



CAPP
COOPERATIVA SOCIALE

SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento costituisce il **Curriculum della Cooperativa CAPP** ed in particolare illustra i fini della Cooperativa, elenca le risorse umane impiegate, le esperienze lavorative realizzate e l'attività scientifica promossa.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il Curriculum della CAPP è conforme a quanto descritto nella documentazione tecnico-amministrativa di seguito elencata:

- Atto Costitutivo;
- Statuto della Società Cooperativa.

DESCRIZIONE GENERALE

Scheda sintetica della CAPP

DENOMINAZIONE SOCIALE
CAPP COOPERATIVA SOCIALE

SEDE LEGALE
PALERMO

SEDI OPERATIVE
AGRIGENTO • S. NINFA (TP)

PARTITA IVA 01665950836

COSTITUZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE
MARZO 1990

ISCRIZIONE NEI REGISTRI PUBBLICI
CAMERA DI COMMERCIO

ISCRIZIONE AGLI ALBI
ASSESSORATO DELLA FAMIGLIA
E DELLE POLITICHE SOCIALI PER L'ASSISTENZA
ANZIANI E DISABILI E TELESOCORSO;
ACCREDITAMENTO ALL' ASSESSORATO
REGIONALE SANITA' PER LA RIABILITAZIONE
DOMICILIARE A NEUROMOTULESI

SITO www.capponline.net

E-MAIL palermo@capponline.net
TELEFONO 091 347 166
FAX 091 380 98 02

STORIA E MISSION

La "CAPP" è una Cooperativa Sociale, costituita nel mese di Marzo del 1990, composta da professionisti che operano nel campo dei Servizi Sanitari e Socio - Assistenziali. L'azione della CAPP è ispirata ai principi della Cooperazione allo scopo di unire diverse figure professionali che possano sviluppare sinergie e progettualità da mettere a disposizione della collettività.

L'art. 3 dello statuto della CAPP, infatti, recita: *"lo scopo principale è quello di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini"*.

Altro scopo che i soci della Cooperativa intendono perseguire è quello di tenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda alla quale prestano la propria attività di lavoro, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata, senza alcun fine di lucro e da fini solidaristici.

La Cooperativa si propone come oggetto *"la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e assistenziali, e tutti gli altri servizi aperti"*.

La CAPP, rifacendosi alle ultime leggi in campo sanitario che danno delle indicazioni specifiche sui processi organizzativi, ha elaborato un proprio Progetto Organizzativo - Gestionale che prevede come fatto la centralità dell'Utente e alla base dell'Agire, il ruolo fondamentale dell'Equipe di Struttura e l'interdisciplinarietà della Prestazione per la Globalità dell'Intervento. Questo è stato concretamente formalizzato attraverso l'elaborazione di un "Fascicolo Elettronico" o "Cartella Integrata", dove tutti i componenti dell'Equipe possono trovare uno "spazio"

idoneo dove descrivere gli obiettivi, i procedimenti e le strategie, i tempi e i risultati che portano alla Strutturazione e Pianificazione dell'intervento in maniera integrata.

Nella "Fascicolo Elettronico" o "Cartella Integrata" si stabiliscono le azioni dell'équipe che, sulla base di un Progetto Individualizzato, valuta gli aspetti biopsicosociali della persona e agisce sulla situazione di fragilità coinvolgendo la famiglia e la comunità in un'ottica di rete.

L'impegno principale della Cooperativa è dunque rivolto:

- alla realizzazione di servizi alla persona ed alla famiglia al fine di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino/utente e a garantirne l'autonomia psicosociale;
- all'attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accettazione della diversità, di non discriminazione;
- alla realizzazione di interventi di prevenzione del disagio di singoli cittadini o di gruppi a rischio;
- al supporto delle persone con fragilità e dei loro ambienti di vita con un'attenzione particolare alla costruzione di reti sociali collaborative a sostegno di azioni di sviluppo di comunità;
- a facilitare l'accesso alle informazioni sui diritti e sui servizi;
- a garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci;
- a impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità. Tutte le procedure per la gestione dei servizi svolti, con particolare attenzione alla fase di erogazione degli stessi, sono individuate e codificate attraverso la stesura di procedure di gestione; procedure eseguite e suddivise, nel loro complesso, da strumenti

