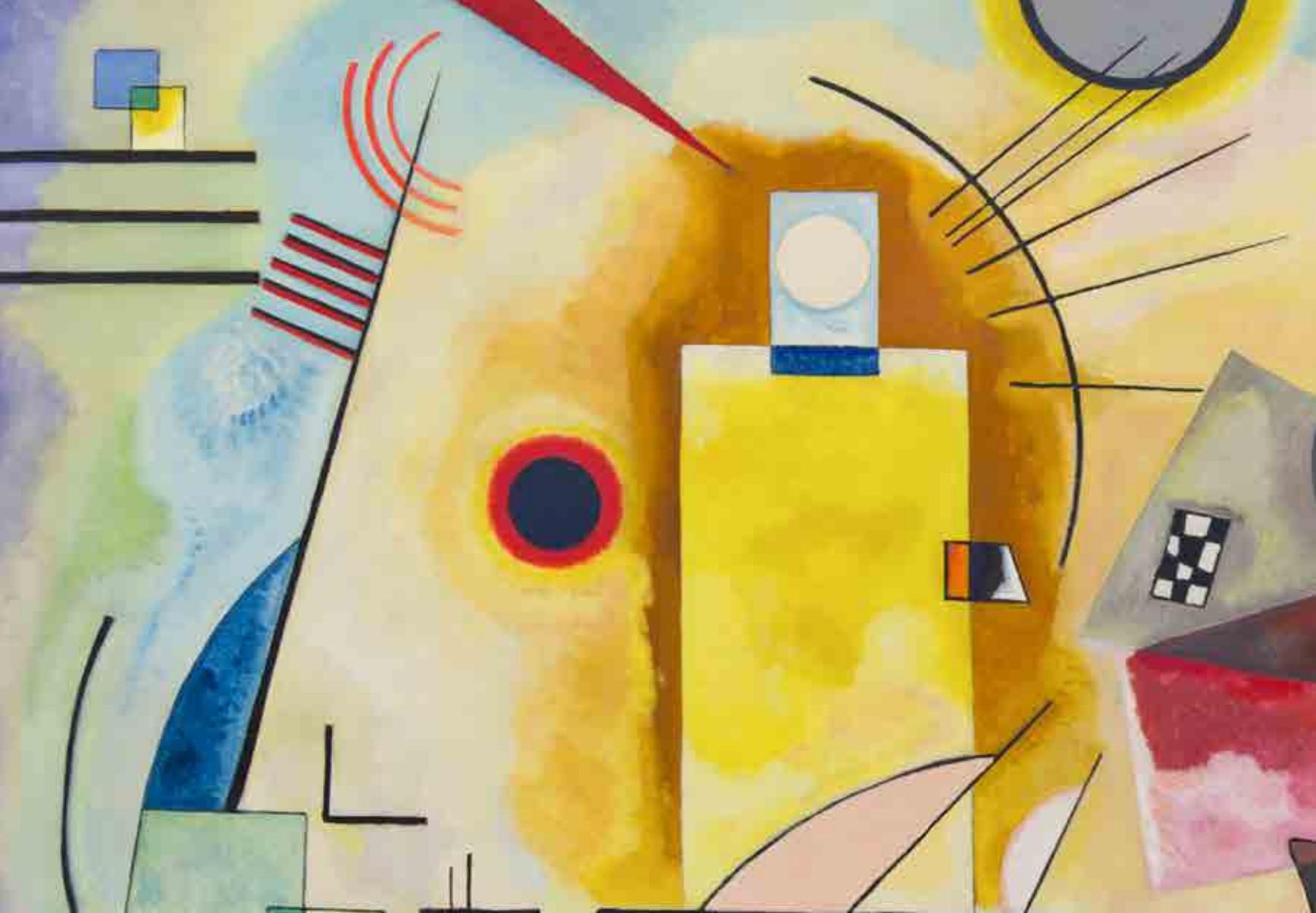




CAPP

COOPERATIVA SOCIALE

**Carta
dei Servizi**
2018









Il significato di un logo

L'uomo al centro di ogni cosa, pronto a mirar l'obiettivo, di colore blu come il nostro amato Mar Mediterraneo e verde come la speranza che libera, che è la forza di rifare nuova ogni vita e che in noi non vuol mai tramontare.

