



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## FONDAZIONE " **Concetta D'Alessandro** " Onlus

La Carta dei Servizi della Fondazione " *Concetta D'Alessandro* " ONLUS (denominata Fondazione Onlus) di Caltagirone ha lo scopo di fornire tutte le informazioni sui servizi offerti, di garantire i diritti degli assistiti e di individuare gli obiettivi di miglioramento.



Si pone come strumento di facile consultazione e con essa la Fondazione si propone di instaurare un rapporto costruttivo con l'assistito e/o i suoi familiari, al fine di migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione di tutti i frequentatori del Centro e viene distribuita nel bacino di utenza a tutte le strutture pubbliche e private, medici, scuole e più in generale a tutti coloro che possono essere interessati dall'attività svolta dalla Fondazione.

Si inserisce più in generale nel più ampio quadro della documentazione del Sistema Qualità della Fondazione (UNI EN ISO 9001: 2015).

Revisione 4/2022

Caltagirone, 01.12.2022

Il Presidente del C. d. A.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione “ **CONCETTA D’ALESSANDRO** ” Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## INDICE

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>pag. 3</b>
•	<i>Ambito territoriale</i>	
<b>2</b>	<b>STRUTTURA</b>	<b>pag. 5</b>
•	<i>Servizi accessori</i>	
•	<i>Collaborazioni</i>	
<b>3</b>	<b>FINALITA'</b>	<b>pag. 6</b>
<b>4</b>	<b>PRESTAZIONI</b>	<b>pag. 6</b>
•	<i>Visite specialistiche</i>	
•	<i>Modalità di prenotazione</i>	
•	<i>Prassi per accedere alla prima visita</i>	
•	<i>Prassi per accedere al trattamento riabilitativo</i>	
•	<i>Prassi per la richiesta ed il ritiro dei certificati</i>	
•	<i>Tariffe</i>	
•	<i>Cartelle cliniche</i>	
•	<i>Richiesta di documentazione</i>	
•	<i>Richiesta di colloquio con i medici referenti</i>	
•	<i>Tempi di attesa</i>	
<b>5</b>	<b>PATOLOGIE TRATTATE</b>	<b>pag. 10</b>
<b>6</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>pag. 10</b>
<b>7</b>	<b>DIRITTI DEGLI UTENTI</b>	<b>pag. 11</b>
<b>8</b>	<b>STANDARD DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>pag. 12</b>
<b>9</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>pag. 14</b>
<b>10</b>	<b>SERVIZI</b>	<b>pag. 16</b>
•	<i>Iter diagnostico</i>	
•	<i>Iter terapeutico-riabilitativo</i>	
<b>11</b>	<b>AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE</b>	<b>pag. 19</b>
<b>12</b>	<b>DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA</b>	<b>pag. 19</b>
<b>13</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b>	<b>pag. 21</b>
<b>14</b>	<b>PARTECIPAZIONE DELL' ASSISTITO</b>	<b>pag. 21</b>
<b>15</b>	<b>CONTATTI E RAGGIUNGIBILITA'</b>	<b>pag. 22</b>



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## 1 - PRESENTAZIONE

La Fondazione "Concetta D'Alessandro" ONLUS è **una fondazione, senza fini di lucro e con obiettivi di solidarietà sociale** che si propone di aiutare le persone con disabilità a diventare, per quanto possibile, indipendenti sia fisicamente che socialmente, e consigliare i genitori e chiunque si occupi dei loro problemi.

La storia della fondazione deve essere considerata in continuità con quella del suo fondatore, l'associazione A.I.A.S. "Concetta D'Alessandro".

L'AIAS "Concetta D'Alessandro" è stata costituita nel maggio del 1970 su iniziativa di alcuni genitori di giovani con disabilità, primi fra tutti i coniugi Francesco e Concetta D'Alessandro, che per ricevere terapie riabilitative erano costretti a recarsi in altre città (spesso nell'Italia del nord), ovviamente con immensi sacrifici e notevoli costi economici, in quanto nel territorio non esisteva alcuna struttura riabilitativa.

Nel 1971, a seguito di convenzione con il Ministero della Sanità, l'Associazione riuscì ad avviare un centro di riabilitazione motoria, affittando una vecchia villa nobiliare immersa in un vasto parco naturale (oggi sede del centro di riabilitazione della fondazione).

I giovani con disabilità di Caltagirone e dei paesi limitrofi, da allora in poi, hanno potuto contare, nel proprio territorio, su una struttura all'avanguardia e dotata di attrezzature e personale specializzato.

Sin dall'inizio, infatti, i coniugi Francesco e Concetta D'Alessandro, in particolare la signora Concetta che si è impegnata nella gestione del Centro, si sono posti l'obiettivo di essere al passo con i progressi della riabilitazione mondiale, applicando, talvolta in modo innovativo, le più moderne tecniche riabilitative (sia neurofisiologiche, sia psicologiche, sia pedagogiche).

