



Indice

Della Carta dei Servizi

| | | |
|----------------------------|------|---|
| Presentazione | pag. | 3 |
|----------------------------|------|---|

Premessa

| | | |
|--|------|---|
| 1. Cos'è la Carta dei Servizi..... | pag. | 5 |
| 2. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi | pag. | 5 |
| 3. Contenuto della Carta..... | pag. | 6 |

Parte 1

La Guida ai servizi riabilitativi offerti dal Centro di Riabilitazione

| | | |
|--|------|----|
| 4. La storia della Cooperativa Skinner..... | pag. | 7 |
| 5. La mission del Centro: a chi si rivolge, cosa può offrire | pag. | 8 |
| 5.1. Identità e scopo principale | pag. | 8 |
| 5.2. Attività svolte | pag. | 8 |
| 5.3. Valori e principi guida | pag. | 9 |
| 5.4. Le regole all'interno del Centro: diritti e doveri | pag. | 10 |
| 6. Come accedere alla struttura | pag. | 14 |

Parte 2

L'attenzione per la qualità

| | | |
|--|------|----|
| 7. Impegni e programmi | pag. | 15 |
| 7.1. Il primo contatto con il Centro e la presa in carico..... | pag. | 17 |
| 7.2. L'attività all'interno del Centro..... | pag. | 18 |
| 7.3. Le dimissioni..... | pag. | 25 |

Parte 3

La tutela dell'utente

| | | |
|----------------------------------|------|----|
| 8. Suggestimenti e reclami | pag. | 27 |
| 9. Riferimenti utili..... | pag. | 27 |

Parte 4

Appendice

| | | |
|---|------|----|
| 10. Validità e verifica della Carta | pag. | 29 |
|---|------|----|

Come raggiungere il Centro

| | | |
|---|------|----|
| Cartina del Comune di Reggio Calabria | pag. | 31 |
|---|------|----|



Presentazione

del Presidente della Comunità

A distanza di alcuni anni la Cooperativa Sociale Skinner pubblica una nuova edizione della Carta dei Servizi del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione.

La Carta viene pubblicata dopo 28 anni di vita della Cooperativa, che opera nella provincia di Reggio Calabria.

La pubblicazione della presente Carta dei Servizi ritrova il Centro nel suo nuovo insediamento, nella nuova sede da poco predisposta, in Reggio Calabria, in Via Pio XI – Dir. Gullì, 37.

I nuovi locali, adeguati e accoglienti sono stati predisposti per fornire prestazioni riabilitative a minori affetti da disabilità funzionali con riferimento alla sfera motoria, psicomotoria, cognitiva e del linguaggio.

La struttura, accreditata dalla Regione Calabria, è ubicata in un'area centrale della città di Reggio Calabria, su una via direttamente collegata con gli svincoli autostradali.

Il Centro accoglie minori ed adolescenti affetti da disabilità che hanno diritto alla fruizione di prestazioni riabilitative al fine di godere di tutte le opportunità che la comunità offre.

I minori vengono accolti in regime ambulatoriale e fruiscono di terapia riabilitativa e partecipano ad attività ricreative, seguiti da personale specializzato.

Oltre a collaborare con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria il Centro è inserito in una rete di rapporti istituzionali con Enti Pubblici e privati, che ne accrescono il potenziale di intervento, creando valore aggiunto ed aumentando l'efficacia degli interventi riabilitativi resi ai minori in carico.

La Cooperativa Sociale Skinner, forte dell'esperienza acquisita in quasi trent'anni di attività, costituisce una risorsa per il territorio, insieme a tutti gli altri soggetti sociali che, nell'area del reggino, interagiscono ed operano nel settore delle disabilità.



PREMESSA

la Carta Servizi, principi di erogazione e contenuti

1. Cos'è la Carta dei Servizi

Questo documento intende far conoscere all'utenza in modo chiaro e puntuale la specificità operativa del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione della Cooperativa Skinner, le sue attività e i servizi resi all'utenza.

La Carta dei servizi risponde, in questo senso, a un diritto dei cittadini, e in modo particolare a quello degli utenti, dei loro familiari ed è correlata ad esigenze di informazione e trasparenza.

La Carta dei servizi intende, inoltre, ottemperare anche alla necessità di coinvolgimento e tutela dei fruitori dei servizi erogati, rispetto al diritto di godere di servizi e prestazioni di qualità.

La Carta dei servizi si propone infatti di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale il Centro si impegna ormai da anni.

Con la presente Carta dei servizi la Cooperativa Skinner definisce con rigore principi di intervento, modalità di erogazione delle prestazioni e forme di relazione con i cittadini-utenti.

Nell'individuare specifici obiettivi di qualità, il Centro intende ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito.

La Carta stabilisce pertanto i principi fondamentali a cui si ispira l'operatività del Centro, gli strumenti e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti, nel quadro della normativa per l'accreditamento delle strutture.

La presente edizione segue a distanza di circa 3 anni la prima edizione della Carta pubblicata nel 2006.