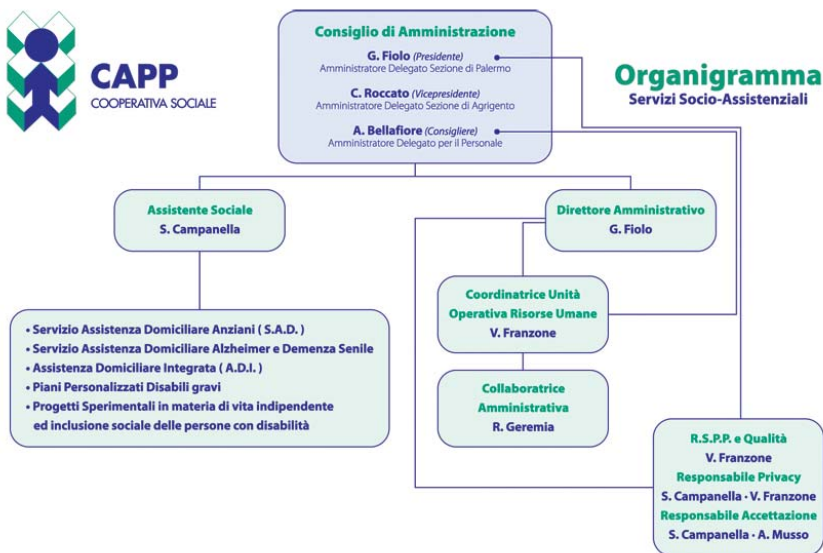
di controllo, monitoraggio e verifica, consentendo così un continuo processo di analisi di quanto svolto e dei problemi eventualmente emersi durante il percorso.

Particolare attenzione è stata rivolta alla realizzazione di uno "Sportello Informativo" che ha permesso di guardare all'Utente che accede alla rete dei Servizi erogati dalla CAPP focalizzando la necessità di considerare la globalità della persona in tutte le sue dimensioni, in una visione sistemica e agendo sui fattori che ne favoriscono lo sviluppo.

L'Utente può rivolgersi allo sportello per ricevere informazioni ed essere orientati sui servizi, sui percorsi (come fare per...), sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (che cos'è, costi, orari, sedi, documentazione necessaria, numeri di telefono) e su tutto quanto necessario a garantire la tutela dei diritti riconosciuti agli Utenti.

Di fatto la domanda di assistenza è posta, a volte, in maniera imprecisa e non esprime la reale necessità. È stato ed è quindi compito dello "Sportello Informativo", una volta avvenuto il contatto con l'utente, "decodificare" la sua richiesta, per identificare il bisogno in maniera quanto più realistica possibile e per trovare la risposta più adatta realizzando una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali, sanitari, sociali e sociosanitari. Questo ha permesso la continuità del percorso assistenziale, attraverso l'accessibilità alle prestazioni, la decodifica della domanda, l'orientamento e l'eventuale accompagnamento e promozione di una gestione coordinata dei casi con le risorse del territorio.

La finalità di tale lavoro è l'acquisizione da parte dell'Utente della capacità di instaurare un rapporto adeguato con i servizi e con gli operatori, di essere coinvolto attivamente e non più relegato al ruolo di spettatore passivo. La gestione della Cooperativa è affidata ad un Consiglio di Amministrazione costituito da un Presidente e due Amministratori.



ORGANIZZAZIONE

La Sede Legale ed operativa della CAPP Cooperativa Sociale è ubicata a Palermo, via M.se di Villabianca n° 120; Essa si articola in altre 5 sezioni operative così dislocate:

- Agrigento, via Ortolani I°, 4;
- Ribera, via Canova 18/c;
- Santa Ninfa (TP), via Giardinello, n°23;
- Cefalù (PA), C/da Pietrappollastra;
- Castellana Sicula, C/da Frazzucchi.

L'attuale struttura organizzativa - aziendale si articola, secondo il Regolamento ai sensi della L. 3 aprile 2001 n. 142, art. 6 in:

- Servizio amministrativo - finanziario - tecnico;
- Servizio organizzativo e gestionale;
- Servizi attuativi ed operativi delle attività stesse:
- Servizio di Riabilitazione, svolto nelle sedi di Palermo, Agrigento;
- Servizi sociali alla persona, alla famiglia, alla comunità, svolto nelle sedi di Palermo e Agrigento.