Attualmente, il centro di Riabilitazione gestito dalla Fondazione "Concetta D'Alessandro" ONLUS assiste le persone con disabilità con trattamento a seminternato, ambulatoriale e domiciliare, ed è convenzionato con l'Azienda ASP di Catania.

La "*vecchia villa nobiliare*" (con un'estensione coperta di circa 1000 mq) immersa in un vasto parco naturale (di circa 5 ettari), all'inizio presa in affitto, nel 1972 è stata acquistata e nel corso degli anni è stata ristrutturata e resa priva di barriere architettoniche.

Negli anni successivi si è proceduto ad acquistare terreni limitrofi a quelli già di proprietà.

Oggi il parco naturale adiacente il Centro di Riabilitazione ha raggiunto l'estensione di circa 5 ettari che costituiscono un "polmone" per la città, considerato che il Centro è ubicato nella zona di recente espansione di Caltagirone.

Dal 1981 all'interno del fondo in cui ritrova il centro di riabilitazione gestito dalla Fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus sono ospitate le attività di un'Associazione sportiva (l'ASD d'Albafiorita) che si occupa anche di sport per persone con disabilità.

Molti giovani, possono praticare un'attività sportiva, anche agonistica, in molteplici discipline, grazie a questa presenza.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione “ **CONCETTA D’ALESSANDRO** ” Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## AMBITO TERRITORIALE DI ATTIVITA'

Caltagirone e paesi limitrofi



## 2 - STRUTTURA

La struttura dell'immobile in cui si trova in centro di riabilitazione gestito dalla Fondazione "Concetta D' Alessandro" Onlus comprende:

Un parco di circa 5 ettari destinato ad attività ricreative all'aperto ed, in parte, al giardinaggio.

- ❖ una sala medica,
- ❖ cinque box per chinesiterapia,
- ❖ due palestre per chinesiterapia,
- ❖ sei sale per terapia occupazionale,
- ❖ tre box per logoterapia, due stanze per attività psicomotorie,
- ❖ una struttura esterna a supporto delle attività di giardinaggio,
- ❖ servizi igienici per gli assistiti,
- ❖ una stanza psicologia,
- ❖ una direzione sanitaria,
- ❖ una per attività ricreative



## SERVIZI ACCESSORI

Moderna cucina per la preparazione dei pasti, per la gestione della quale viene adottato un sistema di autocontrollo HACCP.

- ❖ Sala pranzo
- ❖ Montascale per il trasporto degli assistiti al piano superiore del corpo principale
- ❖ Ascensore per il trasporto degli assistiti al piano superiore del corpo secondario
- ❖ Sette uffici che ospitano: la presidenza, l'amministrazione ed i servizi sociali e psicologia.
- ❖ Locali ad uso esclusivo del personale.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## **COLLABORAZIONI**

La Fondazione " Concetta D' Alessandro " si avvale della collaborazione di medici specialisti, associazioni sportive e culturali, allenatori sportivi, psicologi.

## **3 - FINALITÀ**

Le finalità del Centro sono:

- Erogare terapie riabilitative al migliore livello
- Valorizzare, per quanto possibile, le " abilità " di ciascun assistito
- Istituire centri di formazione professionale
- Favorire ed organizzare attività e manifestazioni per disabili nei settori dello sport e dello spettacolo.
- Gestire corsi di formazione per operatori preposti all'azione di recupero.
- Partecipare e collaborare a progetti e campagne d'informazione con lo scopo di favorire l'accettazione e l' inserimento delle persone con disabilità nella società.

## **4 - PRESTAZIONI**

Le prestazioni riabilitative ambulatoriali vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,15 ed il sabato dalle ore 8,30 alle 13,00;

Le prestazioni riabilitative in regime di seminternato vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,30 ed il sabato dalle ore 8,30 alle 13,00;

Le prestazioni riabilitative domiciliari vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,15 ed il sabato dalle ore 8,30 alle 13,00.

### **Modalità di prenotazione e accesso**

Le prenotazioni si effettuano dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17, il sabato dalle ore 9 alle 12, telefonicamente o di persona tramite il Servizio Sociale.

Le prenotazioni seguono un criterio di registrazione temporale, fatti salvi i casi di urgenza dettati dall'età (neonati e bambini in tenera età) e dalla gravità della patologia.

Non esiste un criterio temporale rigido per l'effettuazione delle visite specialistiche.

### **Prassi per accedere alla prima visita**

L'utente deve rivolgersi all'ASP competente o direttamente al centro.

- Nel primo caso l'Equipe Pluridisciplinare Integrata (E.P.I.) o organo corrispondente dell'ASP decide di avviare l'utente al centro tramite richiesta di autorizzazione al trattamento.
- Nel secondo caso l'utente si rivolge al Servizio Sociale del centro, il quale si attiva affinché



# CARTA DEI SERVIZI

## Fondazione "CONCETTA D'ALESSANDRO" Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



lo stesso possa essere sottoposto a visita da parte dell'equipe medica del centro.