Sono queste le ragioni ed i significati di un logo che rappresenta la nostra volontà di agire, di affrontare le traversie, decisi verso le nostre mete, ricercatori di nuove realtà ambiziose e necessarie.

"Nel lavoro libero, creativo, partecipativo e solidale, l'essere umano esprime e accresce la dignità della propria vita".

*Papa Francesco,
Evangelii Gaudium n. 192
24 novembre 2013*





Indice



Pagina

5	Il significato di un logo
9	La Carta dei Servizi
13	CAPP Cooperativa Sociale
	SERVIZI
21	Servizi di Assistenza Riabilitativa Domiciliare
28	ADI • Assistenza Domiciliare Integrata
28	SAD • Servizio di Assistenza Domiciliare
36	Piani Personalizzati Disabili
41	Sportello Informativo
	SEDE di AGRIGENTO
	SERVIZI
43	Servizi di Assistenza Riabilitativa Domiciliare
51	Servizi di Assistenza Disabili Gravissimi
55	Sportello Informativo
56	Servizio Civile
58	Formazione
60	La misurazione della qualità



**La Carta
dei Servizi**



Perchè la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto e richiesto dall'art. 13 della L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", ma già la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici", e successivamente il D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.", promuovevano l'adozione di questo documento come garanzia di tutela per i cittadini.

La CAPP Cooperativa Sociale, attraverso la Carta dei Servizi, intende costruire uno spazio di dialogo trasparente e dinamico con la Comunità territoriale, la rete dei Servizi, la Pubblica Amministrazione, ed in particolare con i Cittadini - Utenti affinché questi possano acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole dei Servizi ritenuti più appropriati ai loro bisogni.

La Carta dei Servizi è di fatto uno strumento flessibile, in continua evoluzione poiché sottoposto a continue verifiche e revisioni. La finalità di questo documento è dunque quella di presentare l'Organizzazione, i Servizi e i Progetti realizzati dalla CAPP Cooperativa Sociale, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il suo agire professionale e sociale, ma soprattutto la volontà e il desiderio di porre al centro di ogni attività l'Utente - Cittadino, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze,

attraverso una continua verifica degli standard di Qualità dei Servizi che includa sempre il punto di vista di chi ne fruisce.

Principi ispiratori

La presente Carta dei Servizi si ispira ai principi dettati dalle normative vigenti e riconosce in essi le fondamenta di tutta l'attività svolta dalla CAPP Cooperativa Sociale.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali alla base dell'erogazione dei servizi:

Uguaglianza

La Cooperativa garantisce parità di trattamento e di condizioni di servizio uguali per tutti, senza distinzione di etnia, genere, condizione sociale, sesso, religione o convinzione politica.