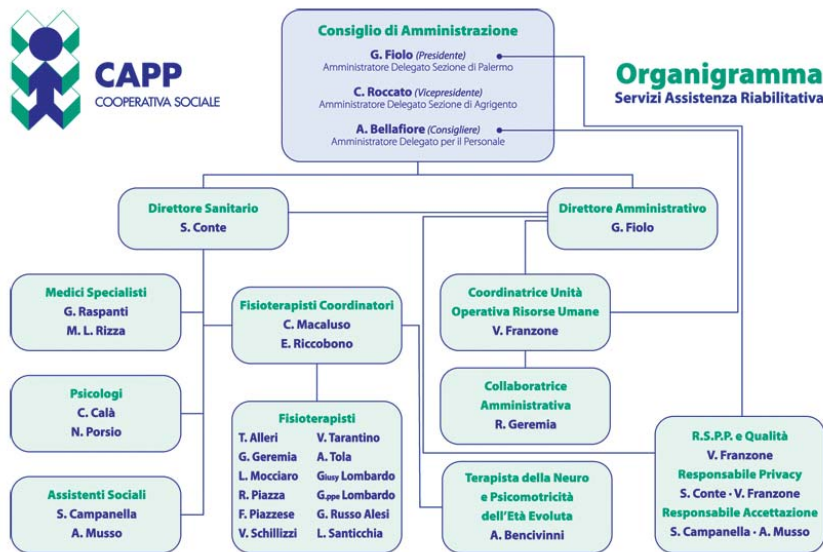
I servizi sopraindicati sono erogati a domicilio dell'Utente, in quanto trattasi di servizi in Convenzione con i Comuni, e le A.S.P. territoriali.

ORGANIGRAMMA

L'organigramma è la rappresentazione grafica di una struttura organizzativa e più in dettaglio, è lo strumento principale che ha a disposizione la Cooperativa per descrivere l'insieme delle principali relazioni che le legano tra loro i diversi livelli operativi.

Anche se la comprensione delle modalità di funzionamento di un'organizzazione non può esaurirsi nella lettura dell'organigramma, lo stesso rappresenta un valido riferimento per riconoscere le parti di un'organizzazione, il modo in cui sono collegate, come la singola unità si colloca nell'insieme e come dovrebbe relazionarsi con le altre.

Di seguito vengono riportati sia l'Organigramma Funzionale della CAPP Cooperativa Sociale che quelli che illustrano i Servizi erogati dalla stessa.



ESPERIENZE MATURATE DALLA CAPP

Dalla data della costituzione (1990) al 1995 la CAPP ha svolto prevalentemente attività di assistenza domiciliare infermieristica sul territorio del Distretto Sanitario n.30 di Patti. Nel periodo dal 1996 ad oggi ha svolto le seguenti attività:

Dal 1993 al 2000 - assistenza medicoinfermieristica presso la casa di riposo per anziani Opera Pia Cortese Capizzi Basile di S. Angelo di Brolo nel periodo con un numero di assistiti variabile da 50 a 70 e con il seguente personale: n. 4 Infermieri Professionali, n. 1 Assistente Sociale, n. 1 Animatore, n. 1 terapista della riabilitazione, n. 1 Medico Specialista Geriatra, n. 1 Medico Generico.

Dal 1997 al 2000 - Servizio di Assistenza Igienico Sanitaria presso le scuole elementari e medie in convenzione con il comune di Oliveri per un importo pari ad € 55.836.285.

Dal 1997 al 2006
Servizio di Assistenza

socio - sanitaria presso le scuole elementari e medie in convenzione con il comune di Raccuja.

Dal 1997 al 2006 - Servizio di Assistenza domiciliare agli anziani in convenzione con il comune di Raccuja.

Dal 04 dicembre 1997 al 06 luglio 1998 - Servizio di Assistenza domiciliare agli anziani in convenzione con il comune di Montagnareale.

Dal 19 dicembre 1997 al 11 gennaio 1998 - Servizio di Assistenza igienico - sanitaria a soggetto affetto da sclerosi multipla in convenzione con il comune di Patti.

Dal 24 agosto 1998 al 24 dicembre 1998 Servizio di Assistenza domiciliare ai disabili in convenzione con il comune di Capo d'Orlando.

Dal 14 dicembre 1998 al 05 luglio 1999 - Servizio di Assistenza domiciliare agli anziani in convenzione con il comune di Montagnareale.

Dal 15 novembre 1999 al 29 febbraio 2000
Servizio di Assistenza domiciliare agli anziani
in convenzione con il comune di Montagnareale.

Anno scolastico 1999/2000 - Servizio di Assistenza
igienico - sanitaria presso le scuole dell'obbligo
in convenzione con il comune di Patti.

Dal mese di agosto 1999 al 21 novembre 2009
Assistenza Domiciliare Riabilitativa a
Neuromotulesi in convenzione con l'A.U.S.L. n. 5
di Messina per n. 38 prestazioni giornaliere.

Dal 1999 al 21 novembre 2009 - Attività
di riabilitazione ambulatoriale, presso la sede
di Patti, rivolta sia a soggetti adulti che bambini
che adolescenti, sia su richiesta dei medici
di base che su prescrizione specialistica.

Anno scolastico 2000/2001 - Servizio di Assistenza
igienico - sanitaria presso le scuole dell'obbligo
in convenzione con il comune di Patti.

Dal mese di dicembre 2000 ad oggi - Assistenza
Domiciliare Riabilitativa a Neuromotulesi
in convenzione con l'A.U.S.L. n. 6 di Palermo
per n. 38 prestazioni giornaliere. Dal giugno 2009
le prestazioni giornaliere erogate sono n.47.

