



CARTA DEI SERVIZI

"CENTRO DIURNO"

AGSAS ONLUS

Premessa

Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti dell'Associazione AGSAS onlus e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni all'Associazione preposti alla tutela delle persone affette da disturbo Autistico e le procedure per la presentazione di reclami, da parte degli utenti assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la riabilitazione.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, con il Personale medico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una "riabilitazione a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari, riabilitativi ed amministrativi.

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente la famiglia e il disabile utente.

LA NOSTRA STORIA...

L'**A.G.S.A.S. O.n.l.u.s.**, Associazione Genitori Soggetti Autistici Solidali, nasce a Palermo il 22 febbraio 1990 per l'entusiasmo di un gruppo di genitori di bambini con Autismo: genitori disperati perché impossibilitati a trovare le risposte adeguate ai tanti "perché" sulle cause e sulle terapie dell'Autismo; genitori entusiasti perché consapevoli che l'unione fa il gruppo, che la vita associativa cementa e fortifica le persone al di là delle barriere sociali e culturali, avendo come obiettivo primario la risoluzione della sindrome autistica.

La speranza di scoprire le cause dell'Autismo ha sempre contraddistinto le iniziative dei soci che hanno cercato il dialogo con le Istituzioni, i Ricercatori, i Professionisti per ricevere certezza e verità.

Nel corso degli anni, l'**A.G.S.A.S.** ha diversificato i percorsi privilegiando gli interventi educativi ed abilitativi il sostegno alle famiglie delle persone con Autismo ed il coinvolgimento dell'opinione pubblica con iniziative atte a produrre beni per la ricerca scientifica delle cause dell'Autismo.

In data 8/8/2016 l'**AGSAS Onlus**, ha avuto convenzionato con **ASP 6 di Palermo** le prestazioni in **CENTRO DIURNO** per persone affette da disturbo Autistico di età compresa tra i 6-16 anni. Obiettivo raggiunto grazie, alla tenacia del Presidente il Dott.re Luigi Aloisi che da ben 30 anni ha lavorato per garantire diritti e pari opportunità alle **PERSONE CON AUTISMO**; dei genitori associati all'organizzazione e allo staff di coordinamento tecnico - organizzativo che si è sempre speso per offrire un sistema di servizi basato sull'alta qualità degli interventi erogati tenendo conto della normativa esistente e l'evoluzione dei bisogni di ogni singola persona.

COS'E' L'AUTISMO?

L'Autismo viene considerato dalla Comunità Scientifica Internazionale, un Disturbo Pervasivo dello Sviluppo che si manifesta entro il terzo anno di età con gravi deficit nelle aree della comunicazione (turbe qualitative e quantitative del linguaggio), dell'interazione sociale (turbe qualitative e quantitative delle capacità relazionali, con tendenza evidente all'isolamento), dell'immaginazione (uso inappropriato e stereotipato di oggetti) e con problemi di comportamento (auto ed etero aggressività, iperattività fisica accentuata, ipersensibilità alle variazioni dell'ambiente circostante o delle figure di riferimento affettivo); e pur accompagnandosi ad un aspetto fisico normale, perdura per tutta la vita. Scoperto nel 1943 dallo psichiatra infantile Leo Kanner, nonostante l'evidente multicausalità del disturbo, l'Autismo rappresenta ancora oggi un mistero per la ricerca

scientifiche: ipotesi biologiche, genetiche, farmacologiche, cognitive ecc. si sviluppano e si confondono senza giungere ad una completa definizione.

NON ACCERTANDO LE CAUSE, NON E' POSSIBILE STABILIRE UNA CURA PER L'AUTISMO.

LA NOSTRA MISSION

**Offrire Prestazioni e Servizi Adeguati per le Persone
con Autismo e i loro familiari
garantendo pari opportunità e non discriminazioni,
ma soprattutto il rispetto della:
"DIGNITA' DELLA PERSONA UMANA
QUALE UNICA E IRRIPETIBILE
CON BISOGNI DIVERSIFICATI"**

Finalità

Scopo dell'Associazione è quello di erogare servizi e prestazioni di riabilitazione a persone affette da disturbo Autistico, in regime di centro diurno e di promuovere la ricerca e la didattica.

I suoi fini istituzionali sono:

- ✓ Prendere in carico la PERSONA con AUTISMO (6-16 anni inviate dall'ASP 6 - Palermo) e del nucleo familiare ;
- ✓ Avviare un intervento abilitativo capace di rispondere ai bisogni specifici di ogni Persona nel rispetto dell' Unicità di ogni essere vivente ;
- ✓ Garantire alti standard di prestazione basati sulla qualità degli interventi in termini di efficacia ed efficienza;

- ✓ Supportare concretamente la FAMIGLIA a tutti coloro i quali entrano in contatto con il soggetto autistico (SCUOLA - TERRITORIO) in un ottica di sinergia di sistema ;
- ✓ Costruire una rete territoriale capace di sostenere il sistema familiare , evitare lo sperpero di risorse umane ed economiche, la settorializzazione dell'intervento e la sovrapposizione dei ruoli.
- ✓ impegno costante per assicurare l'accesso alle cure riabilitative nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità e partecipazione.