Una volta effettuata la visita l'equipe medica del centro decide se avviare o meno l'utente all'E.P.I. dell'ASP o organo corrispondente per l'avvio delle pratiche di autorizzazione al trattamento.

### **Prassi per accedere al trattamento riabilitativo**

L'utente, una volta ottenuta l'autorizzazione al trattamento da parte dell'ASP viene inserito, nella programmazione trattamenti.

I criteri di selezione dal Registro Potenziali Utenti sono:

**età - tipo e gravità di patologia – epoca in cui si è verificato l'evento morboso - tipo di trattamento** ( ambulatoriale continuo, ambulatoriale a giorni alterni, ambulatorio ciclico, domicilio e seminternato).

Dopo l'ammissione e l'inizio trattamento l'assistito e/o i familiari dello stesso possono decidere in qualunque momento e per qualunque ragione di interrompere il trattamento presso la Fondazione "Concetta D'Alessandro". **Nel caso in cui tale decisione scaturisca da una non accettazione del percorso riabilitativo consigliato dall'equipe del centro o da una mancanza di fiducia verso gli operatori dello stesso, la Fondazione si riserva la facoltà di non proseguire nel trattamento. Per le stesse ragioni, la Fondazione può decidere di non riammettere nella struttura un Assistito che in precedenza è stato dimesso.**

**In questa fase l'assistito deve produrre:**

- una fotocopia del documento di identità dell'assistito, e di entrambi i genitori se minore
- una fotocopia della tessera sanitaria
- una copia del certificato di nascita o autocertificazione
- una copia del certificato di residenza o autocertificazione
- una copia del certificato sanitario da cui risultino le vaccinazioni obbligatorie e l'assenza di malattie infettive e la compatibilità con la pratica riabilitativa (per i minori)
- una copia dello stato di famiglia o autocertificazione
- copia della certificazione del possesso della legge 104 o attestato di trasmissione
- scheda a cura del medico curante

Tale documentazione deve essere prodotta nel termine massimo di quindici giorni dalla data di inizio del trattamento.

L'autorizzazione al trattamento perviene dall'ASP competente, ha validità definita ed alla scadenza può essere richiesta eventuale proroga.

### **Prassi per la richiesta ed il ritiro di certificati**

La richiesta deve essere **sempre** formulata per iscritto, su apposita modulistica predisposta dalla Fondazione, tramite i **Servizi Sociali**.

I certificati richiesti per la prima volta sono consegnati entro il termine di sette giorni dalla richiesta, eventuali duplicati di certificati già emessi sono consegnati entro trenta giorni. Solo i certificati di frequenza sono gratuiti, eventuali duplicati o relazioni sono invece gravati da contributo a carico





# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione “ **CONCETTA D’ALESSANDRO** ” Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



- La struttura ha la disponibilità, attraverso parte del personale, di interagire in lingua inglese e francese;
- Nel caso in cui l’utente non dovesse conoscere nessuna delle lingue citate ci si può aiutare con i traduttori on line o se si dovesse rendere necessario e nei casi fattibili, contattare un interprete;
- Nei casi in cui sarà necessario o richiesto dall’utente si provvederà a fare tradurre i documenti necessari all’accettazione del paziente e all’erogazione della terapia.



## 5 - PATOLOGIE TRATTATE

- ◆ Milelopatie
- ◆ Patologie dei nervi cranici
- ◆ Patologie dei nervi periferici
- ◆ Patologia radicolo midollare
- ◆ Patologia della mielina
- ◆ S.L.A.
- ◆ Siringomielia, Siringobulbia, Spina Bifida
- ◆ Sindromi genetiche e non
- ◆ Malattie neurocutanee
- ◆ Patologia del muscolo e della placca motrice
- ◆ Paresi e plegie
- ◆ Neuropatie - Polineuropatie
- ◆ Disordini del movimento
- ◆ Sindrome piramidale
- ◆ Sindrome extrapiramidale
- ◆ Sindromi cerebellari
- ◆ Paralisi cerebrali infantili e disabilità intellettiva
- ◆ Disarmonia neuromotoria
- ◆ DSA /disturbi dell'apprendimento specifico)
- ◆ Diprassia evolutiva
- ◆ Disturbo dello spettro autistico
- ◆ Disturbo della comunicazione
- ◆ Disturbo della funzione sensoriale (proprio ed esterocettiva, diagnostica, etc.)

Nel caso che un assistito già in trattamento **subisca modifiche delle patologie tali da non poter essere trattate nel centro, questi verrà dimesso** per essere affidato a cure più mirate all'esterno della struttura.