Dal 01 luglio 2001 al 31 dicembre 2002 - Servizio
di Assistenza igienico - sanitaria a soggetto affetto
da sclerosi multipla in convenzione con il comune
di Patti.

Dal mese di luglio 2001 ad oggi - Assistenza
Domiciliare Riabilitativa a Neuromotulesi
in convenzione con l'A.U.S.L. n. 1 di Agrigento
per n. 19 prestazioni giornaliere.

Dal 2002 al 2005 - Collaborazione con il Ministero
di Grazia e Giustizia per il recupero e il reinseri-
mento di minori rientranti nel programma socio
educativo DPR 44,8/88.

Anno scolastico 2002/2003 - Servizio di Assistenza
igienico - sanitaria presso le scuole dell'obbligo
in convenzione con il comune di Patti.

Anno scolastico 2003/2004 - Servizio di Assistenza
igienico - sanitaria presso le scuole dell'obbligo
in convenzione con il comune di Patti.

Dal 2003 ad oggi - sviluppo
del Turismo Accessibile:

Maggio 2003 - presentazione di due itinerari
turistici accessibili nella città di Palermo;
Giugno 2003 - organizzazione di una visita
turistica guidata al Duomo di Monreale(PA),
con la partecipazione degli Utenti del Servizio
di Assistenza Riabilitativa e loro familiari;
Maggio 2004 - organizzazione ad Agrigento
del Convegno sul Turismo Accessibile

**"Per Tutti una Valle incantata - Prospettive
sociali e sviluppi economici di una nuova
cultura nel turismo"**, in collaborazione del
Laboratorio Nazionale sul turismo Accessibile
"Si Può";

Dicembre 2004 - presentazione del **"Manifesto
di Agrigento - principi per la realizzazione
di un sistema turistico per tutti"** elaborato
insieme alla Federazione Italiana per il
Superamento dell'Handicap e al Laboratorio
Si Può;

Febbraio - maggio 2005 - realizzazione pro-
getti **"Agrigento per Tutti"** insieme all'Istituto
Commerciale "Leonardo Sciascia" di Agrigento,
all'I.P.S.C.T. "N. Gallo" di Agrigento e Liceo
Scientifico "Majorana" di Agrigento
e all'Assessorato Regionale ai BB.CC.AA.,
con la presentazione di itinerari nel centro
storico e nella Valle dei Templi di Agrigento;
Maggio 2007- organizzazione, insieme
alla Soprintendenza ai beni culturali
e ambientali di Agrigento e al Comune
di Licata, della giornata **"C'è l'Arte
per Tutti"**, visita guidata
ad alcuni monumenti storici

di Licata per persone con disabilità motoria;
Dal 2007 - socio del Consorzio Turistico Valle
dei Templi di Agrigento.

Dal gennaio 2004 al dicembre 2004 - gestione
del Centro Diurno "La Gabbianella", in ATS
con l'A.Fa.D.i (Associazione Famiglie Disabili),
in prevalenza avente come destinatari minori
con disabilità medio-gravi e famiglie. Attività
del Centro in favore dei minori: Laboratorio
Manipolativo e grafico pittorico; Laboratorio
di Informatica; Laboratorio teatrale; Laboratorio
di Danza-movimento; Laboratorio artigianale;
Psicomotricità; Logopedia; Attività sportiva;
Attività all'aperto; Ludoteca-Sala studio. Attività
del Centro in favore delle famiglie: Gruppo
di aiuto-aiuto; laboratorio di Danza-movimento;
Laboratorio creativo. Importo pari
ad € 101.215,62.

Dal 01 marzo 2004 al 17 aprile 2005 - Progetto
"Sollievo": Servizio di Assistenza Domiciliare
a Portatori di Handicap gravi ai sensi dell'art. 3
comma 2 legge 104/92, nei comuni di Sinagra,
Raccuja e S. Angelo di Brolo, per un importo pari
ad € 256.641,88.

Anno scolastico 2004/2005 - Servizio di Assistenza
igienico - sanitaria presso le scuole dell'obbligo
in convenzione con il comune di Patti.

Anno 2005 - Progetto di "Assistenza domiciliare
a minori legge 328/00 PdZ D30" in convenzione
con il comune di Raccuja.

Dal 14 febbraio 2005 al 14 dicembre 2005 -
"Progetto Nemo" Centro Diurno Polivalente
nel Comune di Castellana Sicula (PA).

Importo pari ad € 93.066,55 cofinanziato
dall'Assessorato Regionale per la Famiglia
con D. A. 561 del 09/03/2004.

