento degli ausili.*
- ♣ *Abbattimento barriere architettoniche.*
- ♣ *Agevolazioni fiscali.*

Lo Sportello H può essere consultato anche telematicamente collegandosi al sito internet:

www.aiascastelvetrano.it



All'atto della presa in carico nel C.R.E., l'Utente

PRIVACY
R
I
V
A
C
Y



o il familiare firmano un apposito modulo con cui autorizzano l'Ente al trattamento dei dati personali ESCLUSIVAMENTE per fini istituziona-

li, nel totale rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente.

I dati personali, nonché la presenza dell'Utente nella Struttura, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto riportato.

I dati relativi al trattamento di ciascuna persona disabile vengono debitamente annotati all'interno di un'unica ed individuale CARTELLA CLINICA, nella quale, oltre a potervi rilevare dati anamnestici generali,

- *il DIRETTORE SANITARIO, a seguito della osservazione diretta e dell'esame delle informazioni apportate dai diversi componenti dell'équipe, definisce il progetto riabilitativo e annota, periodicamente, le sue valutazioni, al fine di monitorare l'andamento e l'efficacia della terapia;*
- *lo SPECIALISTA ha uno spazio per la valutazione iniziale, in itinere e finale di trattamento, con le relative eventuali*

1
3
.
P
r
i
v
a
c
y

prescrizioni di accertamenti per l'indagine diagnostica;

- *I TECNICI DELLA RIABILITAZIONE annotano gli interventi eseguiti, i risultati degli stessi, il progetto individuale concordato in équipe, la programmazione a breve e medio termine e le verifiche periodiche.*

Nella stessa Cartella Clinica viene custodita la documentazione relativa ad esami ed accertamenti diagnostici che l'Utente ha effettuato nell'arco del tempo di permanenza presso questa Struttura, nonché ogni pregressa documentazione acquisita.

⁵ Tutte le Cartelle Cliniche sono custodite in un ARCHIVIO accessibile ai soli addetti per tutto quanto sopra evidenziato.

Dopo la dimissione, l'Utente può richiedere fotocopia della cartella clinica, compilando un semplice modulo e senza aggravio di spese, salvo quelle postali, nel caso dovesse essere spedita.

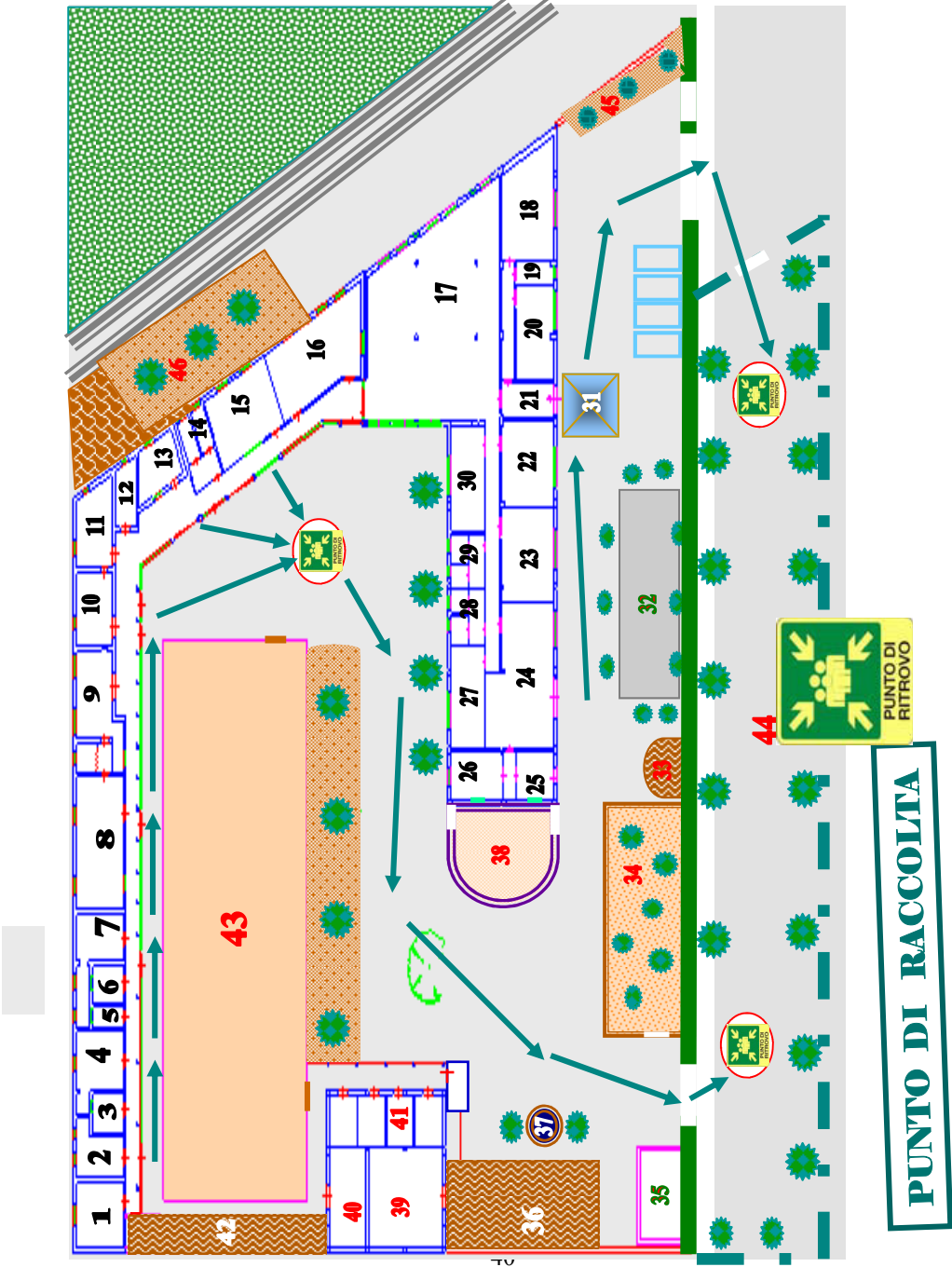
Dal 2004 è stato adottato, in base al D.lgs n.196/03, oggi modificato in base al Regolamento europeo 2006/679 **UN DOCUMENTO SULLE MISURE DI SICUREZZA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI SU SUPPORTO CARTACEO E CON STRUMENTI ELETTRONICI.**

