

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Sedi:**  
**San Giovanni La Punta (CT)**  
**Paternò (CT)**



**Presidente**

*Dott. Michelangelo La Rosa*

**Direttore Sanitario**

*Dott.<sup>ssa</sup> Caterina Sergi*

## Sommario

0	Presentazione .....	3
1	Principi ispiratori.....	4
2	Diritti e doveri generali degli utenti .....	6
3	Programmi per l'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.....	8
4	Ubicazione e recapiti .....	10
5	Servizi.....	10
6	Personale operante nella struttura .....	11
7	Trattamento a tempo pieno con degenza (Convitto).....	12
7.1	Prestazioni e servizi .....	12
7.2	Modalità di accesso .....	12
7.3	Modalità di proroga o dimissione.....	13
7.4	Orario di ricevimento.....	13
8	Centro diurno (Semiconvitto) .....	14
8.1	Prestazioni e servizi .....	14
8.2	Modalità di accesso .....	15
8.3	Modalità di proroga o dimissione.....	15
8.4	Orario di ricevimento.....	15
9	Ambulatorio .....	16
9.1	Prestazioni e servizi .....	16
9.2	Modalità di accesso .....	16
9.3	Modalità di proroga o dimissione.....	17
9.4	Orario di ricevimento.....	17
9.5	Assenze/Prestazioni non erogate .....	17
10	Domicilio .....	19
10.1	Prestazioni e servizi .....	19
10.2	Modalità di accesso .....	19
10.3	Modalità di proroga o dimissione.....	20
10.4	Orario di ricevimento.....	20
10.5	Assenze/Prestazioni non erogate .....	20
11	Standard di qualità e quantità.....	21
12	Le indagini di soddisfazione e partecipazione degli Utenti.....	22
13	Sistemi di tutela dell'utenza.....	22
14	Norme generali di accesso in struttura (COVID).....	22

## 0 Presentazione

L'Associazione Assistenziale Villa Sandra è una struttura sanitaria attiva dalla metà degli anni '70 al servizio del disabile, con patologie fisiche, psichiche e sensoriali, in grado di fornire trattamenti riabilitativi diretti al recupero funzionale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali da qualunque causa dipendenti e finalizzati a restituire e/o mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e di limitare il rischio involutivo.

L'Associazione è accreditata con il S.S.N. e perciò abilitata a concorrere con il servizio pubblico al perseguimento degli obiettivi del Servizio Sanitario Regionale finalizzati alla riabilitazione, recupero funzionale e sociale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

L'Associazione Assistenziale, nell'ambito del S.S.N., svolge l'importante ruolo di strumento di salute nel quadro di programmazione, organizzazione e gestione dei servizi sanitari di competenza regionale. A tale scopo agisce come soggetto, la cui attività è improntata alla sussidiarietà, intesa come partecipazione alla gestione dei servizi sanitari, per assicurare agli utenti una migliore qualificazione dell'assistenza, l'utilizzo più razionale ed equo delle risorse, l'omogeneità dei livelli di prestazione ed un miglior modo di presentarla domanda ed i bisogni sanitari.

L'attività di riabilitazione è fondamentalmente diretta al recupero di disabilità, legate a patologie fisiche, psichiche e sensoriali, che richiedono un elevato impegno medico specialistico ad indirizzo riabilitativo e terapeutico in termini di complessità e/o durata degli interventi.

Le principali patologie trattate sono:

- Paralisi cerebrali infantili;
- Disturbi generalizzati dello sviluppo;
- Sordità;
- Disturbi del linguaggio;
- Sclerosi multipla;
- Esiti di ictus
- Atassia;
- Malattie di Parkinson;
- Neuropatie;
- Ritardo mentale;
- Altre patologie neurologiche



L'Associazione si ispira ai seguenti valori fondamentali della politica sanitaria: l'umanizzazione, l'universalità, l'accessibilità, l'accuratezza, l'appropriatezza e la pertinenza, l'efficacia, l'efficienza, un buon rapporto costo-efficacia costo-efficienza.

## **1 Principi ispiratori**

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di tutela che l'Associazione Assistenziale Villa Sandra mette a disposizione dell'utenza per far conoscere i servizi offerti e le modalità di accesso.

La Carta impegna la Direzione dell'Associazione a migliorare la qualità dei propri servizi ed il rapporto con gli utenti potenziali e quelli già in trattamento.