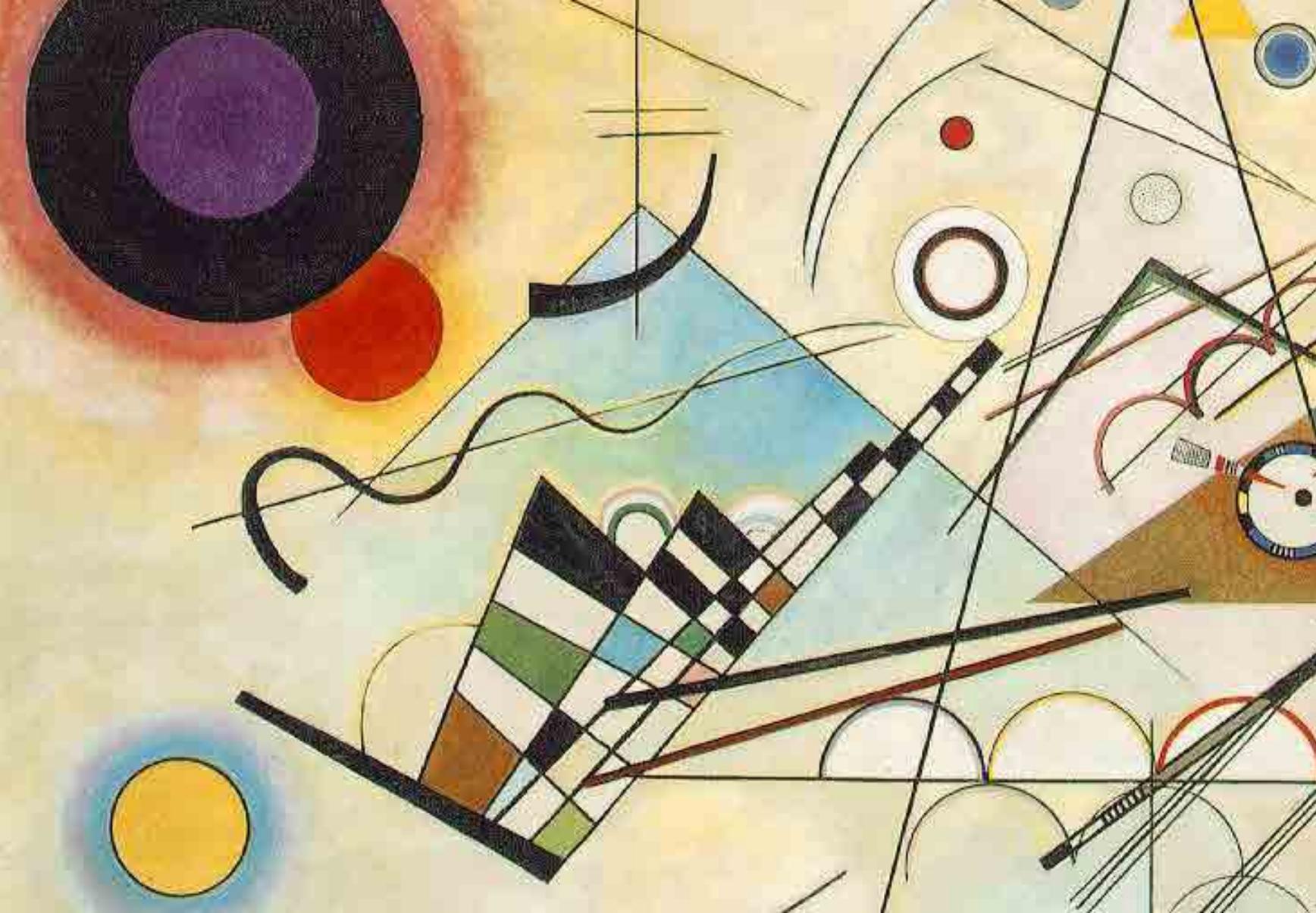
Imparzialità

Il comportamento degli operatori della Cooperativa nei confronti degli Utenti dei Servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La Cooperativa garantisce la regolarità e la continuità nell'erogazione dei Servizi compatibilmente a quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

La Cooperativa si incarica altresì di informare tempestivamente l'utente e concordare con esso le misure atte a ridurre al minimo gli eventuali disagi.





Riservatezza

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti ogni utente afferente ai servizi è garantito nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e dal Regolamento UE 679/2016.

Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa assicura agli Utenti - Cittadini che fruiscono dei Servizi da essa erogati, la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Promuove e facilita l'accesso alle informazioni sull'organizzazione dei Servizi, secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono: Lo Sportello Informativo - il sito internet: www.caponline.net - eventuali pubblicazioni specifiche e supporti multimediali - Carta dei Servizi e suoi estratti.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura l'erogazione dei servizi in conformità ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti dalle normative di settore e lavora con

l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alla comunità, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete.