Nel caso in cui l'utente non possa recarsi, presso il centro, per periodi prolungati, sarà possibile proporre all'ASP l'attivazione di servizi di Teleriabilitazione, ed erogabili solo su accettazione da parte dell'ASP.

## 6 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione delle prestazioni riabilitative, il Centro di riabilitazione gestito dalla Fondazione "Concetta D' Alessandro" si ispira ai seguenti principi:

- presa in carico dell'utente in senso globale (sanitario, psichico e sociale);
- efficacia ed efficienza;
- eguaglianza, imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- discrezione nel trattamento dei dati personali;
- Compliance assistito/famiglia



## 7 - DIRITTI DEGLI UTENTI

Il paziente-utente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e della propria disabilità e nel rispetto degli standard adottati. Inoltre, egli o chi esercita la genitorialità o la tutela:

- ha diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni che gli vengono erogate;
- ha diritto ad ottenere dal sanitario che lo ha in carico informazioni/chiarimenti complete e comprensibili in merito alla diagnosi clinica funzionale, al progetto riabilitativo individuale e al suo andamento;
- ha diritto ad essere informato sulla opportunità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture;
- ha diritto a presentare reclami ed essere informato sull’esito degli stessi;
- ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta;
- ha diritto ad un’assistenza adeguata, in particolare se non autosufficiente;
- ha diritto alla propria soggettività psicofisica e culturale;
- ha diritto a ricevere celermente risposte alle proprie richieste;

### Doveri

Il paziente-utente e i suoi familiari devono:

- ❖ avere un comportamento responsabile nel rispetto degli altri assistiti e della loro privacy;
- ❖ collaborare con tutte le figure professionali di riferimento per la buona riuscita delle prestazioni riabilitative erogate;
- ❖ informare tempestivamente l’equipe sulla propria intenzione di rinunciare alle prestazioni riabilitative;
- ❖ rispettare gli arredi che si trovano all’interno della Struttura.
- ❖ rispettare gli orari della terapia e comunicare tempestivamente eventuali assenze;
- ❖ prendere visione e sottoscrivere il consenso informato.

L’utente, nel caso riscontri, il mancato rispetto dello standard adottato dal centro può presentare reclamo secondo le modalità indicate al punto 14.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## **8 – STANDARD DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus è una struttura sanitaria che dispone di tutte le autorizzazioni per potere operare in regime di convenzionamento con il Sistema Sanitario Nazionale:

- ❖ Autorizzazione sanitaria Prot. n° 53044/DP del 07/05/2013 rilasciata dal SIAV ASP di Catania.
- ❖ Ultimo Accreditamento Regionale D.D. n. 2574/2017, con il quale il DASOE attesta il riconoscimento dei requisiti della struttura a potere continuare il rapporto di convenzione con il SSN.
- ❖ La struttura rispetta tutti gli standard del personale previsti dal D.A. 15 Febbraio 1992, sia per il servizio ambulatoriale, che semiresidenziale, che domiciliare.

### **Fattori e Standard di Qualità dei servizi di riabilitazione**

Informazione:

- completezza, comprensibilità e chiarezza delle informazioni relative al trattamento riabilitativo ed alle specifiche prestazioni;
- diffusione della Carta dei Servizi;

Aspetti legati al tempo:

- rispetto dei tempi previsti per l'inizio del trattamento;
- puntuale e regolare revisione dei progetti terapeutico-riabilitativi formulati in base all'evoluzione della situazione clinica;

Aspetti legati all'accoglienza:

- spazi esterni cortilizi per l'accesso con mezzi di trasporto per rilascio e prelievo dei pazienti non deambulanti, in sicurezza;
- spazio per l'accoglienza all'ingresso della Struttura;
- rispetto dell'orario;
- competenza tecnica e professionale del personale;
- disponibilità del personale ausiliario;

Aspetti legati alla struttura fisica:

- confort e la pulizia dei locali di terapia, dei servizi e della sala d'attesa;

Aspetti legati alle relazioni sociali e umane:

- personalizzazione e umanizzazione del trattamento riabilitativo
- empatia, cortesia e rispetto della dignità personale
- promozione della partecipazione attiva delle famiglie.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione “ **CONCETTA D'ALESSANDRO** ” Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## Strumenti di verifica

- rilevazione annuale degli standard del personale;
- rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari mediante questionario di gradimento e loro analisi;
- verifica annuale sul numero e sul tipo di reclami da parte degli utenti e/o dei loro familiari;
- periodica (annuale) rilevazione sul grado di soddisfazione degli operatori;
- rilevazione annuale sull'efficienza/efficacia della struttura attraverso rilevazione ed analisi delle non conformità;
- monitoraggio delle dimissioni;
- consuntivo annuale del Direttore Medico Responsabile;
- consuntivi annuali specifici per aree di intervento;
- statistica annuale delle patologie trattate;
- aggiornamento ogni 12 mesi della Carta dei Servizi.