Il Documento è visionabile presso la Segreteria.

PER ORIENTARSI



14. NEGLI AMBIENTI DELLA STRUTTURA E MUOVERSI SICURI



LEGENDA

LEGENDA			
	Per orientarti	23	LABORATORIO
1	NEUROPSICOMOTRICITÀ	24	MENSA
2	LOGOPEDIA	25	DISPENSA
3	LOGOPEDIA	26	CUCINA
4	NEUROMOTORIA	27	STANZA POLIFUNZIONALE
5	W. C. PERSONALE	28	W. C. MASCHI
6	LOGOPEDIA	29	W. C. FEMMINE
7	MAGAZZINO	30	SERVIZI SOCIALI
8	NEUROPSICOMOTRICITÀ	31	PENSILINA
9	PRESIDENZA	32	GAZEBO
9 bis	W. C.	33	GROTTA MADONNA
10	STUDIO PSICOLOGO	34	ORTO
11	DIREZIONE SANITARIA	35	CONCIMAIA
12	FOYER ASSISTENTI	36	MAGAZZINI
13	LOGOPEDIA	37	POZZO
14	W. C. UTENTI	38	PARCO GIOCHI
15	NEUROPSICOMOTRICITÀ	39	PAGLIERA
16	NEUROMOTORIA	40	SELLERIA
17	SALONE	41	BOX
18	SEGRETERIA SPORTELLO H	42	CORRIDOIO ESTERNO
19	W. C. PERSONALE	43	CAMPO DI LAVORO
20	SALA DI ATTESA	44	PARCHEGGIO
21	INGRESSO PRINCIPALE	45	AIUOLA
22	RECEPTION	46	ORTO

A.I.A.S. - ETS
Sez. di Castelvetro

Sede Legale ed Operativa:

S.s. 115 - Km 74 per Selinunte
91022 - CASTELVETRO (TP)

Tel: 0924-907478 - **Cell.:** 379 2222631

E-mail: aiascastelvetro@libero.it

PEC: aiascastelvetro.pec@arubapec.it

Sito web: www.aiascastelvetro.it

c.f. 90002070812 **p. IVA** 01997430812

Cod. IBAN

IT34J0894681910000000100444

Banca don Rizzo Credito Cooperativo
della Sicilia Occidentale Soc. Coop.
Agenzia n. 20 di Partanna

COME RAGGIUNGERCI:

Autostrada A29 PALERMO-MAZARA

Uscita CASTELVETRANO

Direzione CASTELVETRANO - S.S. 115, km 74

A circa 1 km sulla destra



TIPOGRAFIA
AIAS – ETS - Castelvetro