Dal 09 marzo 2006 al 13 ottobre 2006
- Servizio di Assistenza domiciliare
ai disabili in convenzione con

il comune di Montagnareale per l'importo
di € 5.834,85.

Dal 08 giugno 2006 al 31 dicembre 2006
Servizio di assistenza domiciliare a soggetti affetti
da cerebropatia in convenzione con il comune
di Ucria per un importo pari ad € 9.686,25.

Dal 21/11/2005 - Progetto "Realizzazione
del sistema informativo di gestione delle infor-
mazioni socio sanitarie per la riabilitazione
in modalità Web della CAPP", con D.A. n° 3828
del 21/11/2005 per un importo pari a € 13.935,00.

Dal 13/04/2006 - Accreditamento delle sedi
orientative e formative degli organismi operanti
nel territorio della Regione Siciliana ai sensi
del D.A. n. 1037/2006

Dal 02 ottobre 2006 al 02 ottobre 2007 - Progetto
di Servizio Civile Nazionale "Liberiamo il Tempo"
per le sedi di Palermo, Agrigento e Patti.

Dal gennaio 2007 - "Progetto Virtù della
Geromotricità" con Convenzione Privata tra
la CAPP e la Casa di riposo Opera Pia Maria
Maddalena di S.Ninfa (TP).

Dal 02 aprile 2007 al 28 luglio 2007 - "Progetto
GIOVANI DENTRO", presso la sezione operativa
di Santa Ninfa, finanziato dall'Assessorato
Regionale della Famiglia, delle politiche sociali
e delle Autonomie Locali legge Reg. n. 11
del 6/2/2006. Con Importo pari ad € 19.890,00.

Dal 29/05/2007 - Progetto di Servizio Civile
Nazionale "Il Mondo con noi" per le sedi
di Palermo e Agrigento.

Dal 01 ottobre 2007 al 31 maggio 2008
Progetto di rete "POSSO FARCELA" Distretto
Socio-Sanitario D 30 Comune Capofila - Patti
per un importo pari a € 23.751,73.

Dal 05 maggio 2008 al 31 marzo 2009
Servizio di Assistenza domiciliare agli anziani

in convenzione con il comune di Montagnareale per l'importo di € 10.691,30.

Dal 13 maggio 2008 al 31 maggio 2009
Progetto di rete "CENTRO POLIFUNZIONALE D'INFORMATICA" comune di Brolo - Distretto D30 comune Capofila Patti, per un importo pari a € 25.484,10.

Dal 09 luglio 2008 al 05 agosto 2008 - Progetto di rete tra i Comuni di Patti e Oliveri per la Colonia Estiva 2008 nell'ambito dell'area minori per un importo di € 23.592,81.

Dal 06 ottobre 2008 al giugno 2011 - Progetto "Centro d'eccellenza - Ambulatorio di prestazioni riabilitative Talità Cum" inserito nel Piano di Zona del Distretto Socio - Sanitario n.33 - Cefalù (PA) - ai sensi della Legge 8 Novembre 2000 n. 328. Importo pari ad € 36.131,64 annui.

Dal 04 giugno 2009 al 05 novembre 2009 Servizio di Assistenza domiciliare agli anziani in convenzione con il comune di Montagnareale per l'importo di € 5.680,24.

Dal 26 gennaio 2009 al 27 febbraio 2010 Servizio di Assistenza Domiciliare anziani, minori, diversamente abili e nuclei in difficoltà in convenzione con il Comune di San Piero Patti per un importo complessivo di € 59.404,46.

Dal 21 ottobre 2009 Accreditalento per l'iscrizione alla 4ª classe dell'albo regionale degli enti di Servizio Civile Nazionale per le 5 sedi di attuazione.

Dal dicembre 2009 a dicembre 2010 aumento di numero cinque prestazioni riabilitative, nell'ambito del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare in convenzione con l'ASP di Palermo per un progetto sperimentale denominato "Progetto prevenzione secondaria dello Stroke" avente le stesse caratteristiche organizzativo-

gestionali ma riservata agli Utenti affetti dalla suddetta patologia neurologica.

Dal 2011 al 2012 Affidamento del servizio "Assistenza specialistica per alunni disabili per il Comune di Palermo – Settore Servizi Educativi.

Dal 3 settembre 2012 al 2 settembre 2013 Progetto di Servizio Civile Nazionale "Progetto Nemo" a favore di 14 volontari per le sedi di Palermo, Agrigento.