Si rivolge a tutti gli utenti del S.S.N. che necessitino di riabilitazione funzionale per patologie fisiche, psichiche e sensoriali ed è basata sui seguenti tre cardini:

- a) accoglienza riservata all'utente e disponibilità di tutto il personale;
- b) qualità dell'informazione;
- c) rispetto dell'utente.

Pertanto la Carta contiene:

- 1) strumenti a disposizione dell'utenza per ottenere informazioni;
- 2) descrizione dei fattori che determinano la qualità dei servizi offerti;
- 3) modalità di accesso alle prestazioni;
- 4) sintetica descrizione delle prestazioni;
- 5) strumenti di tutela dell'utenza.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di tutelare gli interessi dei cittadini e si ispira ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

a) **EGUAGLIANZA ED EQUITÀ:** nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere rispettata la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione.

b) **IMPARZIALITÀ:** tutti gli operatori sono tenuti a mantenere un comportamento costantemente improntato alla neutralità garantendo pari opportunità ed evitando favoritismi qualsiasi condotta non obiettiva nei confronti di utenti, familiari e caregiver.

c) **CONTINUITÀ:** fra tutti i servizi pubblici, in modo particolare quello sanitario deve essere regolare e continuo. I casi di funzionamento irregolare o di sospensione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

d) **DIRITTO DI SCELTA:** il cittadino può scegliere la Struttura sanitaria presso cui farsi curare, ovunque sul territorio nazionale. Le norme vigenti indicano il modo in cui viene progressivamente attuato questo diritto del cittadino utente, che deve poter scegliere anche secondo i criteri di efficienza, di umanizzazione e di fiducia.

e) **PARTECIPAZIONE**: il diritto di partecipazione del cittadino nei confronti del servizio sanitario è inteso come informazione, personalizzazione e umanizzazione del servizio stesso. Secondo il principio stabilito dalla Legge 241/90 l'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; egli può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite.

f) **MULTICULTURALITÀ**: nell'intero processo di erogazione dei propri servizi, il Centro tiene conto della multiculturalità dei propri utenti. L'Associazione Assistenziale Villa Sandra, accreditato con il S.S.N. ed equiparabile ad una struttura sanitaria pubblica per quanto di sua pertinenza, prevede la possibilità di ricevere persone con culture, background ed etnie differenti. Ciò significa che tutto il personale in forza alla struttura deve operare nel massimo rispetto della diversità, cercando di mettere a proprio agio un utente che presenti richieste particolari; l'Associazione può avvalersi di specialisti, quali mediatori linguistici e/o culturali, per facilitare la comunicazione e l'informazione. Nel caso in cui dovessero emergere barriere religiose, previa acquisizione dell'informazione da parte del Servizio Sociale, si prenderanno le dovute misure per non coinvolgere l'utente in eventi o situazioni non inerenti al suo credo religioso; tali attenzioni vengono garantite fin dal suo arrivo nella struttura (accettazione) e sino alla conclusione del suo percorso assistenziale.

g) **ACCOGLIENZA MINORI**: Ai familiari vanno fornite tutte le informazioni sulle finalità dell'accoglienza in generale e per il suo specifico bisogno. Va garantito, nelle forme possibili, il coinvolgimento del minore in tutte le fasi della sua accoglienza. È fondamentale che l'accoglienza sia percepita come un momento di gioco da parte dell'utente minore. La finalità dell'Associazione è quello di interagire con l'utente giocando e di riabilitarlo con professionalità in maniera "gioiosa". Vanno previste forme e modalità specifiche di relazione, visite e incontri con i genitori, i familiari e ogni altra figura di riferimento del minore. La natura dell'accoglienza non fa distinzioni tra appartenenze nazionali, culturali, etniche, politiche e religiose; essa si rivolge indistintamente a tutti i minori ed è estremamente sensibile al rispetto delle diverse biografie e appartenenze dei minori che accoglie.

La capacità di rispondere in maniera appropriata è favorita da:

- competenze tecnico-professionali e comunicative dei professionisti nell'ascoltare e raccogliere tutti i punti di vista, nel porsi di fronte ai soggetti che ricorrono ai servizi con un atteggiamento empatico, nel ricercare e approfondire le informazioni utili, nell'effettuare una valutazione puntuale;
- capacità di condividere le informazioni, con i minori accolti e la loro famiglia, al fine di ragionare e negoziare insieme riguardo al significato e ai contenuti della prestazione; capacità d'intervenire in modo "giocosamente gioioso".

h) **ACCOGLIENZA ANZIANI**: L'accoglienza e l'erogazione di una prestazione sanitaria nei confronti di una persona anziana è un processo delicato, sia per il paziente, che ne è direttamente coinvolto, che per i suoi familiari. Questo evento ha inevitabilmente un impatto sulle dimensioni emotive (ansie, preoccupazioni), pratiche/logistiche (riorganizzare le proprie attività personali in funzione dell'impegno) e materiali.