2. I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione e integrazione. Tali principi fanno capo all'idea di restituire centralità al cittadino-utente dei servizi socio-sanitari, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per poter esprimere un giudizio sulla bontà del servizio presta-



to. La Comunità è quindi orientata alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie delle persone più deboli, di coloro cioè che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale.

3. Contenuto della Carta

Le pagine che seguono delineano in primo luogo la storia e la ‘missione’ della Comunità, i servizi che offre, le modalità di accesso. Il lettore troverà successivamente le parti dedicate alle dimensioni e agli obiettivi di miglioramento della qualità, agli strumenti di tutela con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami, e per concludere la parte relativa alla validità e diffusione della Carta stessa.

Parte 1

La Guida ai servizi offerti dal Centro Ambulatoriale di Riabilitazione della Cooperativa Skinner

4. La storia della Cooperativa Skinner

LE ORIGINI

La Cooperativa Sociale “SKinner” nasce nel 1981 su iniziativa di alcuni operatori sociali che intendevano innovare il sistema dei servizi alla persona che, all’epoca, nella città di Reggio Calabria era fortemente sottodimensionato e, comunque, legato a forme di operatività tradizionali. Nello specifico, obiettivo prioritario dei fondatori della Cooperativa era quello di inserire nel contesto degli interventi all’utenza sociale i contenuti innovativi che, ancora, erano sperimentali e poco diffusi. Ci si riferisce, in maniera particolare, a quegli orientamenti che **teorizzavano il superamento dell’ottica puramente assistenziale a favore di quella riabilitativa** e a tutti quegli approcci teorici che propugnavano il perseguimento di obiettivi di pari opportunità e di cittadinanza attiva anche per le fasce sociali svantaggiate. In tale ottica, **uno dei primi interventi che la Cooperativa avviò, nel 1982**, fu un **Servizio Diurno** per minori disabili; si trattò di una opportunità che assunse un valore storico, dal momento che si trattò della prima opportunità non residenziale per portatori di handicap.

Pertanto, **la mission** che caratterizzò fin da allora la Cooperativa fu congruente con la ricerca ed il perseguimento di interventi destinati all’incremento delle abilità sociali, personali e relazionali di persone che, per cause diverse, erano in condizioni di diminuita autonomia; il tutto, superando definitivamente l’ottica custodialistica tipica degli istituti che, all’epoca, erano le sole forme di intervento in questo settore.

Alcuni slogan rendono immediatamente intelligibile gli orientamenti pedagogici che hanno ispirato la Cooperativa dall’epoca del suo avvio a tutt’oggi e sono i seguenti:

- ***Da utente a protagonista***
- ***L’utente al centro del sistema***
- ***Dall’assistenzialismo emarginante alla riabilitazione e restituzione sociale***



5. La missione della Comunità: a chi si rivolge, cosa può offrire

5.1. IDENTITÀ E SCOPO PRINCIPALE

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione gestito dalla Cooperativa Skinner è una opportunità riabilitativa per minori con disabilità funzionali ed è **autorizzato all'esercizio dell'attività sanitaria con provvedimento della Regione Calabria**. Eroga prestazioni riabilitative ed assistenziali a soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, in regime ambulatoriale.

il Centro opera una presa in carico globale della persona accolta attraverso un approccio pluridisciplinare. L'obiettivo primario è quello di trasformare l'individuo disabile in "persona", titolare di diritti e cittadino attivo a tutti gli effetti, capace di fruire di tutte le opportunità che la comunità offre ai suoi residenti.

L'utente che viene preso in carico dal Centro è portatore di una storia clinica che ha determinato disabilità strutturali e/o funzionali, che è possibile contenere od annullare, attraverso opportunità riabilitative su più versanti, il cui obiettivo è quello di ridare quelle competenze intaccate da tale condizione, al fine di migliorarne la qualità della vita, il tutto in un clima di accettazione del bisogno di ogni utente.

In realtà accettare il bisogno significa anche attivare una macchina organizzativa che deve continuamente adattarsi e riadattarsi alle necessità di tutti, proprio per essere capace di dare risposte concrete, attraverso servizi sempre più funzionali, personalizzati e flessibili, offrendo professionalità e competenza nelle prestazioni che vengono erogate.

5.2. ATTIVITÀ SVOLTE

Il Centro offre interventi riabilitativi finalizzati a:

- recuperare le competenze e funzioni compromesse dalla condizione di disabilità, sul versante funzionale e sociale;
- aumentare le capacità residue e il grado di autonomia acquisito;
- contrastare l'impoverimento comportamentale quale effetto della progressione della patologia disabilitante e determinare il miglior livello di vita possibile;
- promuovere la persona e favorire l'autonomia personale e sociale;
- favorire l'inserimento lavorativo.

Il Centro garantisce un complesso di **attività e servizi**:

- fisioterapia
- logoterapia
- psicomotricità
- terapia cognitiva
- sostegno psicologico
- visite specialistiche
- terapia occupazionale
- rieducazione alla lettura e scrittura, anche tramite personal computer
- contatto con la rete dei Servizi territoriali

Per queste tipologie di interventi il Centro si avvale in maniera interdisciplinare di apporti clinici, psicologici, pedagogici e sociali con un forte coinvolgimento anche della famiglia della persona disabile assistita. La persona usufruisce direttamente dei servizi che hanno una funzione di risposta ad una situazione di disagio sociale.