Qualità nella gestione ed erogazione dei Servizi

Offrire Servizi di qualità che soddisfino le aspettative e le esigenze espresse ed implicite dell'utente e di tutte le parti interessate, è l'obiettivo che persegue costantemente la cooperativa, in un'ottica di miglioramento continuo. Risulta dunque consapevole la scelta di avvalersi di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015.



**La CAPP
Cooperativa
Sociale**



Storia

La CAPP nasce a Patti, in provincia di Messina, il 27 Marzo del 1990, come Cooperativa di Servizi (*inizialmente C.A.P.P. Cooperativa Assistenziale Paramedica Pattese*), per volere di un gruppo di infermieri professionali e fisioterapisti che, rilevando i bisogni del territorio, unirono le loro competenze per offrire alla comunità prestazioni sanitarie domiciliari ed interventi socio-assistenziali, coniugando una visione futuristica di integrazione socio-sanitaria.

Con l'emanazione della Legge 381 del 1991, così come dettato dall'art. 1 "Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso: A) la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi; B) lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. (...) La denominazione sociale, comunque formata, deve contenere l'indicazione di "cooperativa sociale", la CAPP assume la denominazione di Cooperativa Sociale di tipo A.

Il Decreto Legislativo n. 502 del 92 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421", ha certamente determinato una svolta nel processo di evoluzione della legislazione sulle professioni sanitarie che ancora, a torto sino ad allora, venivano impropriamente definite paramediche/ausiliarie.

Per questo l'acronimo CAPP perde i punti tra le lettere, ma rimane tale poichè evoca una realtà ormai radicata nel territorio siciliano per la qualità dei Servizi erogati e dell'impegno politico-sociale promosso sul territorio.

Nel 2009 un atto di scissione definisce l'attuale assetto di CAPP Cooperativa Sociale che ha la sua Sede Legale ed Operativa a Palermo e due Sedi Operative ad Agrigento e a Santa Ninfa (TP).

Dal Gennaio 2001 la Sede Legale di Palermo eroga, in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Palermo, prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari n. 42 di Palermo, n. 33 di Cefalù, n. 35 di Petralia. Dallo stesso anno anche la Sede Operativa di Agrigento, in convenzione con l'ASP di Agrigento, eroga prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari di Canicattì, Ribera e Licata.

Nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto, allo scopo di promuovere a favore della collettività Servizi che rispondessero ai bisogni complessi della fragilità e della cronicità, la CAPP dal 2013 ha sottoscritto Patti di Accreditamento con i Comuni afferenti alle Sedi di Palermo e Agrigento, per l'erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare in favore di anziani e disabili, con particolare attenzione anche all'erogazione di Servizi nell'ambito dei Progetti Personalizzati per Disabili.

Dall'agosto 2005 i sistemi di gestione della Cooperativa hanno ottenuto la certificazione di Qualità. Attualmente conforme ai re-



quisiti della norma ISO 9001:2015 la Cooperativa è certificata per i seguenti campi di applicazione: progettazione ed erogazione di servizi socio educativi, sociosanitari e assistenziali; erogazione di prestazioni riabilitative ambulatoriali; assistenza riabilitativa domiciliare; assistenza domiciliare a disabili ed anziani; assistenza domiciliare integrata; progettazione ed erogazione di servizi formativi professionali ed in ambito sanitario.

La CAPP Cooperativa Sociale si è sempre occupata di formazione: dal 2001 è accreditata come Provider nell'ambito dell'Educazione Continua in Medicina "E.C.M."; è sede di attività di Tirocinio di diversi corsi di laurea dell'Università di Palermo e della LUMSA "S. Silvia" di Palermo; dal 2016 ha sottoscritto un Protocollo d'Intesa con l'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali della Regione Sicilia per la formazione continua degli Assistenti Sociali. E' impegnata altresì in Progetti di Alternanza Scuola Lavoro, favorendo nei giovani la consapevolezza delle loro attitudini e vocazioni in relazione alle opportunità di studio e lavoro.