Allo scopo di facilitare una presa in carico il più possibile congrua ed adeguata alle esigenze ed ai bisogni dell'anziano, della famiglia e del centro, si prevede sin dal suo primo approccio al suo percorso assistenziale, di fornire tutte le spiegazioni necessarie con un linguaggio semplice e accessibile e di accoglierlo nel rispetto della sua individualità di persona anziana, delle sue credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in

contrasto con la cultura dominante e nel rispetto delle modalità di condotta evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto; si cercherà inoltre di fornire la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo e di assicurare, comunque, un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il rispetto della sua dignità. Il tutto orientato a sostenere una collaborazione efficace e proficua.

i) RITMI FISIOLÓGICI: L’Associazione Assistenziale Villa Sandra tiene conto dei ritmi fisiologici dei pazienti. Ciò significa avere particolare riguardo nei confronti di tutti quei soggetti che possono presentare particolari esigenze dettate dalla propria condizione fisica, sia questa relativa all’età anagrafica particolarmente avanzata ovvero alla presenza di handicap (permanenti o temporanei) o ad altre situazioni particolari.

Nei casi sopra menzionati, e tutti quelli attinenti, sarà cura del personale della struttura (sanitario e non) venire incontro alle esigenze del paziente in questione e rendere più facile e fruibile il servizio da questi richiesto.

Nel caso di una persona anziana, ad esempio, si converrà in base alle specifiche esigenze, l’orario più consono e conveniente (né la mattina presto, né la sera tardi) per evitare affaticamenti e condizioni di stress in generale. Lo stesso avverrà per l’erogazione della prestazione sanitaria da parte del professionista, il quale dovrà tenere conto delle necessità fisiologiche di cui sopra e comportarsi di conseguenza per mettere a proprio agio il paziente durante la prestazione.

## **2 Diritti e doveri generali degli utenti**

L’Utente e/o i suoi familiari/caregivers hanno diritto:

- Ad ottenere un ampliamento e/o una modifica degli orari di visita e permanenza nella struttura, qualora quelli standard non fossero conciliabili con la loro vita privata. In tal senso, sarà cura del servizio sociale interfacciarsi con i familiari/caregivers dell’assistito e trovare la soluzione ottimale per far fronte alla necessità emersa;
- ad ottenere provvedimenti finalizzati a consentire i rapporti con i familiari nei casi in cui non è possibile l’accesso alla struttura da parte dei visitatori. Questo viene garantito attraverso l’utilizzo di dispositivi informatici (es: ipad, computers, telefoni, ecc.) che permettono di effettuare chiamate e video chiamate tra i residenti del centro ed i loro familiari/caregivers;
- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione ed a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle proprie esigenze;
- di ottenere informazioni su modalità di accesso, contenuti del programma riabilitativo, competenze del personale ed aspetti logistici;

- di ottenere dall'Equipe socio sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito alla propria patologia, alla terapia e alla prognosi. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione dell'utente;
- ad essere sempre individuato col proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento.
- a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute;
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita;
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda;
- di essere protetto in maniera particolare se, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno;
- a ricevere parenti, amici, o visitatori, o rifiutarne l'accesso;
- di presentare reclami, proposte, alle quali la Direzione deve rispondere in breve tempo;
- a spazi e momenti "privati", pur vivendo in un contesto comunitario;
- al rispetto della privacy relativa alle informazioni fornite agli operatori. Queste non possono essere ad altri diffuse se non con il consenso dell'utente.

L'utente, nel caso riscontri, il mancato rispetto dello standard adottato dal centro può presentare reclamo.

L'utente ha il dovere:

- di avere un comportamento, compatibilmente con la patologia, responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri utenti ed a collaborare con tutto il personale;



- di collaborare con l'Equipe socio sanitaria ed il personale per rendere più efficace il trattamento, ed il programma terapeutico e rendere più sereno il periodo di degenza (ove previsto);
- di rispettare gli impegni presi con l'Equipe relativi alla partecipazione al progetto riabilitativo condiviso;
- di rispettare i regolamenti e le disposizioni, a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi;
- di rispettare le esigenze degli altri utenti;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura essendo gli stessi patrimonio a disposizione di tutti gli utenti;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, alle cure e prestazioni sanitarie programmate.