L'**equipe** del Centro è composta da: direttore sanitario, medico specializzato in neuropsichiatria infantile, fisiatria, psicologo, assistente sociale, fisioterapista, infermiera professionale, educatori professionali e assistenti educatori.

Per trattare dei casi specifici, l'equipe può contare su una consulenza esterna di altri medici specialisti.



5.3. VALORI E PRINCIPI GUIDA

Le prestazioni assistenziali, di riabilitazione e di terapia occupazionale, compatibilmente con la patologia invalidante o con l'handicap mentale degli utenti, rispettano le esigenze di continuità con la vita normale della persona, evitando impatti ospedalizzanti e istituzionalizzanti.

I programmi che si attuano tengono conto in maniera globale dei bisogni della persona, delle sue disabilità e dei suoi problemi di autonomia; ma anche di quali sono le sue aspettative, quelle dei suoi familiari e quelle degli stessi operatori. L'esperienza acquisita in quasi trenta anni di attività in questo campo, porta la Cooperativa Skinner a rinnovare tale impegno anche in futuro, all'interno della rete dei servizi socio-sanitari nel nostro ambito territoriale.

I valori fondanti del Centro sono pertanto:

- accoglienza
- familiarità
- qualità della vita
- condivisione
- progettualità
- partecipazione
- protagonismo
- auto-gestione
- autonomia

I principi guida sanciti dallo **Statuto** della Cooperativa, basati sul valore dell'accoglienza, e le prestazioni previste dalla mission sono tutte orientate verso un obiettivo primario: la crescita della persona, una migliore qualità della vita e il rispetto della dignità, attraverso il potenziamento delle capacità riabilitative e cognitive, mediante programmi di assistenza personalizzati, volti alla valorizzazione delle capacità residue e a una maggiore emancipazione e felicità della persona.

5.4. LE REGOLE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA: DIRITTI E DOVERI

All'interno del Centro devono essere rispettate alcune regole, con riferimento al funzionamento della struttura e che riguardano gli operatori, gli utenti e loro familiari-accompagnatori.

I DIRITTI

ALLA COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI E ALLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

L'utente ha diritto:

- a un personale preparato e solerte che conosca le limitazioni derivanti dalla disabilità di cui è portatore e sia in grado di erogare un corretto aiuto, non lesivo del bisogno dell'utente;
- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, dei propri ritmi e tempi nell'uso quotidiano degli spazi in comune;
- ad usufruire della terapia riabilitativa e di tutte le altre prestazioni connesse, agli orari stabiliti e senza interruzioni;
- al rispetto del divieto di fumare all'interno della struttura;
- ad una gestione amministrativa e organizzativa efficiente con criteri di utilizzazione del personale che non provochino disagi, anche nel periodo di ferie estive;
- a godere di tutti i diritti legati alla tutela della privacy

ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto:

- a ottenere dal Centro informazioni relative all'organizzazione della struttura, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze degli operatori;
- ad avere informazioni corrette, chiare ed esaustive sui programmi riabilitativi eseguiti ed a tutte le informazioni contenute nella cartella personale e a esprimere il proprio consenso, effettivamente informato, sul Piano personalizzato assistenziale e riabilitativo;
- a poter identificare il personale che deve essere dotato di cartellini di riconoscimento con nome e qualifica.



AL RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA

L'utente ha diritto:

- a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- a ottenere che i dati relativi alla propria condizione clinica e a ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati e trattati con una osservanza stretta delle procedure previste dalla normativa sulla privacy (d.lgs. 196/03);
- a proporre reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- al rispetto della propria dignità, intimità e pudore e a essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza;
- ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di età, sesso, cultura, idea politica, lingua, nazionalità, religione;
- ad avere il rispetto per la propria fede e a ricevere l'assistenza religiosa, se richiesta.

AL COMFORT

L'utente ha diritto:

- a non imbattersi in barriere architettoniche all'interno della struttura;
- a vedere rispettato un alto livello di igiene della struttura, degli arredi e degli strumenti utilizzati;
- a usufruire di servizi igienici in numero sufficiente, tali da consentire a tutti un'adeguata igiene personale, dotati di acqua calda corrente e provvisti degli accessori indispensabili.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso il Centro e verso gli altri utenti.

I DOVERI

I familiari/accompagnatori degli utenti hanno il dovere di:

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti
- collaborare con gli operatori e il personale e con la direzione del Centro;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- rispettare l'organizzazione degli orari al fine di permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa, terapeutica e occupazionale;
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti ;
- di rispettare gli spazi altrui e di non ingombrare con oggetti personali gli spazi comuni al fine di permettere la pulizia ed il passaggio;
- rispettare il divieto di fumare all'interno della struttura;
- di rivolgersi al personale rispettando le regole della buona educazione;
- di trattare gli altri utenti con cortesia, senza arroganza, tenendo conto delle difficoltà, dei tempi e dei limiti dell'altro;
- di comunicare sempre agli operatori eventuali variazioni di orario o impossibilità al rispetto degli appuntamenti per la frizione delle terapie.