La documentazione a supporto degli strumenti di verifica e degli standard indicati è consultabile da parte dell'utente facendone richiesta al personale del Servizio Sociale.

Allegati:

1. mod. 8.2.2\_1 rev. 1 questionario di soddisfazione dell' utente ambulatoriale;
2. mod. 8.2.2\_2 rev. 0 questionario di soddisfazione dell' utente domiciliare;
3. mod. 8.2.2\_3 rev. 1 questionario di soddisfazione dell' utente seminternato;
4. mod. 8.2.0\_1 rev. 0 reclamo Utente
5. Organigramma



## **9 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **Direttore Responsabile:**

- ❖ ha la responsabilità della gestione del centro di riabilitazione.
- ❖ Si occupa, oltre che di tutte le linee guida che governano la vita del centro, della gestione degli uffici amministrativi e della gestione del personale.
- ❖ Risponde al Presidente ed al Consiglio di Amministrazione.

### **Direttore Sanitario (Medico Responsabile):**

- ❖ è responsabile di tutta l'attività sanitaria e riabilitativa.
- ❖ Risponde al Direttore Responsabile che, in particolare, deve consultare per tutti gli aspetti relativi alla gestione del personale e, più in generale, su argomenti che incidono sul bilancio dell'associazione.
- ❖ Si occupa di coordinare l'attività dei terapisti, costituisce un filtro fra la Direzione Sanitaria e i terapisti.
- ❖ Supporta i Consulenti Medici nell'attività di gestione dell'intervento terapeutico.
- ❖ Coordina l'attività dei gruppi di terapia occupazionale, verificando che le attività terapeutiche seguano gli indirizzi del Direttore Sanitario.

### **Responsabile Servizio Sociale ( Ufficio relazioni con il pubblico ):**

- ❖ Coordina l'attività degli Assistenti Sociali, verificando che l'attività del servizio segua gli indirizzi indicati del Direttore Sanitario e dalla Direzione del Centro.
- ❖ Risponde al Direttore Sanitario e al Direttore del Centro.

### **Responsabile dei servizi generali:**

- ❖ Coordina l'attività degli ausiliari socio-sanitari.
- ❖ Risponde al Direttore Responsabile
- ❖ Si occupa della fase operativa degli acquisti.
- ❖ Collabora con il Direttore Responsabile nella gestione operativa del personale.
- ❖ Svolge, inoltre, l'attività di segreteria amministrativa.

### **Direttore Amministrativo:**

- ❖ E' responsabile degli aspetti contabili dell'Associazione, nonché degli incassi e dei pagamenti.
- ❖ E' responsabile della fatturazione alle ASP
- ❖ Si occupa delle attività esterne dell'Associazione: attività sportive degli Assistiti ed attività promozionali.
- ❖ Si occupa delle presenze degli Assistiti e della contabilità alle ASP
- ❖ Collabora con il Direttore Responsabile per i rapporti con i consulenti legali.
- ❖ Risponde al Direttore Responsabile.

### **Sono parte integrante della struttura:**

- Medici specialisti
- infermieri



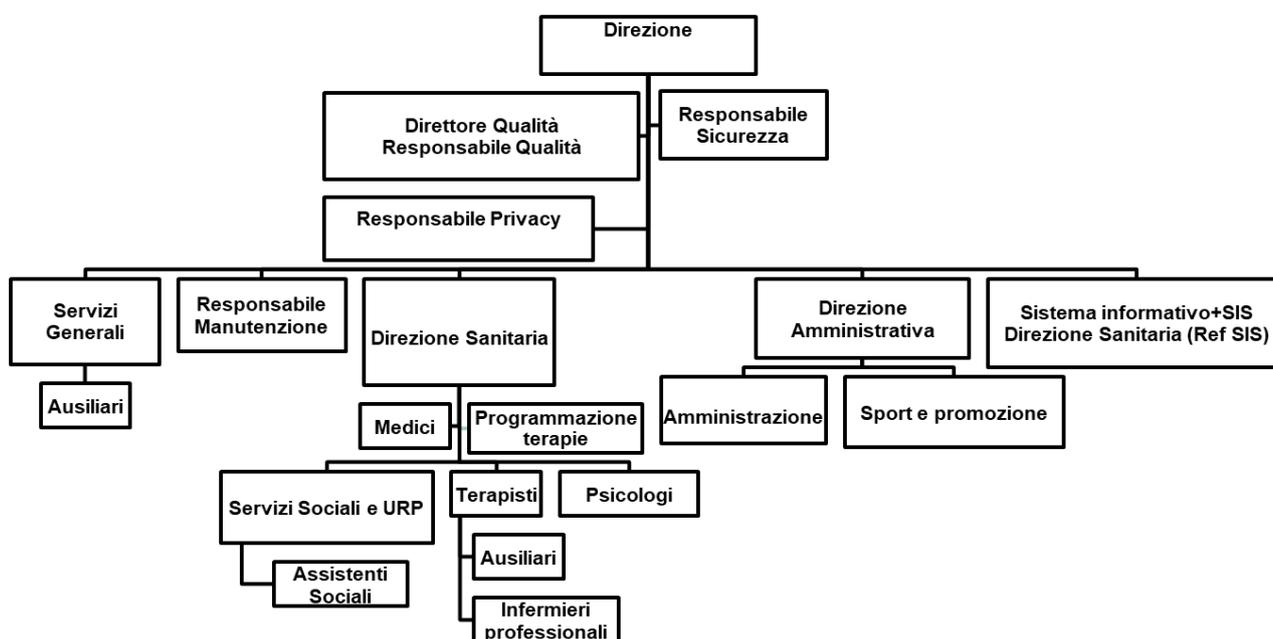
# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