### 3 Programmi per l'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza

La struttura favorisce la partecipazione del paziente al processo assistenziale come esperto della propria situazione, fin dalla fase di accettazione, mettendolo al corrente di tutte le modalità di svolgimento della terapia riabilitativa e condividendo con lo stesso e i familiari il PRI (progetto riabilitativo individuale) in cui sono descritti gli obiettivi della riabilitazione, le modalità per il loro raggiungimento, tempi previsti e l'equipe multidisciplinare incaricata.

Le attività assistenziali-organizzative sono orientate all'accoglienza dei pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche;

Tutti i pazienti afferenti al centro di riabilitazione per natura stessa delle patologie neuromotorie presentano condizioni particolari di fragilità sia fisica che psicologica ed in quanto tale viene sempre proposto un progetto riabilitativo personalizzato, sia in funzione degli obiettivi terapeutici, sia in funzione della gravità della patologia, sia in funzione dell'età e del genere o di eventuali comorbidità (tumori, ecc).





Nei casi in cui durante i colloqui con il personale medico, con gli assistenti sociali, con i terapisti ed in generale con gli operatori della struttura emergessero delle esigenze legate agli aspetti religiosi, etnici, compatibilmente con l'erogazione delle terapie, la struttura cercherà sempre di soddisfare le esigenze del paziente, proponendo delle soluzioni ad hoc e condivise con lo stesso e i familiari. La struttura 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 o un'associazione multiculturale sul territorio;
- 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.
- L'Organizzazione tiene conto dei ritmi fisiologici della persona nella definizione delle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali:
  - programmando gli orari delle prestazioni sia ambulatoriali che domiciliari in accordo con il paziente e/o con i loro familiari/tutori;
  - programmando le visite di controllo dell'equipe multidisciplinare in accordo con il paziente e/o con i loro familiari/tutori;
- L'Organizzazione adotta specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per i bambini:
  - programmando gli orari delle prestazioni sia ambulatoriali che domiciliari in accordo con i loro familiari/tutori, in modo da conciliare gli impegni scolastici e/o altre altre esigenze del minore;
  - programmando le visite di controllo dell'equipe multidisciplinare in accordo con il con i loro familiari/tutori in modo da conciliare gli impegni scolastici e/o altre altre esigenze del minore;
- L'Organizzazione adotta specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per gli anziani e per qualunque paziente se ne riscontri la necessità:
  - provvedendo all'accesso in struttura, nei casi in cui si rendesse necessario, del mezzo di trasporto del paziente, in modo da facilitare l'ingresso e l'uscita dai locali di terapia;
  - mettendo a disposizione il personale ausiliario, in modo da collaborare con i familiari, gli autisti, nella fase di discesa e/o salita dei pazienti dai mezzi di trasporto;
  - mettendo a disposizione l'assistenza del personale ausiliario nello spostamento sia con ausili che non all'interno dei locali di trattamento;



## 4 Ubicazione e recapiti

Sede: *Via Per Aci Bonaccorsi n. 16 - 95037 San Giovanni La Punta (CT)*

Recapiti telefonici:

095 7411820 (Centralino)  
095 7411196 (Servizio Sociale Convitto e Semiconvitto)  
095 7411882 (Servizio Sociale Ambulatorio e Domicilio)  
095 7413491 (FAX)

Sede: *Corso Italia, 84 - 95047 Paternò (CT)*

Recapiti telefonici:

095 842111 - 095 859333 (Centralino)  
095 2264411 (FAX)

Sito internet: <http://www.villasandra.eu>

E-mail: [info@villasandra.eu](mailto:info@villasandra.eu)

PEC: [villasandra@pec.villasandra.eu](mailto:villasandra@pec.villasandra.eu)

## 5 Servizi

Le prestazioni erogate sono a totale carico del SSN, non è richiesto il pagamento di alcun contributo all'utenza.

In atto le prestazioni erogate sono così articolate:

sede: San Giovanni La Punta:

- Trattamento a tempo pieno con degenza (Convitto)
- Centro diurno (Semiconvitto)
- Trattamento ambulatoriale
- Trattamento domiciliare

sede:

- Trattamento ambulatoriale
- Trattamento domiciliare

L'Associazione fornisce, in convenzione con i Comuni del comprensorio, un **servizio di trasporto** dal domicilio alla struttura e viceversa d'utenti che usufruiscono di prestazioni in regime di semiconvitto.