6. Come accedere alla struttura

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione della Cooperativa Skinner è collocato nella zona sud del Comune di Reggio Calabria, in Via Pio XI – Dir. Gullì n° 37.

Il Centro è facilmente raggiungibile in macchina e con i mezzi pubblici. La stazione ferroviaria e l'Ospedale sono situati a circa 1 km.

Per richiedere informazioni sui servizi offerti dal Centro e sulle modalità di accesso, potete utilizzare i seguenti contatti:

Indirizzo: Cooperativa Skinner – Via Pio XI, 164 – 89133 Reggio Calabria

Telefono: 0965 590813 - 0965 592022 - Fax: 0965 590813

E-mail: skitritin.it

Presidente della Cooperativa Skinner:

Doride Versace

Direttore Sanitario:

Sarina Attinà

Assistente Sociale:

Maria Teresa Catanoso

Segreteria amministrativa:

Giovanna Strati

ORARI

La Segreteria risponde al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle ore 15 alle ore 18. Negli altri orari, compresi il sabato, la domenica e i giorni festivi è comunque possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica.

COME PRESENTARE LA DOMANDA

L'accesso dell'utente alla fruizione delle prestazioni riabilitative erogate dal Centro è disciplinato da apposito contratto con l'ASP n° 5 di Reggio Calabria e che prevede la preventiva autorizzazione da parte delle strutture sanitarie pubbliche deputate alla verifica della congruenza della richiesta con la disabilità presentata dall'utente. E' prevista una procedura amministrativa propeedeutica alla autorizzazione da parte dell'ASP, che dovrà compiere l'utente/familiare. Lo stesso potrà essere accompagnato nello svolgimento della stessa dall'assistente sociale del Centro a cui dovrà fare espressa richiesta.

COSTI PER L'UTENTE

La Normativa della Regione Calabria, attualmente in vigore, per la tipologia del Centro prevede che il costo della prestazione riabilitativa sia a carico del Servizio Sanitario Pubblico, senza compartecipazione da parte dell'utente.

Parte 2

L'attenzione per la qualità

All'interno di questa seconda parte della Carta dei servizi vengono presentati gli obiettivi di qualità che il Centro si propone di raggiungere, gli indicatori per rilevare la situazione attuale e le iniziative concrete che si intendono realizzare. Come previsto dal Manuale di Qualità, sono stati distinti le azioni, i processi ed i comportamenti che il Centro adotta nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento (gli **Impegni**) e i cambiamenti che non è possibile assicurare immediatamente, ma che vengono impostati per il prossimo futuro (i **Programmi**).

E' importante sottolineare che la prospettiva di analisi è focalizzata sulla figura del cittadino-utente su cui sono stati calibrati gli strumenti di valutazione; ciò consente di verificare il livello di qualità raggiunto dal Centro. L'individuazione delle dimensioni di qualità, gli obiettivi a cui tendere e gli impegni e programmi sono stati condivisi nell'ambito di un Gruppo di lavoro costituito dall'equipe che opera all'interno della struttura. Il percorso di lavoro che ha portato alla pubblicazione di questa seconda edizione della Carta dei Servizi è stato articolato ed ampiamente condiviso,

Ha coinvolto un complesso di portatori di interesse importanti per l'attività del Centro e cioè gli utenti, i loro familiari, gli operatori, i referenti esterni ed i professionisti attivi sul territorio. Nel mese di aprile 2009 si è svolto un approfondimento valutativo curando dei focus group e delle interviste, proponendo inoltre un questionario di soddisfazione agli operatori.

7. Impegni e programmi

Per sviluppare la riflessione sulla qualità sono stati consultati i riferimenti metodologici esistenti in campo nazionale in tema di qualità. L'equipe ha quindi ricostruito il cosiddetto "albero della qualità" del servizio, composto dalle dimensioni considerate cruciali per l'esperienza degli utenti e dei familiari, che va dal primo contatto con il Centro, alla presa in carico, alla presenza effettiva in struttura, al momento conclusivo delle dimissioni.

L'albero della qualità presenta in modo sistematico gli aspetti chiave sui quali il Centro focalizza l'attenzione, recuperando il contenuto della propria missione, in particolare i valori e i principi guida, nonché quanto emerso dagli incontri con gli ospiti, i familiari e gli operatori.