- Assistenti sociali
- Terapisti della riabilitazione
- Pedagogisti
- Psicologi
- Consulenti non medici a supporto delle attività
- Personale ausiliario





## 10 - SERVIZI

\* Valutazioni cognitive

\* Servizi riabilitativi:

♦ Fisiocinesiterapia ♦ Terapia occupazionale ♦ Logopedia ♦ Psicomotricità ♦ Sostegno pedagogico e cognitivo ♦ Riabilitazione equestre ♦ T.A.A. e Paraqility

\* Servizi riabilitativi:

### Fisiochinesiterapia:

- ❖ Terapia riabilitativa sulle patologie neuromotorie, secondo diverse metodiche. Il servizio è fornito in sedute individuali, a seconda delle patologie presentate dai pazienti.

### Terapia occupazionale (solo per il trattamento in regime di seminternato):

- ❖ Terapia riabilitativa attuata attraverso attività di gruppo. La scelta dei partecipanti ai gruppi avviene tramite l'individuazione delle capacità motorie e cognitive degli assistiti.
- ❖ Le terapie occupazionali attualmente praticate sono:
- ❖ Lavorazione stampa su stoffa e carta
- ❖ Lavorazione e punto croce
- ❖ Laboratorio di pittura
- ❖ Laboratori per la realizzazione di manufatti

**Logopedia:** si rivolge agli assistiti che presentano ritardi o difetti di organizzazione del linguaggio dovuti a cause organiche o funzionali. Viene sempre praticata individualmente.

### Psicomotricità:

- ❖ Attività ludico-riabilitativa che mira, attraverso la percezione corporea, al raggiungimento e/o miglioramento della coordinazione motoria in relazione all'acquisizione dei concetti spaziali e temporali. Può essere effettuata singolarmente o in piccoli gruppi.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## **Sostegno pedagogico e cognitivo:**

- ❖ Attività svolta da pedagogisti e psicologi, a supporto e completamento delle valutazioni per il rinnovo del piano terapeutico di struttura.

## **Riabilitazione equestre:**

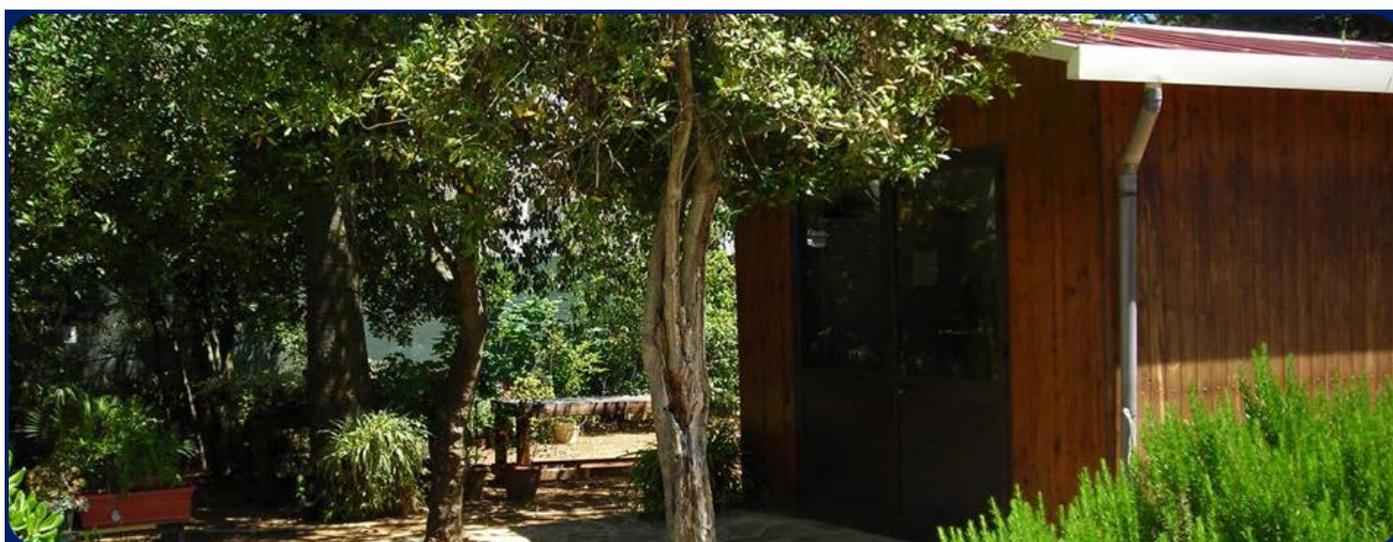
- ❖ Attività che può essere svolta in modo individuale o a piccoli gruppi, mediante la quale gli assistiti individuati dall'equipe medica si avvicinano al mondo degli animali con lo scopo di rafforzare le capacità relazionali e, attraverso l'uso di stimoli diversi, evocare reazioni complesse di movimento, equilibrio, coordinazione e forza; risolvere disturbi comportamentali.