I SERVIZI OFFERTI AL CENTRO DIURNO

- Presa in carico riabilitativa/ abilitativa, delle persone con Autismo di età compresa tra i 6- 16 anni per 8/6 ore al giorno;
- Supporto ai familiari ;
- Formazione, Aggiornamento e Informazione;
- Servizio Sociale Professionale/ Segretariato Sociale;
- Supporto Psicologico;
- Biblioteca e videoteca specializzate;
- Lavoro di rete inter Istituzionale.



REQUISITI E MODALITA' DI ACCESSO

Le prestazioni sono rivolte a persone con Diagnosi di Autismo certificata e di età compresa tra i 6- 16 anni* .

L'utenza può accedere al servizio solo tramite invio da parte del Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche , via Pindemonte n° 88. Tale servizio detiene la lista

d'attesa delle persone con autismo* inviate a sua volta o dal UOC Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza territoriale , o dall'ambulatorio delle sindromi autistiche che ha sede all'interno del AIUTO MATERNO.

L'equipe multidisciplinare dell'A.G.S.A.S. Onlus in relazione alla documentazione inviata dal DSM potrà prendere incarico la persona con Autismo ed avviare l'Iter Presa in carico Globale dell'utente e del suo nucleo familiare.

INDICAZIONI UTILI PER L'UTENTE

Il genitore o chi detiene la patria potestà del minore affetto da Autismo che desidera inserire il proprio figlio/a o familiare all'interno del servizio deve:

1. Avere Diagnosi di Patologia e certificazione medica comprovante per la richiesta della prestazione da parte dell'ASP;
2. Recarsi presso o il UONPI del minore territoriale o presso l'équipe di UONPI che a sede presso l'Aiuto Materno ;
 - I medici predisporranno l'iter per l'inserimento del minore in lista d'attesa;
3. L'inserimento in Lista D'attesa presso il DSM via Pindemonte n° 88, che predisporrà l'inserimento definitivo al CENTRO DIURNO AGSAS Onlus ;
4. CENTRO DIURNO AGSAS Onlus riceve l'impegnativa da parte del DSM e procede con la presa in carico immediata, previo contatto telefonico e raccordo con i familiari;
5. 1°Colloquio con il referente dell'Équipe di coordinamento del Centro Diurno e contestualmente avvio dell'iter Valutativo. Si procederà con un inserimento graduale del minore al fine di curare i passaggi di adattamento all'ambiente e al personale di struttura nel rispetto dei tempi e bisogni della Persona con Autismo.

Tutto il personale sarà a completa disposizione degli utenti secondo Bisogni e necessità specifiche, fissando per tempo colloqui con l'équipe al fine di garantire un corretto svolgimento delle procedure e rispetto di standard di qualità.

IL PERSONALE DI STRUTTURA

In base agli Standard Organizzativi di riferimento dei servizi dedicati per le persone affette da disturbo autistico D.A. 10 gennaio 2011 - GURS N° 9 il personale del PRIMO CENTRO DIURNO a PALERMO convenzionato con ASP 6 il 7 Agosto 2016 è il seguente:

1 Neuropsichiatra - Dirigente Medico

2 Psicologi

1 Supervisore

1 Assistente Sociale

1 Segretaria amministrativa

Operatori specializzati nei trattamenti educativi abilitativi rivolti alle persone con Spettro Autistico (Logopedisti, Educatori, Psicomotricisti, tecnici psicologi, terapisti della riabilitazione)

2 istruttori di attività

1 Infermiere

2 OSA

Tutti i dirigenti e gli Operatori preposti agli interventi educativi/abilitativi hanno acquisito specifica formazione e documentata esperienza nell'applicazione delle tecniche ad orientamento cognitivo- comportamentale validate scientificamente (ABA- PECS- TED- TEACCH)

L'Associazione si avvale anche della preziosa collaborazione di psicologi e assistenti sociali tirocinanti e di volontari.

La Struttura

L'Associazione svolge le proprie attività nei locali di Via Don Orione, 18/a.

I locali sono stati acquisiti dall'Agenzia del Demanio-Direzione Centrale beni Confiscati, giusto atto 11 Luglio 2006. Gli spazi sono suddivisi secondo i bisogni e le esigenze operative, tenendo in considerazione delle necessità educative e riabilitative dei bambini con Autismo. Gli ambienti sono arredati secondo norme previste dalla legge e resi confortevoli per creare un ambiente quanto più accogliente.