Albero della qualità dei servizi offerti dal Centro di Riabilitazione della Comunità La Buona Novella

| Fasi del percorso riabilitativo | Dimensioni di Qualità | Fattori chiave |
|--|---|--|
| 1. Primo Contatto e presa in carico | Accoglienza | <ul style="list-style-type: none">• Condivisione dei valori, aspettative, bisogni e risorse.• Orientamento alla rete territoriale dei Servizi. |
| | Informazione | <ul style="list-style-type: none">• Trasparenza delle decisioni e tempestività |
| 2. All'interno del Centro | Relazione tra operatori, ospiti e familiari | <ul style="list-style-type: none">• Cortesia, disponibilità all'ascolto, capacità di intervento. |
| | Umanizzazione e personalizzazione | <ul style="list-style-type: none">• Rispetto per la persona e per la sua riservatezza.• Personalizzazione dell'intervento e approccio globale ai problemi della persona.• Promozione e sviluppo della persona. |
| | Struttura e comfort | <ul style="list-style-type: none">• Collocazione e raggiungibilità della struttura.• Comfort alberghiero.• Spazi adeguati per le attività. |
| 3. Dimissioni | Informazione | <ul style="list-style-type: none">• Completezza e tempestività nella consegna dei documenti personali. |
| | Continuità assistenziale | <ul style="list-style-type: none">• Rapporto con la rete territoriale dei Servizi. |

7.1. Il primo contatto con il Centro e la presa in carico

Rispondendo anche a richieste informali, il Centro fornisce prime informazioni sulla tipologia e la qualità dei servizi offerti. La persona che si rivolge alla Cooperativa Skinner, sia essa disabile, familiare o operatore sociale, viene invitata a visitare il Centro e ha la possibilità di avere un colloquio informativo con il presidente, il direttore sanitario o l'assistente sociale. Attraverso una valutazione multidimensionale dei bisogni e della situazione sociale delle persone interessate, gli operatori sono in grado di individuare i soggetti idonei per l'inserimento al Centro o l'eventuale iscrizione in lista di attesa.

ACCOGLIENZA

ASPETTO CHIAVE

Condivisione dei valori, aspettative, bisogni e risorse.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

Acquisita l'autorizzazione da parte dei servizi competenti dell'ASP il Centro accoglie il nuovo utente nel pieno rispetto della sua persona, dei suoi bisogni, dei suoi valori salvaguardando la propria identità, i propri principi fondanti e l'equilibrio con gli altri ospiti.

INDICATORE

1. A tutela del buon inserimento dell'utente ammesso, l'accoglienza è curata secondo un'apposita procedura.
2. Viene rilevata la soddisfazione degli utenti e/o familiari circa le modalità di accoglienza ricevute.

SITUAZIONE ATTUALE

1. L'ammissione è preceduta da un colloquio approfondito volto a esplicitare valori, aspettative e bisogni del soggetto. Il colloquio è svolto dal direttore sanitario e dall'assistente sociale.
La valutazione multidimensionale viene realizzata dall'equipe composta dal direttore sanitario, dallo psicologo, dal terapeuta della riabilitazione, dall'assistente sociale e da tutti gli altri operatori che interverranno nella fase di trattamento riabilitativo.
2. Dalle interviste agli utenti e ai familiari, effettuate nel 2008, è emerso che il ricordo dell'accoglienza al Centro è da considerarsi molto positivo.



IMPEGNI

Il Centro si impegna a mantenere anche per il futuro le modalità di accesso oggi adottate.

A tutti coloro che si rivolgono alla Cooperativa Skinner per richiedere informazioni finalizzate all'ammissione verrà consegnata (o spedita) la Carta dei Servizi e nel corso del colloquio verrà consegnato il regolamento interno.

INFORMAZIONE

ASPETTO CHIAVE

Trasparenza delle decisioni e tempestività.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

Alla domanda di ammissione viene data risposta motivata in tempi brevi.

INDICATORE

Modalità e tempi per la risposta.

SITUAZIONE ATTUALE

L'avvenuta ammissione da parte dell'ASP viene comunicata all'utente e/o ai suoi familiari.

IMPEGNI

Mantenimento anche per il futuro delle modalità e dei tempi di risposta oggi adottate.

7.2. L'attività all'interno del Centro

Tutta l'attività all'interno del Centro è caratterizzata da relazioni positive, tutte orientate verso lo sviluppo e il potenziamento delle risorse e delle abilità degli utenti.

RELAZIONE TRA OPERATORI E UTENTI/FAMILIARI

Gli operatori sono formati oltre che sul versante tecnico anche su quello relazionale e motivazionale.

Essi partecipano periodicamente a corsi di formazione o a incontri di aggiornamento professionale. I nuovi operatori vengono orientati attraverso un periodo di affiancamento.



ASPETTO CHIAVE

Cortesia, disponibilità all'ascolto e capacità di intervento degli operatori.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

La relazione tra operatori ed utenti è caratterizzata dalla cortesia, dalla disponibilità all'ascolto e dalla capacità di intervento in caso di necessità.

INDICATORE

La soddisfazione degli utenti e dei loro familiari.

SITUAZIONE ATTUALE

Le interviste sul livello di soddisfazione degli utenti/familiari, realizzate nel mese di aprile 2008 hanno rilevato una soddisfazione positiva sui tre aspetti considerati: la loro gentilezza, la capacità di aiutarli quando hanno bisogno e la loro disponibilità ad ascoltarli.

Gli operatori sono riconosciuti quali punti di riferimento dal punto di vista tecnico e relazionale. Le persone intervistate, tuttavia, sottolineano la necessità di maggiore intensità riabilitativa e, pertanto, sollecitano un intervento presso i presìdi dell'ASP affinché riconosca ed autorizzi un aumento delle prestazioni rispetto allo standard riconosciuto in atto.