Dal 16.05.13 ad oggi - Accreditalento per l'erogazioni di prestazioni socio - assistenziali di ADI nel D.S.S.42 della Regione Sicilia e Servizio per soggetti affetti da Demenza di Alzheimer, nei Comuni di PALERMO – MONREALE - PIANA DEGLI ALBANESI – S. CRISTINA GELA

Dal 18.09.13 ad oggi - Accreditalento per la gestione dell'assistenza domiciliare per malati di Alzheimer e demenza senile nel DSS 42 della Regione Sicilia, ai sensi della legge 328/2000. Dal novembre 2013 ad oggi avvio e gestione del Servizio oggetto dell'Accreditalento.

Dal 16.05.2013 ad oggi - Accreditalento per la gestione del S.A.D. nel D.S.S.42 della Regione Sicilia" nel Comune di PALERMO. Dal giugno 2013 avvio e gestione del Servizio oggetto dell'Accreditalento.

Dal 20.03.2014 ad oggi "Progetto Formativo – Programma AMVA – giovani laureati Neet"

Dal 15.12.2014 al 09.02.2015 - Servizio di Assistenza di Base e Specialistica agli alunni disabili" presso il Comune di Capaci (PA)

ATTIVITA' SCIENTIFICA

La formazione per CAPP è vista come leva per il miglioramento del servizio. Attraverso la conoscenza, si acquisiscono le competenze e questo è un fattore essenziale, perché la conoscenza contribuisce alla motivazione e alla soddisfazione dei lavoratori e alla qualità del lavoro.

La CAPP, dal 1993, ha svolto attività di Formazione nell'ambito della Riabilitazione, rivolta sia ai propri collaboratori sia, più in generale, agli operatori del settore.

Dal 2001 ha ulteriormente sviluppato il settore della Formazione, divenendo Provider nell'ambito dell'Educazione Continua in Medicina con n.4488. Dal gennaio 2014 la CAPP Cooperativa Sociale è Accreditata come Provider nell'ambito dell'Educazione Continua in Medicina "E.C.M." con il codice identificativo n. 302.

Grazie a questo la CAPP organizza corsi di formazione specifica, necessari allo sviluppo professionale per il miglioramento continuo della qualità e punta, secondo le logiche del Governo clinico, ad un cambiamento "culturale e valoriale" riferito al lavoro dei professionisti e "cognitivo" relativo alle conoscenze già possedute, garantendo agli operatori l'acquisizione della flessibilità necessaria a gestire le innovazioni e i cambiamenti dentro i contesti di cura. Inoltre è necessario costruire contesti di "apprendimento complesso", che incidono non tanto sull'acquisizione di conoscenze o di nuove tecniche, ma sui modelli cognitivi e culturali alla base dell'agire professionale.

Dal 13/04/2006 La Cooperativa ha ottenuto l' Accredito delle sedi orientative e formative degli organismi operanti nel territorio della Regione Siciliana ai sensi del D.A. n. 1037/2006.

Di seguito un elenco dell'attività formativa programmata dalla CAPP dal 2002 ad oggi:

- "La riabilitazione della spalla", Policlinico Universitario Messina, 27/12/2002;
- "La pianificazione dell'intervento riabilitativo e la cartella come strumento della programmazione", III Circolo Didattico Essenetto, Via Essenetto, 90 – Agrigento, 14/12/2002;
- "Presupposti neurofisiologici del processo riabilitativo: dalla plasticità neuronale all'immagine motoria", Aula Istituto Neuropsichiatria, Via La Loggia, 21 – Palermo, 09/11/2003;
- "La Riabilitazione integrata delle cervicalgie", Agrigento – Colleverde Park Hotel, 20/03/2003;
- Corso teorico pratico sulla disfgia
- "Inquadramento clinico, diagnostico e riabilitativo nel bambino e nell'adulto", Hotel San Paolo Palace, Via Messina Marine, 91 - Palermo, 5-6/06/2004;
- "Percorsi Riabilitativi", Misterbianco (CT) Contrada Mezzocampo, 15/05/2004;
- "Strategie del programma riabilitativo: dal progetto al processo", Aula Istituto Neuropsichiatria - Via La Loggia, 21 - Palermo, 17/01/2004;
- "Fare riabilitazione in Sicilia: tra scienza ed organizzazione", Sala Congressi Park Hotel Capomulini s.s.114 km85 – V.le Fierafranca, 33 – Località Capomulini, 10/11/2005;
- "La riabilitazione post-artroscopia del ginocchio", Sala Convegni Centro Catanese di Medicina e Chirurgia - Via Battello, 48 - Catania, 25/06/2005;
- "Corso Teorico-Pratico sulla Comunicazione Aumentativa e Alternativa", Addaura Hotel Residence Congressi - Lungomare, Via Cristoforo Colombo, 4452 - 90149 Palermo, 22-23-24/04/2005;
- "La rieducazione posturale globale: principi di trattamento e prevenzione", Aula Istituto Neuropsichiatria - Via La Loggia, 21 - Palermo, 05-06/02/2005;
- "Corso introduttivo alla pratica psicomotoria", CAPP Cooperativa Sociale, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, 14/01/2005;