I **pasti**, per gli utenti in regime Convittuale e Semiconvittuale, sono preparati presso la Cucina annessa alla struttura dell'Associazione e gestita da una Società esterna.

La struttura è fornita di un servizio di **lavanderia**, gestito da una Società esterna, che si occupa sia della corretta igiene del vestiario che della sua conservazione.

## 6 Personale operante nella struttura

<i>Sanitario</i>	Neurologo Fisiatra Neuropsichiatra Infantile Foniatra Dermatologo Pneumologo
<i>Sanitario laureato non medico</i>	Psicologo Pedagogista
<i>Parasanitario</i>	Infermiere Professionale Fisiochinesiterapista Logopedista Psicomotricista Ortottista
<i>Servizio Sociale</i>	Assistente Sociale
<i>Amministrativo</i>	Direttore Amministrativo Collaboratore Amministrativo
<i>Educativo</i>	Educatore
<i>Ausiliario</i>	Assistente Socio Sanitario
<i>Altri Servizi</i>	Manutentore Autista Cuoco (ditta esterna) Guardarobiera (ditta esterna)

## **7 Trattamento a tempo pieno con degenza (Convitto)**

### **7.1 Prestazioni e servizi**

La struttura è convenzionata con l'ASP per 85 prestazioni con presa in carico e gestione, alberghiera e sanitaria, dell'utente.

#### *Prestazioni alberghiere:*

- *Alloggio;*
- *Vitto;*
- *Guardaroba*
- *Lavanderia;*
- *Servizio assistenza igienico – sanitaria H24.*

#### *Prestazioni sanitarie:*

- *Visita medica generale;*
- *Visita neurologica;*
- *Visita fisiatrica;*
- *Visita neuropsichiatrica infantile;*
- *Valutazione pedagogica;*
- *Visita foniatrica;*
- *Visita dermatologica;*
- *Visita pneumologica;*
- *Visita cardiologica con E.C.G.;*
- *Assistenza protesica (prestazione e addestramento all'uso);*
- *Valutazione ed intervento socio riabilitativo.*

#### *Interventi riabilitativi:*

- *F.K.T. (fisiocinesiterapia);*
- *L.T. (logopedia);*
- *P.M. (psicomotricità);*
- *Ortottica;*
- *Riabilitazione cognitiva;*
- *Interventi psico - pedagogici individuali e di gruppo;*
- *Attività motoria individuale e di gruppo;*
- *Laboratori ergoterapici.*

#### *Attività esterne*

Gli utenti possono essere impegnati in gite e/o attività ricreative in esterno;

### **7.2 Modalità di accesso**

L'accesso è regolato tramite una lista di attesa provinciale gestita dall'A.S.P..

La domanda va presentata al Distretto di appartenenza segnalando il Centro di preferenza.

Alternativamente è possibile rivolgersi all'Istituto per la compilazione e presentazione della domanda che verrà inoltrata all'A.S.P. per l'inserimento nella lista di attesa provinciale.

Al manifestarsi di disponibilità di posti, l'A.S.P. scorrerà la propria lista di attesa inviando il potenziale utente a visita valutativa presso la struttura.

Nel caso l'esito della visita sia positivo si innesca la procedura di ammissione che prevede:

- Produzione della documentazione sanitaria e sociale;
- Condivisione e approvazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- Superamento di un periodo di prova della durata massima di 15 giorni.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente.

### **7.3 Modalità di proroga o dimissione**

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico decide se proporre la proroga o la dimissione; tale proposta viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Le dimissioni possono anche avvenire su richiesta dello stesso utente (familiari o di chi ne esercita la tutela).

### **7.4 Orario di ricevimento**

L'incontro famiglie – ospiti è regolamentato secondo criteri stabiliti dalla Direzione Sanitaria e concordato per appuntamento tramite il Servizio sociale. I giorni e gli orari di visita vanno dal lunedì al sabato, dalle ore 10 alle ore 12.

Qualora gli orari di visita e di permanenza presso la struttura non fossero conciliabili con le esigenze dei familiari/caregivers degli utenti, la struttura si adopera per un ampliamento e/o una modifica degli orari di visita. In tal senso, sarà cura del servizio sociale interfacciarsi con i familiari /caregivers dell'assistito e trovare la soluzione ottimale per far fronte alla necessità emersa.



Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

## 8 Centro diurno (Semiconvitto)

### 8.1 Prestazioni e servizi

La struttura è convenzionata con l'ASP per 40 prestazioni giornaliere che vengono erogate dal lunedì al sabato, con esclusione delle festività comandate, nella fascia oraria 9:00 -15-00.

#### *Prestazioni non sanitarie:*

- Servizio trasporti, non in convenzione, su richiesta dell'utente;
- Vitto;
- Servizio assistenza igienico – sanitaria durante l'orario di permanenza.

#### *Prestazioni sanitarie:*

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Valutazione pedagogica;
- Visita foniatrica;
- Visita dermatologica;
- Assistenza protesica (prestazione e addestramento all'uso);
- Valutazione ed intervento socio riabilitativo.

#### *Interventi riabilitativi:*

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);
- P.M. (psicomotricità);
- Ortottica;
- Riabilitazione cognitiva;
- Interventi psico- pedagogici individuali e di gruppo;
- Attività motoria individuale e di gruppo;
- Laboratori ergoterapici.

#### *Attività esterne*

Gli utenti possono essere impegnati in gite e/o attività ricreative in esterno;



## **8.2 Modalità di accesso**

L'accesso è regolato tramite una lista di attesa provinciale gestita dall'A.S.P..

La domanda va presentata al Distretto di appartenenza segnalando il Centro di preferenza.

Alternativamente è possibile rivolgersi all'Istituto per la compilazione e presentazione della domanda che verrà inoltrata all'A.S.P. per l'inserimento nella lista di attesa provinciale.

Al manifestarsi di disponibilità di posti, l'A.S.P. scorrerà la propria lista di attesa inviando il potenziale utente a visita valutativa presso la struttura.

Nel caso l'esito della visita sia positivo si innesca la procedura di ammissione che prevede:

- Produzione della documentazione sanitaria e sociale;
- Condivisione e approvazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- Superamento di un periodo di prova della durata massima di 15 giorni.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente.

## **8.3 Modalità di proroga o dimissione**

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico decide se proporre la proroga o la dimissione; tale proposta viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Le dimissioni possono anche avvenire su richiesta dello stesso utente (familiari o di chi ne esercita la tutela).

## **8.4 Orario di ricevimento**

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.



## 9 Ambulatorio

### 9.1 Prestazioni e servizi

La struttura è convenzionata con l'ASP per prestazioni giornalier n°127 (sede di San Giovanni La punta) e n°76 (sede di Paternò).

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 8:00 – 20:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00.

La durata delle sedute è di 45' in fasce orarie prestabilite in fase d'ingresso in struttura.

#### *Prestazioni:*

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Visita foniatica;
- Valutazione ed intervento socio - riabilitativo.

#### *Interventi riabilitativi:*

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);
- P.M. (psicomotricità);
- Ortottica.

### 9.2 Modalità di accesso

L'inserimento dell'Utente è subordinato alla disponibilità della struttura in relazione al numero di prestazioni in convenzione con l'A.S.P.

Il Servizio Sociale gestisce unitamente al Medico un elenco di potenziali utenti che richiedono l'inserimento; la lista viene aggiornata con cadenza annuale.



Ogni qual volta si presenta la disponibilità per un inserimento, in relazione alla disponibilità ed alla tipologia di trattamento, l'elenco viene fatto scorrere seguendo i seguenti criteri:

- precedenza temporale;
- quadro patologico;
- età;
- momento dell'evento patologico.

Il potenziale utente individuato viene contattato e, nel caso manifesti ancora la disponibilità ad usufruire dei servizi dell'Associazione, viene invitato a sottoporsi a visita (presentando la documentazione in suo possesso).

In relazione ai dati raccolti sarà stabilita la necessità del trattamento; in caso affermativo il Servizio Sociale farà compilare all'Utente la domanda di trattamento fornendo l'elenco della documentazione necessaria e l'Equipe formulerà il Progetto Riabilitativo Individuale.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente.

### **9.3 Modalità di proroga o dimissione**



In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico può proporre all'ASP di appartenenza la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la diminuzione delle sedute; tale richiesta viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Eventuali modifiche al trattamento possono essere apportate

- su richiesta motivata dell'Utente, dei familiari, di chi ne esercita la tutela;
- su determinazione dell'Equipe dell'A.S.P. del distretto di provenienza dell'Utente o del distretto ove è ubicata la struttura.