Questa attività viene praticata all'aperto da parte di terapisti specializzati.

## **T.A.A. e Paragility:**

- ❖ Attività progettuale che può essere svolta in modo individuale o a piccoli gruppi, mediante la quale gli assistiti individuati dall'equipe medica si avvicinano al mondo degli animali con lo scopo di rafforzare le capacità relazionali e, attraverso l'uso di stimoli diversi, evocare reazioni complesse di movimento, equilibrio, coordinazione e forza; risolvere disturbi comportamentali.

Questa attività viene praticata all'aperto da parte di terapisti specializzati.





# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## ITER DIAGNOSTICO

A seguito della prenotazione dell'utente e se è disponibile la possibilità di inserimento nei trattamenti viene fissata la prima visita, effettuata dall'equipe medica del centro.

Nel corso dell'iter diagnostico l'equipe medica stabilisce l'intervento necessario ed il programma terapeutico appropriato per il paziente.

## ITER TERAPEUTICO - RIABILITATIVO

Ogni programma terapeutico è personalizzato in funzione delle esigenze e della patologia di ogni singolo assistito.

Ogni decisione di modifica, proseguimento o dimissione viene sempre comunicata e discussa con la famiglia.



## SERVIZIO SOCIALE E URP

Il servizio sociale funzioni di Ufficio Relazioni con il pubblico. Il referente per queste funzioni è l'assistente sociale designata dalla Direzione.

- Svolge, altresì, attività di assistenza all'utenza, dunque ha l'incarico di ricevere le richieste per le visite preliminari, concordare l'effettuazione delle stesse e comunicare le date ai richiedenti. Concordare, dopo l'autorizzazione dell'ASP, l'inizio trattamento e darne comunicazione agli assistiti o ai loro familiari, essere punto di riferimento per gli assistiti ed i loro familiari per eventuali problematiche.
- Ha la funzione di curare i rapporti con gli Utenti e le loro famiglie mediante colloqui periodici

Pag. 18 a 22



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



presso il Centro e visite domiciliari periodiche e/o straordinarie.

- Svolge attività di segretariato sociale curando i rapporti con le ASP e con i servizi sociali dei comuni di residenza degli Assistiti realizzando un'attività di raccordo tra la Fondazione e le strutture sociali ad essa esterne.
- Tiene conto della multiculturalità nella modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, compatibilmente con le esigenze del paziente:
  - La struttura ha la disponibilità, attraverso parte del personale, di interagire in lingua inglese e francese;
  - Nel caso in cui l'utente non dovesse conoscere nessuna delle lingue citate ci si può aiutare con i traduttori on line o se si dovesse rendere necessario e nei casi fattibili, contattare un interprete;
  - Nei casi in cui sarà necessario o richiesto dall'utente si provvederà a fare tradurre i documenti necessari all'accettazione del paziente e all'erogazione della terapia.

## **SISTEMA INFORMATIVO + SIS**

Opera sotto la responsabilità del Direttore amministrativo ed ha il compito di rendere informazioni all' interno ed all' esterno della struttura per quanto attiene aspetti amministrativi, sanitari e sociali sia nei riguardi dei dipendenti che assistiti, parenti, Enti.

Nella fattispecie, mentre le informazioni di carattere amministrativo sono fornite dal **Direttore amministrativo** che ne è il referente, quelle di carattere sanitario (SIS) sono fornite dal **Direttore sanitario** che ne è il referente, le restanti dal **Servizio sociale**.

Oltre l'aspetto riabilitativo la fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus si occupa dell'aspetto sociale dei problemi legati alla disabilità.

Per questo motivo, oltre che per migliorarne la qualità di vita, l'associazione è costantemente impegnata nella promozione e nell'organizzazione di attività sportive ed artistiche per i propri Assistiti.