“Presenza in carico: dall’assistenza al progetto globale”, Palermo, 16/12/2006;

“Seminari Riabilitativi d’autunno”, I.T.C. L. Sciascia - Agrigento, 29/10/2006;

“Percorsi riabilitativi”, Aula Clinica Neurologica - Università di Palermo, Via La Loggia, 1 - Palermo, 08/10/2006;

“Training di comunicazione interpersonale”, Centro studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, 30/09/2006;

“La patologia della spalla nell’atleta”, Centro Universitario Sportivo - Catania, 23/06/2006;

“Corso di formazione base riabilitazione in acqua”, ARC, Via Gioè - Palermo, 29/05/2006;

“Seminari di Riabilitazione”, I.T.C. L. Sciascia - Agrigento, 14/05/2006;

“Percorsi Riabilitativi 2”, Ex Ostello della Gioventù - Riposto (CT), 13/05/2006;

“Seminari di Riabilitazione”, Agrigento, 29/03/2008;

“La riabilitazione del ginocchio traumatizzato con l’approccio conoscitivo: i problemi del sistema uomo e possibili soluzioni”, Sciacca, 02/10/2009;

“STROKE: Dai principi neurofisiologici e clinici”, Centro Congressi Casa del Sorriso - Palermo, 22/05/2010;

“L’approccio di Sistema alla Clinical Governance”, Centro studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, 17 maggio, 14 giugno, 20 settembre e 13 dicembre 2014;

“Spasticità: segno clinico o problema riabilitativo?”, Palazzo Steri, Aula Magna - Palermo, 31 gennaio 2015;

“Diagnosi precoce nelle demenze: MOCA a confronto”, Ex-Convento dei Filippini Agrigento, 30 maggio 2015;

“Stress da lavoro correlato nelle professioni d’aiuto”, Centro studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, 14 novembre 2015;

“Corso di formazione e addestramento di ausili terapeutici”, Centro studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, 21 novembre 2015;

“Il lavoro d’équipe nella presa in carico globale, aspetti metodologici e deontologici”, Centro

studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, 5 dicembre 2015;

“La teoria neurocognitiva - L’esercizio terapeutico-conoscitivo e il confronto tra azioni nella patologia neurologica - Corso base”, Centro studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, dal 15 al 17 gennaio 2016;

“La teoria neurocognitiva - L’esercizio terapeutico-conoscitivo e il confronto tra azioni nella patologia neurologica”, Centro studi CAPP, Via Marchese di Villabianca, 120 - Palermo, dal 19 al 21 febbraio 2016.

Dal 02 ottobre 2006 ad oggi la CAPP cura la Formazione specifica nell’ambito dei progetti di Servizio Civile Nazionale, soprattutto nell’area tematiche sociali, psicologiche, sanitarie e legali. La CAPP cura inoltre la formazione in ambito di Privacy ed in materia di Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro.

Dall’anno accademico 2001-2002 ad oggi la CAPP è sede di attività di tirocinio in convenzione con il Corso di Laurea in Fisioterapia e Logopedia dell’Università di Palermo e con il Corso di Laurea in Servizi Sociali della LUMSA sez. SS. Silvia di Palermo.

Dal giugno 2009 ad oggi è sede di attività di tirocinio in convenzione con l’Istituto Tolman di Palermo (Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Cognitivo - Comportamentale).

SERVIZIO CIVILE

Dal 2006 la CAPP è sede di attuazione di progetti di Servizio Civile Nazionale nel settore dell’Assistenza.

Dal 21 ottobre 2009, la Cooperativa è accreditata come sede di attuazione di progetti Servizio Civile Nazionale alla 4ª classe dell’albo della Regione Sicilia.

Già con il primo progetto “Liberiamo il Tempo”

la Cooperativa ha inteso favorire la piena integrazione sociale delle persone con disabilità, e offrire un percorso di crescita professionale, culturale ed educativo ai volontari coinvolti dal progetto. Le attività progettuali svolte dai volontari a favore degli Utenti disabili e delle loro famiglie (disbrigo pratiche, accompagnamento, sostegno didattico, compagnia, attività ludico-ricreative) non solo hanno contribuito ad alleggerire il carico familiare, ma hanno anche rappresentato un momento

di svago e crescita sia per i destinatari che per gli operatori coinvolti.

Obiiettivo principale del progetto è stato quello promuovere il Turismo Accessibile e favorire lo studio di itinerari turistici accessibili nel territorio siciliano.