Le modifiche vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

È prevista, per alcuni quadri clinici, la possibilità di fruire di trattamenti a carattere ciclico.

### **9.4 Orario di ricevimento**

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

### **9.5 Assenze/Prestazioni non erogate**

L'Associazione si riserva la possibilità di effettuare la sostituzione temporanea del proprio personale, al fine di garantire il servizio, senza previa comunicazione all'utente.

Ogni prestazione non erogata nei giorni e negli orari previsti, per causa di forza maggiore riconducibile all'Associazione, verrà recuperata nei modi e nei tempi concordati con il Servizio Sociale.

Eventuali indisponibilità dell'utente devono essere comunicate al Servizio Sociale, possibilmente con 24 ore di anticipo, per concordare eventuali recuperi.

Le prestazioni non effettuate possono essere recuperate all'interno della stessa settimana.



## 10 Domicilio

### 10.1 Prestazioni e servizi

La struttura è convenzionata con l'ASP per prestazioni giornaliere n° 93 (sede di San Giovanni La punta) e n°76 (sede di Paternò).

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato nella fascia oraria 8:00 – 14:00.

La durata delle sedute è di 45', presso il domicilio comunicato, in fasce orarie prestabilite in fase d'inserimento.

#### *Prestazioni:*

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Visita foniatrica;
- Valutazione ed intervento socio - riabilitativo.

#### *Interventi riabilitativi:*

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);

### 10.2 Modalità di accesso

L'inserimento dell'Utente è subordinato alla disponibilità della struttura in relazione al numero di prestazioni in convenzione con l' A.S.P.

Il Servizio Sociale gestisce unitamente al Medico un elenco di potenziali utenti che richiedono l'inserimento; la lista viene aggiornata con cadenza annuale.

Ogni qual volta si presenta la disponibilità per un inserimento, in relazione alla disponibilità ed alla tipologia di trattamento, l'elenco viene fatto scorrere seguendo i seguenti criteri:

- precedenza temporale;
- quadro patologico;
- età;
- momento dell'evento patologico.

Il potenziale utente individuato viene contattato e, nel caso manifesti ancora la disponibilità ad usufruire dei servizi dell'Associazione, viene invitato a sottoporsi a visita (presentando la documentazione in suo possesso).

In relazione ai dati raccolti sarà stabilita la necessità del trattamento; in caso affermativo il Servizio Sociale farà compilare all'Utente la domanda di trattamento fornendo l'elenco della documentazione necessaria e l'Equipe formulerà il Progetto Riabilitativo Individuale.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente.

### **10.3 Modalità di proroga o dimissione**

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico può proporre all'ASP di appartenenza la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la diminuzione delle sedute; tale richiesta viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Eventuali modifiche al trattamento possono essere apportate

- su richiesta motivata dell'Utente, dei familiari, di chi ne esercita la tutela;
- su determinazione dell'Equipe dell'A.S.P. del distretto di provenienza dell'Utente o del distretto ove è ubicata la struttura.

Le modifiche vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

È prevista, per alcuni quadri clinici, la possibilità di fruire di trattamenti a carattere ciclico.

### **10.4 Orario di ricevimento**

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

### **10.5 Assenze/Prestazioni non erogate**

L'Associazione si riserva la possibilità di effettuare la sostituzione temporanea del proprio personale, al fine di garantire il servizio, previa comunicazione all'utente.

Ogni prestazione non erogata nei giorni e negli orari previsti, per causa di forza maggiore riconducibile all'Associazione, verrà recuperata nei modi e nei tempi concordati con il Servizio Sociale.

Eventuali indisponibilità dell'utente devono essere comunicate al Servizio Sociale, possibilmente con 24 ore di anticipo, per concordare eventuali recuperi.

Le prestazioni non effettuate possono essere recuperate all'interno della stessa settimana.

## 11 Standard di qualità e quantità

La Associazione ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma *UNI EN ISO 9001:2015* per l'erogazione di servizi sanitari per la riabilitazione di soggetti affetti da patologie fisico-psichiche e sensoriali, in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

L'Associazione si pone l'obiettivo di fornire le migliori prestazioni e soddisfare al massimo le esigenze dei propri utenti e dei relativi caregivers.

Nel perseguire la propria politica l'Associazione effettua il monitoraggio delle attività mediante una serie di indicatori.

A tal fine dispone di personale qualificato laureato e tecnico adeguato alla tipologia delle prestazioni nonché della relativa dotazione infrastrutturale, metodologica ed operativa correlata alla tipologia delle attività di convitto, semiconvitto, ambulatoriale e domiciliare.