Dal 2006 la CAPP è sede attuativa di Progetti di Servizio Civile Nazionale finalizzati a migliorare la qualità della vita degli utenti con disabilità mediante la realizzazione di attività che contribuiscano ad aumentare l'autonomia dei destinatari e riducano il grado di isolamento ed esclusione sociale causata dalla condizione di disagio e svantaggio in cui essi vivono.

Il raggiungimento dell'obiettivo è possibile grazie all'azione svolta

dai giovani volontari i quali garantiscono agli utenti non soltanto l'affiancamento per la promozione di una maggiore autonomia personale, ma anche il supporto amicale volto alla costituzione di nuove relazioni sociali.

Mission

L'azione della CAPP è ispirata ai principi della Cooperazione e mira ad unire professionalità diverse che possano sviluppare sinergie e progettualità da mettere a disposizione della collettività.

L'art. 3 dello Statuto della CAPP recita infatti che: "lo scopo principale è quello di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini" (L. 381/91 art.1). I soci della Cooperativa, attraverso la gestione in forma associata, intendono perseguire anche lo scopo di prestare la propria attività di lavoro, garantendo a se stessi la continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. La forza della CAPP è espressa nelle potenzialità dei suoi soci lavoratori, dei suoi dipendenti e/o collaboratori che lavorano per il conseguimento dello scopo sociale della cooperativa con impegno, operosità e responsabilità, profusi da ciascuno per il bene comune. La CAPP Cooperativa Sociale è retta e disciplinata dai principi di mutualità senza fini di speculazione privata o di lucro, ma orientata unicamente alla solidarietà, assumendo come scopo fondamentale "la gestione di Servizi Sanitari, Socio-Sanitari, Educativi,



Assistenziali, e tutti gli altri Servizi Aperti”, con la finalità di attivare e potenziare strategie di inclusione sociale delle persone fragili. Nel tempo la CAPP ha maturato diverse esperienze che hanno contribuito ad accrescere l’expertise degli operatori e la capacità di prossimità a chi esprime il bisogno, ma che è anche co-protagonista delle risposte.

La gestione coordinata di Servizi, sia Sanitari che Socio-Assistenziali, rappresenta così per l’Utente/Cittadino la possibilità concreta di un accesso unitario al Sistema Integrato dei Servizi e la garanzia di una presa in carico globale del bisogno di salute in un’ottica di rete, in contrasto con l’offerta dell’attuale sistema socio-sanitario istituzionale che risulta molto frammentato, caotico, sprovvisto di un livello di governo che ricomponga gli interventi sull’utente e sulla famiglia.

Questo ha permesso la promozione di livelli di “benessere sociale” difficilmente conseguibili con linee organizzative basate sulla mera offerta di servizi, e di incentivare un nuovo rapporto tra Servizi-Istituzioni e Cittadini tale da generare la costruzione di una rete in cui legami, sinergie e connessioni tra le risorse formali, informali, primarie e secondarie, concorrono ad “ottimizzare le risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte” (Legge 328/2000 art. 22 comma 1).

Rifacendosi infatti alle ultime leggi in campo sanitario, che danno indicazioni specifiche sui processi organizzativi, la CAPP Coopera-

tiva Sociale ha elaborato un proprio Progetto Organizzativo - Gestionale che prevede, nell’erogazione di tutti i Servizi, la centralità dell’Utente e alla base dell’Agire professionale, il ruolo fondamentale dell’Equipe di Struttura la cui interdisciplinarietà della Prestazione è garanzia di un Intervento globale.

Questo è stato concretamente formalizzato attraverso l’implementazione continua di un Software Gestionale che consente, per ogni tipologia di servizio gestito, l’elaborazione di un “**Dossier Sanitario Elettronico**”/“**Cartella di Struttura**”, dove tutti i componenti dell’Equipe possano trovare uno “spazio” idoneo alla descrizione degli obiettivi, delle strategie, dei tempi e dei risultati che portano alla strutturazione, pianificazione ed erogazione dell’intervento in maniera integrata.