I progetti successivi, Il mondo con Noi (2007-2008), Progetto Nemo (2012-2013) e Talita Cum (2014-2015) hanno dato maggiore enfasi allo sviluppo del Turismo accessibile, ed alle attività progettuali già sperimentate. Dal monitoraggio delle attività progettuali e dalla misurazione della Qualità, svolta attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione ai destinatari delle attività, è emerso un quadro positivo dei dati analizzati e un fabbisogno reale del supporto dei volontari.

CERTIFICAZIONE PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CAPP

Dall'agosto 2005 il Sistema di gestione per la Qualità della CAPP, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, ha ottenuto e mantiene ad oggi la certificazione di Qualità da parte dell'organismo di Certificazione DNV (Det Norske Veritas).

I campi di applicazione del Certificato riguardano le attività interne ed esterne svolte dalla CAPP ed i seguenti servizi:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi e sanitari;
- Erogazione di prestazioni

riabilitative ambulatoriali;

- Assistenza riabilitativa domiciliare a disabili e anziani secondo legge 104/92;
- Progettazione ed erogazione di servizi formativi professionali in ambito sanitario (settore EA: 38-37).

La CAPP Cooperativa Sociale periodicamente è sottoposta a verifiche ispettive interne ed esterne per il mantenimento della certificazione.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La CAPP relativamente ai servizi erogati ha affrontato la questione della misurazione della qualità del servizio prendendo in considerazione il punto di vista fondamentale del processo di valutazione della qualità: la qualità così come percepita dall'utente.

È stato quindi necessario costruire strumenti di indagine atti a rilevare le specifiche caratteristiche dell'ambito di ricerca.

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dagli utenti nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utenza. Si tratta di un'intervista da somministrare ad un campione statisticamente significativo di utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. La procedura di costruzione delle domande che compongono i questionari prevede una prima definizione dei fattori della qualità dei servizi, sulla base dei quali vengono poi formulate le diverse domande, il cui scopo è quello di indagare la soddisfazione percepita dagli utenti in relazione a ciascun fattore individuato. I fattori della qualità dei servizi che il gruppo di lavoro ha deciso di prendere in considerazione sono i seguenti:

- facilità di accesso: elementi che concorrono a determinare la facilità (o la difficoltà) di entrare in contatto con la struttura per la fruizione del servizio;

- tempestività: velocità di esecuzione delle diverse fasi del servizio; in particolare viene verificato il grado di soddisfazione relativo alla puntualità per l'esecuzione della prestazione;
- competenza e fiducia: abilità e conoscenze comunicate al fruitore nel corso dell'erogazione del servizio (comportamento e disponibilità del personale, ecc.).

LA PROCEDURA DEL RECLAMO

Ad ogni utente viene consegnato, al momento della presa in carico, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio della CAPP. La Direzione sanitaria o L'Assistente Sociale Coordinatore del Servizio, unitamente al Responsabile Gestione Qualità, ne esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, la CAPP ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001: 2008).

La CAPP si impegna a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla presente Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- alla ricezione del reclamo segue la registrazione da parte del Responsabile Gestione Qualità della CAPP, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
- analizzate le cause si predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10 gg;
- si stabiliscono, inoltre, apposite azioni correttive tendenti ad eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, legittima l'utente ad una risposta esauriente per iscritto.

GESTIONE NON CONFORMITA'

La CAPP ha adottato una procedura di controllo delle non conformità che permetta la verifica costante e continua delle caratteristiche di efficacia ed efficienza della propria organizzazione.

Il punto 8.3 della ISO 9001:2008 definisce le non conformità del Sistema Qualità come "mancato soddisfacimento di un requisito" ovvero la incorretta o incompleta attuazione di quanto previsto da leggi e regolamenti, dal Manuale della Qualità, dalle Procedure Operative, o dalle Istruzioni operative.

Le eventuali non conformità sono aperte dalla Direzione e dal Responsabile gestione Qualità e segnalate da tutti i componenti dell'Equipe di struttura, cui siano stati affidati ruoli di coordinamento, e documentate mediante apposito registro, affinché vengano intraprese le relative azioni correttive e/o preventive.

Le azioni correttive sono proposte da chi ha aperto la non conformità, indicando anche le modalità e le responsabilità dell'attuazione.

Da quanto fin qui rappresentato ne deriva che le azioni promosse dal CAPP Cooperativa Sociale sono quindi da collocare in un contesto che vede, intorno al soggetto fragile l'azione di integrazione con l'ambiente familiare, la rete territoriale dei servizi e le opportunità sociali.

Palermo, lì

Il Presidente della CAPP Cooperativa Sociale

(Giuseppe Fiolo)



CAPP

COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale e operativa
via Marchese di Villabianca, 120
90143 Palermo

Telefono 091 347 166

Fax 091 380 98 02

E-mail palermo@capponline.net

www.capponline.net