Per ciascun soggetto in trattamento è redatta, a cura dell'Equipe MPP, una cartella sanitaria differenziata per tipo di trattamento: convitto, semiconvitto, ambulatoriale e domiciliare.

Tali cartelle sono gestite in conformità a quanto previsto dal regolamento UE 2016/679

Nell'ambito dei vari settori sono programmate periodiche riunioni di sintesi dei vari operatori per verificare l'attività svolta, per aggiornare i risultati conseguiti e riformulare, eventualmente, il nuovo PRI (Progetto Riabilitativo Individuale).

Per quanto concerne l'aggiornamento professionale dei vari operatori, la Direzione ha sempre favorito tali aggiornamenti avvalendosi di consulenti esperti nelle varie discipline e dando la possibilità agli operatori di partecipare a stages, seminari, incontri volti a migliorare la conoscenza.

La struttura, in riferimento all'organizzazione del lavoro, rispetta i parametri previsti dagli standard regionali, impegnandosi costantemente che gli stessi rimangano sempre su livelli ottimali.

Fra gli obiettivi della struttura viene particolarmente privilegiata la collaborazione e l'integrazione con le strutture pubbliche del S.S.N. finalizzata ad ottenere un optimum operativo.

I tempi di attesa per l'inizio del trattamento variano in considerazione del rapporto tra le richieste provenienti dal territorio e la disponibilità dei posti accreditati.

A titolo informativo e non vincolate nei riguardi di potenziali utenti statisticamente si registrano i seguenti tempi di accesso:

Ambulatorio:	Adulti 6 mesi
	Minori 12 mesi
Domicilio	12 mesi

In riferimento a particolari quadri patologici a carattere evolutivo, alla dimissione viene prevista anche la possibilità di una riammissione subordinata all'evoluzione della malattia.

I tempi di degenza relativi all'internato, trattandosi di patologie a carattere cronico ed invalidante, sono generalmente prolungati, tenendo anche conto della situazione socio-familiare e dello stato giuridico del soggetto (affidamento tribunale dei minori, interdizione).

I tempi di trattamento del semiconvitto sono variabili in relazione al quadro clinico e alla gravità della patologia e della condizione socio – familiare; in alcuni casi, nei quadri clinici che lo consentono, è possibile un recupero delle funzioni tale da ipotizzare una migliore integrazione nel territorio.

I tempi di trattamento sia nell'ambulatorio che nel domicilio consentono un turn – over più breve.

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

## **12 Le indagini di soddisfazione e partecipazione degli Utenti**

L'Associazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti, promuovendo la somministrazione di questionari e/o indagini campionarie.

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 all'erogazione dei servizi.

## **13 Sistemi di tutela dell'utenza**

Gli utenti hanno modo di verificare gli impegni assunti da Villa Sandra, sia attraverso colloqui richiesti, tramite URP e/o Servizio Sociale, alla Direzione Amministrativa o Sanitaria, ed eventualmente effettuati su appuntamento specifico, sia attraverso la formulazione di segnalazioni e/o reclami.

Il reclamo motivato è considerato dall'Associazione come uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi e a migliorare la qualità delle prestazioni da essa offerte. Il reclamo rappresenta un campanello d'allarme di un possibile malcontento di altri utenti silenziosi.

La Reception e/o il Servizio Sociale sono deputati alla ricezione ed eventuale prima risposta nei confronti di segnalazioni di mancato rispetto di impegni presi e/o standard.

## **14 Norme generali di accesso in struttura (COVID)**

- L'accesso in struttura è consentito per l'erogazione alle prestazioni sanitarie negli orari prestabiliti e per consulto medico previo appuntamento.
- All'appuntamento non è consentito all'utente farsi accompagnare all'interno della struttura da terze persone. Nel caso di utenti minori, disabili, utenti fragili, non autosufficienti e



persone con difficoltà linguistiche-culturali, è permesso l'accesso di un solo accompagnatore.

- É vietato l'accesso alle persone la cui temperatura risulti  $> 37,5^{\circ}\text{C}$ .
- Tutti devono indossare mascherine di protezione/chirurgiche per tutto il tempo di permanenza. All'interno delle strutture è vietato l'utilizzo di mascherine dotate di valvole di efflusso.
- Gli utenti si devono presentare non prima di 15 minuti rispetto all'orario fissato per l'appuntamento e lasciare la struttura il prima possibile.