Struttura Organizzativa

Presidente:	Dott. Luigi Aloisi
Direttore Sanitario:	Dott. Maria Grazia Scaccia
Segretaria Amministrativa:	Dott. Santina Calsabianca
Assistente Sociale:	Dott. Lucrezia Maltese
Psicologi:	Dott. Angela Segreto Dott. Gabriella Lo Casto
Supervisore:	Dott. Antonio La Rocca

L'Associazione inoltre dispone di personale specialistico per la riabilitazione quali: Logopedisti, Educatori, Psicomotricisti, tecnici psicologi, terapisti della riabilitazione, istruttori di attività, Infermiere, personale OSA.

Informazioni alla famiglia in- itinere e in fase conclusiva

Le informazioni alla famiglia sull'andamento della terapia riabilitativa erogata è assicurata in termini di tempestività e completezza dagli incontri periodici di Parent-training pianificati dall'équipe multidisciplinare con i rispettivi referenti della casistica.

L'Associazione adotta il sistema del consenso informato, richiedendo la firma del tutore, su apposito modulo che viene inserito all'interno della cartella assistito, al fine di garantire agli interessati le necessarie informazioni sulle terapie erogate e sui risultati ottenuti.

Alla dimissione, la cui data è già a conoscenza la famiglia, viene consegnata una relazione riepilogativa del trattamento svolto presso il servizio, dei risultati raggiunti e inoltre verranno date indicazioni per garantire il proseguimento del trattamento in altri contesti.

Standard di Qualità

Servizio	Indicatore	Standard
Assistenza medica	❖ Dotazione e qualifica del personale medico	Requisiti standard Regionale (D.A. 10 gennaio 2011-GURS N° 9)
	❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento	Regolarità crediti ECM
	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	Nuovi ingressi
Servizio Sociale	❖ Tempo dedicato alla formazione e	Crediti formativi

	addestramento	
	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	Nuovi ingressi
Servizio Riabilitativo	❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento	Crediti formativi
	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	Nuovi ingressi
Igiene	❖ Cicli di pulizie dei locali	Una volta al giorno
Attrezzature	❖ Test di sicurezza	Una volta al mese
	❖ Prove di efficienza	Una volta al mese
	❖ Tarature strumenti	Ogni tre anni
Qualità delle informazioni	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	85%
Qualità dei pasti	❖ Esami di laboratorio	Due volte l'anno
Cortesia del personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	85%

Servizi complementari

Servizio pasti

L'Associazione assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ospitati. La preparazione dei pasti è affidata alla ditta "ESEDRA" che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D. Lgs. N. 852/2004 - Attuazione delle direttive 93/43 CEE.

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso ispezioni quotidiane effettuate dal personale dell' Associazione e periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati presso laboratori accreditati, le cui certificazioni vengono consegnate alla Presidenza e alla Direzione sanitaria del centro.

Tutela degli Utenti e controlli qualità

Fa parte della ragion d'essere dell'Associazione privata fornire le migliori terapie riabilitative in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini utenti; l'efficacia e l'efficienza delle terapie sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nei locali del centro diurno, non è consentito fumare.

L'Associazione è impegnata a fornire agli utenti:

- ❖ una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni riabilitative disponibili e sul soggiorno nel centro diurno degli assistiti;
- ❖ una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla Terapia riabilitativa attuata e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- ❖ una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

L'Associazione mette a disposizione del Personale operante tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti

L'Associazione rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione degli utenti che hanno utilizzato i suoi servizi mediante la distribuzione di un questionario; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report annuale che viene inviato al Presidente e alla Direzione Sanitaria.

Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi riabilitativi e complementari.

Gruppo di Audit Interni

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Presidente e alla Direzione Sanitaria per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

ASSOCIATI ANCHE TU!

Versando una quota associativa di € 50.00

Su c/c postale n° 12881975

c/o Unicredit

IBAN: IT 86 I 02008 04659 000300788774

**“Aiutalo col 5 per mille
Non ti costa nulla”**

SCELTA DEL DICHIARANTE PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE DELL'IRPEF (in caso di scelta FIRMARE in UNO degli spazi sottostanti)	
<small>Beneficio del volontariato, delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale, delle associazioni di promozione sociale, delle associazioni e fondazioni</small>	<small>Finanziamento della ricerca scientifica e della università</small>
FIRMA _____ Codice fiscale del beneficiario (eventuale) <u>97140620829</u>	FIRMA _____ Codice fiscale del beneficiario (eventuale) _____
<small>Finanziamento della ricerca sanitaria</small>	<small>Attività sociali svolte dal comune di residenza del contribuente</small>
FIRMA _____ Codice fiscale del _____	FIRMA _____

Sede legale ed operativa
Via Don Orione 18 A - Palermo
N. Verde 800 144 155
Telefax 091/226331
Cell. 334 6416614

e-mail: info@autismoperche.it
Sito: www.autismoperche.it

Il documento "Carta dei Servizi" è stato approvato dal Presidente dell'AGSAS Onlus