La valutazione dei familiari è altresì positiva: essi riconoscono l'attenzione degli operatori alle esigenze riabilitative dei loro figli/parenti.

IMPEGNO

Per offrire maggiori opportunità di ascolto e stimolo relazionale, la Cooperativa Skinner intende ampliare la funzione di supporto psicologico, con un maggior numero di ore mensili prestate, e integrare una o più figure volontarie.

PROGRAMMI

Ci si impegna nel favorire un arricchimento dei rapporti sociali tra gli utenti/familiari e la rete del volontariato presente nel territorio, attraverso l'ideazione di iniziative volte all'apertura all'esterno, partecipando ad iniziative di carattere culturale e sociale, quindi aprendosi maggiormente al dialogo con le forze sociali e con i gruppi di volontariato presenti sul territorio. In prospettiva dell'ampliamento dei posti autorizzati, la Comunità valuterà la possibilità di aumentare il personale.

UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

ASPETTO CHIAVE

Personalizzazione dell'intervento ed approccio globale ai problemi dell'utente.

OBIETTIVI DI QUALITÀ

Il Centro accoglie persone con diverse tipologie di disabilità ed è attenta ai bisogni specifici di ciascuno a cui offre diverse opportunità di riabilitazione e inserimento sociale.

Il programma di riabilitazione è personalizzato (riabilitazione fisica e psico-sociale) e condiviso con gli utenti/familiari. Gli operatori condividono la valutazione dei casi e i programmi di riabilitazione in équipe.

INDICATORI

1. Per ogni ospite esiste un programma di riabilitazione personalizzato riportato nella cartella multidimensionale.
2. Il raggiungimento degli obiettivi previsti dal programma personalizzato viene verificato periodicamente e confrontato con le esigenze dell'utente.
3. Numero di riunioni di équipe per discutere dei casi in carico.
4. Articolazione delle attività e dei servizi realizzati nell'ambito dei programmi personalizzati.
5. Soddisfazione degli ospiti per le attività realizzate.
6. Soddisfazione dei familiari per il trattamento riservato agli ospiti.

SITUAZIONE ATTUALE

1. Per ogni persona viene tenuta aggiornata una cartella che comprende:
a) la cartella clinica, b) il diario psico-sociale, c) il piano di riabilitazione fisica, d) il piano di riabilitazione sociale.
2. Il programma di riabilitazione viene supervisionato costantemente e continuamente personalizzato attraverso il confronto quotidiano con l'utente/familiare. La verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti dal programma personalizzato viene ripetuta in media una volta al mese. Il programma riabilitativo viene aggiornato annualmente.
3. Settimanalmente si tiene una riunione di équipe per discutere dei casi in carico. Vi partecipano il direttore sanitario, l'assistente sociale, lo psicologo e tutti i terapisti della riabilitazione coinvolti per ogni singolo utente.
4. I programmi personalizzati offrono il complesso di attività e servizi già specificati.

IMPEGNI

Il Centro si impegna a mantenere anche per il futuro l'approccio e le modalità operative consolidate.

Valorizzerà ulteriormente la propria vocazione riabilitativa, attrezzando in modo adeguato la sala per la musicoterapia.

Dal punto di vista delle risorse professionali, ci si propone di rafforzare l'attività di supporto psicologico all'utente/familiare con un maggior numero di ore mensili prestate.

ASPETTO CHIAVE

Rispetto per la persona.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

Gli ospiti e gli operatori condividono e osservano le regole di convivenza e di rispetto degli altri.

INDICATORI

1. Presso la Comunità esiste un regolamento che contiene i diritti e i doveri di utenti ed operatori che viene reso pubblico e di cui si garantisce il rispetto.

La soddisfazione degli utenti/familiari del Centro in merito al rispetto della propria riservatezza.

SITUAZIONE ATTUALE

1. E' stato elaborato un regolamento che contiene i diritti e i doveri che viene portato a conoscenza degli ospiti attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi. Periodicamente si tengono riunioni aperte ad ospiti ed operatori dedicate al tema dei diritti e dei doveri di ciascuno.

Dal punto di vista amministrativo, è stato elaborato il Documento Programmatico per la Sicurezza e sono stati conferiti gli incarichi previsti dalla normativa sulla privacy (d.lgs. 196/2003).

2. Con il trasferimento presso i nuovi locali di Via Pio XI – Dir. Gullì n° 37 è aumentata la qualità della vivibilità interna del Centro grazie ai maggiori spazi disponibili.

IMPEGNO

La Comunità si impegna a mantenere costante attenzione al tema del rispetto della persona e della sua riservatezza.

ASPETTO CHIAVE

Promozione e sviluppo della persona.



OBIETTIVI DI QUALITÀ

La Comunità si propone di favorire:

- a) la promozione e lo sviluppo dell'autonomia personale, valorizzando le capacità di ognuno attraverso il lavoro o attraverso altre attività;
- b) iniziative di auto-aiuto ponendo costante attenzione al rapporto tra vita all'interno del Centro e libertà individuale.