## **11 - AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Tutto il personale tecnico segue un iter formativo permanente, per garantire un costante aggiornamento scientifico, affinché il servizio erogato sia sempre ad un livello ottimale.

## **12 - DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA**

La Fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus presta particolare attenzione alla sicurezza fisica di tutti i frequentatori, con la messa in atto di adeguate e scrupolose misure preventive.

Viene applicata la normativa dlgs 81/2008 in materia di sicurezza dell'ambiente di lavoro.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione “ **CONCETTA D’ALESSANDRO** ” Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



In particolare vengono assicurate:

- 1) **IGIENE:** rispetto scrupoloso delle norme di igiene e sanificazione, con particolare attenzione a tutti gli ambienti in cui vengono effettuati i trattamenti, negli studi medici, nei servizi igienici e nella cucina.
- 2) **SALUTE DEI LAVORATORI:** attraverso visite periodiche e controlli di laboratorio viene monitorata la salute dei lavoratori a tutela del lavoratore stesso e degli utenti del servizio.
- 3) **ANTINCENDIO:** in svariate zone sono collocati dispositivi antincendio (estintori). Tutti i dispositivi antincendio e le uscite di sicurezza sono evidenziati da adeguate segnalazioni e illuminati da luci di emergenza
- 4) **IMPIANTI:** gli impianti sono certificati a norma di Legge e vengono assicurati costanti sopralluoghi di verifica.
- 5) **ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE:** il personale addetto alla sicurezza è regolarmente addestrato ed è assicurata la presenza costante della squadra di emergenza e per la gestione del BLSD
- 6) **GESTIONE DEI DATI:** viene assicurata costantemente la messa in atto di tutte le misure atte a tutelare la segretezza dei dati sensibili gestiti.



## **13 - SISTEMA QUALITÀ**

La fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus ha implementato un "Sistema Qualità" secondo la norma UNI EN ISO 9001, attualmente aggiornato ad UNI EN ISO 9001: 2015 certificato da Ente accreditato.

L'obiettivo del "Sistema Qualità" della fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus è quello di descrivere le modalità con cui il Centro progetta, pianifica, attua e verifica la qualità dei servizi offerti al paziente/utente dal momento della prenotazione/accoglimento, attraverso tutte le possibili fasi di diagnosi e cura, fino alle dimissioni.

Sono stati definiti gli standard di qualità che rappresentano l'impegno organizzativo e le iniziative attuate per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

Sono stati identificati gli indicatori di qualità cioè dei parametri quantitativi e qualitativi che rappresentano le reali priorità del servizio.

Il "Sistema Qualità" della fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus è organizzato in modo da assicurare che:

- le prestazioni sanitarie e i servizi offerti soddisfino effettivamente le aspettative degli utenti;
- venga prestata una continua attenzione ai loro bisogni;
- vengano attuati interventi di miglioramento della qualità volti a prevenire i problemi, piuttosto che risolverli quando insorti.

## **14 - PARTECIPAZIONE DEGLI ASSISTITI**

La fondazione "Concetta D'Alessandro" Onlus crede nel miglioramento dei propri servizi anche attraverso il contributo degli assistiti e dei loro familiari.

A tal proposito sono stati elaborati appositi questionari di soddisfazione (allegati alla carta dei servizi) che sono distribuiti con periodicità predefinita, i risultati dell'indagine sono espressi in forma grafica comparativa e possono dare origine a piani di miglioramento. I dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti sono accessibili su richiesta al personale dei servizi sociali. Il personale è, inoltre, incaricato di raccogliere dati, proposte, segnalazioni, reclami inerenti l'erogazione dei servizi.

La richiesta di questa collaborazione permette l'esercizio di un diritto dell'assistito ed è fondamentale per il miglioramento degli standard di qualità.

Sempre a questo proposito viene anche scrupolosamente applicata la procedura relativa alla gestione dei reclami e delle non conformità.

Gli eventuali reclami devono essere inoltrati a qualunque collaboratore dell'Associazione.

I Servizi Sociali avranno cura di informare chi ha inoltrato il reclamo sull'esito dello stesso.



# CARTA DEI SERVIZI

Fondazione " **CONCETTA D'ALESSANDRO** " Onlus

AZIENDA CON SISTEMA  
DI GESTIONE QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV GL  
= ISO 9001 =



## 15 – CONTATTI E RAGGIUNGIBILITA'

Come arrivare alla Fondazione "Concetta D' Alessandro":  
**VIA DELLE INDUSTRIE, 23 - 95041 Caltagirone CT**  
seguendo le indicazioni "Ospedale" e successivamente "Inail"

Numeri utili:

Telefono: 0933 – 23832 / 23006 Pbx

Fax: 0933 - 26258

e-mail: [fond.concdalessandro@libero.it](mailto:fond.concdalessandro@libero.it)

Web: [www.FONDAZIONEcaltagirone.org](http://www.FONDAZIONEcaltagirone.org)