INDICATORI

1. Capacità del Centro nel sostenere la ricerca della qualità degli interventi erogati.
2. Soddisfazione degli ospiti rispetto alle prestazioni riabilitative ricevute.
3. Capacità del Centro nel promuovere e sostenere i valori comunitari nel rispetto di ciascuno.

SITUAZIONE ATTUALE

1. Gli operatori condividono momenti ed occasioni di formazione continua con l'obiettivo di migliorare costantemente le loro performance tecniche, il quale ha la facoltà di indicare il proprio operatore di riferimento.

IMPEGNO

Il Centro si impegna ad ampliare il ventaglio di opportunità di intervento accessorie a completamento dell'attività istituzionale svolta.

PROGRAMMA

Il Centro intende cogliere le opportunità offerte dai progetti del Servizio Civile volontario con la necessaria collaborazione del Comune di Reggio Calabria. I progetti devono riguardare la promozione e lo sviluppo dell'autonomia personale degli ospiti valorizzando le capacità di ciascun ospite.

STRUTTURA E COMFORT

ASPETTO CHIAVE

Collocazione e facile raggiungibilità del Centro.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

La sede della Comunità è collocata in una posizione che consente agli ospiti di muoversi sul territorio ed è facilmente raggiungibile anche da parte dei familiari.

INDICATORE

1. Distanza dai principali servizi pubblici.
2. Modalità di trasporto a disposizione degli ospiti.
3. Grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari.

ASPETTO CHIAVE

Comfort interno.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

La struttura dispone di spazi personali adeguati alle diverse tipologie di ospiti, ha orari condivisi e soddisfacenti per ospiti e operatori, garantisce una costante attenzione all'igiene.

INDICATORE

1. Accessibilità dei locali alle persone disabili.
2. Tipologia delle stanze per gli ospiti.
3. Soddisfazione degli ospiti e dei familiari su comfort, igiene e servizio mensa.

SITUAZIONE ATTUALE

Il Centro di Riabilitazione ha un ottimo livello di accessibilità e funzionalità e non esistono barriere architettoniche.

La nuova struttura di Via Pio XI – Dir. Gullì 37, è valutata dagli ospiti e dai familiari in modo molto positivo, sia per gli spazi tecnici destinati alle attività che per gli spazi comuni.

Gli orari relativi alla apertura della struttura e alle attività sono dettati da un regolamento interno concordato con le famiglie.

IMPEGNI

Il Centro si impegna a mantenere costante attenzione al tema del comfort interno e incoraggia gli utenti a fornire feedback continui in tal senso.

PROGRAMMA

Entro il 2009 considerati gli spazi a disposizione, sarà richiesta alla Regione Calabria l'ampliamento delle prestazioni.

ASPETTO CHIAVE

Spazi adeguati per le attività.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

La struttura dispone di spazi adeguati anche in vista dell'ampliamento del-



l'operatività.

INDICATORE

Apertura e funzionalità dei singoli spazi per le attività.

SITUAZIONE ATTUALE

Al Centro sono disponibili 15 stanze per le attività, 4 bagni di cui 2 per portatori di handicap, 3 spogliatoi, ampi corridoi, una ampia sala di aspetto ed uno spazio esterno di circa 200 mq.

IMPEGNO

Tutti gli spazi sono stati adeguatamente attrezzati.

PROGRAMMA

Il Centro allestirà un'aula formativa per tutti gli eventi di aggiornamento continuo degli operatori.

7.3. Le dimissioni

Gli utenti vengono di norma dimessi alla fine del ciclo riabilitativo, a meno che non intervenga proroga da parte dell'U.O. dell'ASP competente per territorio.

INFORMAZIONE

ASPETTO CHIAVE

Completezza e tempestività nella consegna dei documenti personali.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

In caso di dimissione o di passaggio in cura ad altra struttura, il Centro consegna con tempestività all'utente o ai familiari la copia della cartella clinica, una relazione medica e una relazione sociale.

INDICATORE

Tempo intercorrente per la consegna dei documenti predetti.

SITUAZIONE ATTUALE

I documenti vengono consegnati entro pochi giorni.

IMPEGNI

Nel caso le dimissioni siano programmate, il Centro si impegna a preparare per tempo la documentazione e a consegnarla all'utente, o al familiare, al momento delle dimissioni. Negli altri casi, la documentazione è consegnata, o spedita per posta, entro tre giorni lavorativi.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

ASPETTO CHIAVE

Dimissione con prescrizioni per attività da continuare a casa.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

I familiari dell'utente vengono addestrati dagli operatori del Centro per assicurare il necessario rinforzo delle abilità e competenze acquisite nel percorso riabilitativo fruito dall'utente

INDICATORE

Tipologie di incontri di addestramento con i familiari dell'utente.

SITUAZIONE ATTUALE

I familiari vengono coinvolti e responsabilizzati sulla necessità di garantire adeguati rinforzi alla fine del ciclo riabilitativo.

IMPEGNI

Il Centro si propone di organizzare degli incontri formativi periodici rivolti ai familiari di tutti gli utenti, su tematiche di interesse comune.

ASPETTO CHIAVE

Rapporto con la rete territoriale dei Servizi.

OBIETTIVO DI QUALITÀ

Analogamente a quanto garantito al momento della presa in carico, il Centro offre un supporto nella gestione dei rapporti con la rete dei servizi, in particolare con il medico curante, e un'attività di segretariato sociale. L'obiettivo, in questo caso, è ricercare sinergie istituzionali per gli utenti dimessi, al fine di mantenere elementi di continuità e mantenere elevato il livello delle acquisizioni raggiunte.

INDICATORI

1. Rapporti intercorrenti con altri centri per diversamente abili della provin-



cia di Reggio Calabria.

SITUAZIONE ATTUALE

1. La Comunità collabora con il Coordinamento provinciale della cooperative sociali impegnate nella riabilitazione ed aderisce all'UNCI (unione Nazionale Cooperative Italiane) e gestisce un indirizzario di contatti con referenti di altre strutture e servizi attivi sul territorio.

PROGRAMMA

La Cooperativa Sociale Skinner si propone di collaborare strettamente con le strutture sanitarie esistenti nel territorio e che intervengono nell'area della riabilitazione e con quelle che saranno realizzate.

Parte 3

8. Suggerimenti e reclami

Per migliorare la qualità dei servizi del Centro, gli utenti e i loro familiari possono dialogare con l'operatore di riferimento e sono invitati a intervenire alle assemblee dei genitori.

Per presentare un reclamo o un ricorso, e nel caso di mancato rispetto delle garanzie espresse in questa Carta dei Servizi, è possibile fissare un colloquio con il Presidente della Cooperativa Skinner e i responsabili dell'area medica, sociale e amministrativa.

La Cooperativa si impegna a raccogliere gli eventuali reclami, a valutarli e discuterli in sede di Consiglio di amministrazione e di equipe multidisciplinare e a dare risposta entro il tempo massimo di due settimane.

9. Riferimenti utili

Riportiamo di seguito l'indirizzo e il numero telefonico della Cooperativa Skinner e dei servizi dalla stessa gestiti.

| Servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale Skinner | | |
|---|---|----------------------------|
| Denominazione | Indirizzo | Telefono |
| Centro Ambulatoriale di Riabilitazione | Via Pio XI – Dir. Gullfi, 37 89133 Reggio Calabria | 0965/592022 0965/627664 |
| Comunità Alloggio per disabili mentali | Via Pietrastorta, 54 89100 Reggio Calabria | 0965/598544 |
| Casa Albergo “D. Casavola” | Via Statua Catona 89135 Reggio Calabria | 0965/600820 |
| Centro Socio-Educativo Diurno | Via Pio XI – Trav. De Blasio, 21 89133 Reggio Calabria | 0965/592887 |
| Centro Ricreativo per minori “L’Astronave” | Via Ravagnese c/o Circolo Didattico “Nosside” | 0965/590813 |
| Assistenza Domiciliare Integrata | Via Pio XI, 164 89133 Reggio Calabria | 0965-590813 |
| Assistenza Domiciliare Minori | Via Pio XI, 164 89133 Reggio Calabria | 0965-590813 |
| Assistenza Domiciliare Disabili | Via Pio XI, 164 89133 Reggio Calabria | 0965-590813 |
| Assistenza Scolastica Specialistica | Via Pio XI, 164 89133 Reggio Calabria | 0965-590813 |



Parte 4

10. Validità e verifica della Carta

La presente Carta dei servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Skinner, entra in vigore da giugno 2009 e ha la validità di quattro anni.

La presente Carta, con i suoi obiettivi di qualità, gli impegni e i programmi descritti nelle parti precedenti, è oggetto di un'attenta attività di verifica che consiste:

- nel controllo dello stato di realizzazione degli impegni assunti e dei programmi di miglioramento della qualità, evidenziando le azioni ancora da compiere (ogni dodici mesi);
- nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza, con conseguente restituzione dei risultati in sede di assemblea dei familiari degli utenti (ogni dodici mesi);
- nella raccolta degli eventuali reclami pervenuti, cui viene data adeguata e tempestiva risposta.

La Carta è disponibile in formato cartaceo e in formato elettronico. Si può richiederla telefonando alla Cooperativa Skinner (tel. 0965/590813).

La Carta verrà distribuita anche presso i Distretti Sanitari dell'ASP di Reggio Calabria.

Sarà altresì diffusa attraverso il sito internet della Cooperativa Sociale Skinner: www.skinner.it





**Alla cortese attenzione
Presidente Cooperativa Skinner
REGGIO CALABRIA**

FOGLIO RECLAMO

| RECLAMO PRESENTATO DA | |
|---|--|
| Cognome Nome | |
| Nato a il | |
| Residente in | |
| tel. e-mail | |
| Servizio per cui si è | |
| riscontrata irregolarità (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi) | |
| Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità | |
| Motivo del reclamo fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità | |
| Data | |
| Firma | |



Cooperativa Sociale
SKINNER a.r.l.
onlus

Reggio Calabria