Nel “**Dossier Sanitario Elettronico**”/“**Cartella di Struttura**” viene dunque definito il Progetto Individualizzato e registrate le azioni dell’équipe che, valuta gli aspetti biopsicosociali della persona e agisce sulla situazione di fragilità coinvolgendo la famiglia, la comunità e i Servizi, in un’ottica di rete per il raggiungimento di un’autonomia possibile.

Attraverso l’impegno assunto nel territorio, la Cooperativa funge dunque da “**Osservatorio del bisogno socio-sanitario**” poiché capace di monitorare l’offerta dei Servizi in rispondenza alla domanda degli Utenti e di partecipare, come interlocutrice esperta, ai tavoli preposti alla riprogrammazione degli stessi.



L'impegno della CAPP Cooperativa Sociale è quindi 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'inclusione sociale;
- all'attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accoglienza 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 e dipendenti;
- al miglioramento continuo dei processi organizzativi attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di Qualità.

La gestione dei Servizi della CAPP è codificata attraverso la stesura di specifiche procedure che individuano strumenti di controllo, monitoraggio e verifica, che consentono un continuo processo di analisi di quanto realizzato ed una tempestiva individuazione dei problemi eventualmente emersi durante il processo di erogazione.

Organizzazione della Struttura

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 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.



CAPP
COOPERATIVA SOCIALE

LEGENDE DELLE GERARCHIE

- 1. ASSEMBLEA SOCI
- 2. CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE
- 3. CONSIGLIO ESTERNO
- 4. DIRETTORE DI SEZIONE
- 5. RESPONSABILI PRIVACY
- 6. COORDINATORE RESPONSABILE
- 7. COLLABORATORE

**ORGANIGRAMMA
NOMINATIVO - FUNZIONALE**



**ASSEMBLEA
DEI SOCI**

INPSISORE LEGALE
(art. 2389/bis c.c.s.s.)

**RESPONSABILE GESTIONE
DEL SISTEMA QUALITÀ**
(art. 2389/bis c.c.s.s.)

R.S.F.P.
(art. 2389/bis c.c.s.s.)

ORGANISMO DI VIGILANZA
(art. 2389/bis c.c.s.s.)

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Vice Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Membri)

**AMMINISTRATORE UNICO OPERATIVO
RESDOR UMANI**
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Vice Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Membri)

**AMMINISTRATORE UNICO OPERATIVO
RESDOR UMANI**
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Vice Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Membri)

RESPONSABILE PRIVACY
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Vice Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Membri)

RESPONSABILE POLICY
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Vice Presidente)
Art. 2389 c.c.s.s. (Membri)

AREA RESDOR UMANI

**COORDINATORE UNICO OPERATIVO
RESDOR UMANI**
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

**COORDINATORE UNICO OPERATIVO
RESDOR UMANI**
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

COLLABORATORE RESDOR UMANI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

**COLLABORATORE UNICO OPERATIVO
RESDOR UMANI**
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

AREA AMMINISTRATIVA CONTABILE

DIRETTORE AMMINISTRATIVA
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

RESPONSABILE ACCETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

COLLABORATRICE AMMINISTRATIVA
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

AREA INDIRIZZATIVA SANITARIA

AMBITORIS SANITARIA
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

AMBITORIS SANITARIA
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

ASSISTENTI SOCIALI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

ASSISTENTI SOCIALI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

MEDICI SPECIALISTI RESPONSABILI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

MEDICI SPECIALISTI RESPONSABILI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

PSICOLOGI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

PSICOLOGI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

FISIOTERAPISTI COORDINATORI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

FISIOTERAPISTI COORDINATORE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

FISIOTERAPISTI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

FISIOTERAPISTI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

ASSISTENTI SOCIALI COORDINATORE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

ASSISTENTI SOCIALI COORDINATORE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

AREA SOGG ASSISTENZIALI

ASSISTENTI SOCIALI COORDINATORE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

ASSISTENTI SOCIALI COORDINATORE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

OSK
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

OSK
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

RESPONSABILE PROGETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

RESPONSABILE PROGETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

UFFICIO FORMAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

UFFICIO FORMAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

UFFICIO GARE PROGETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

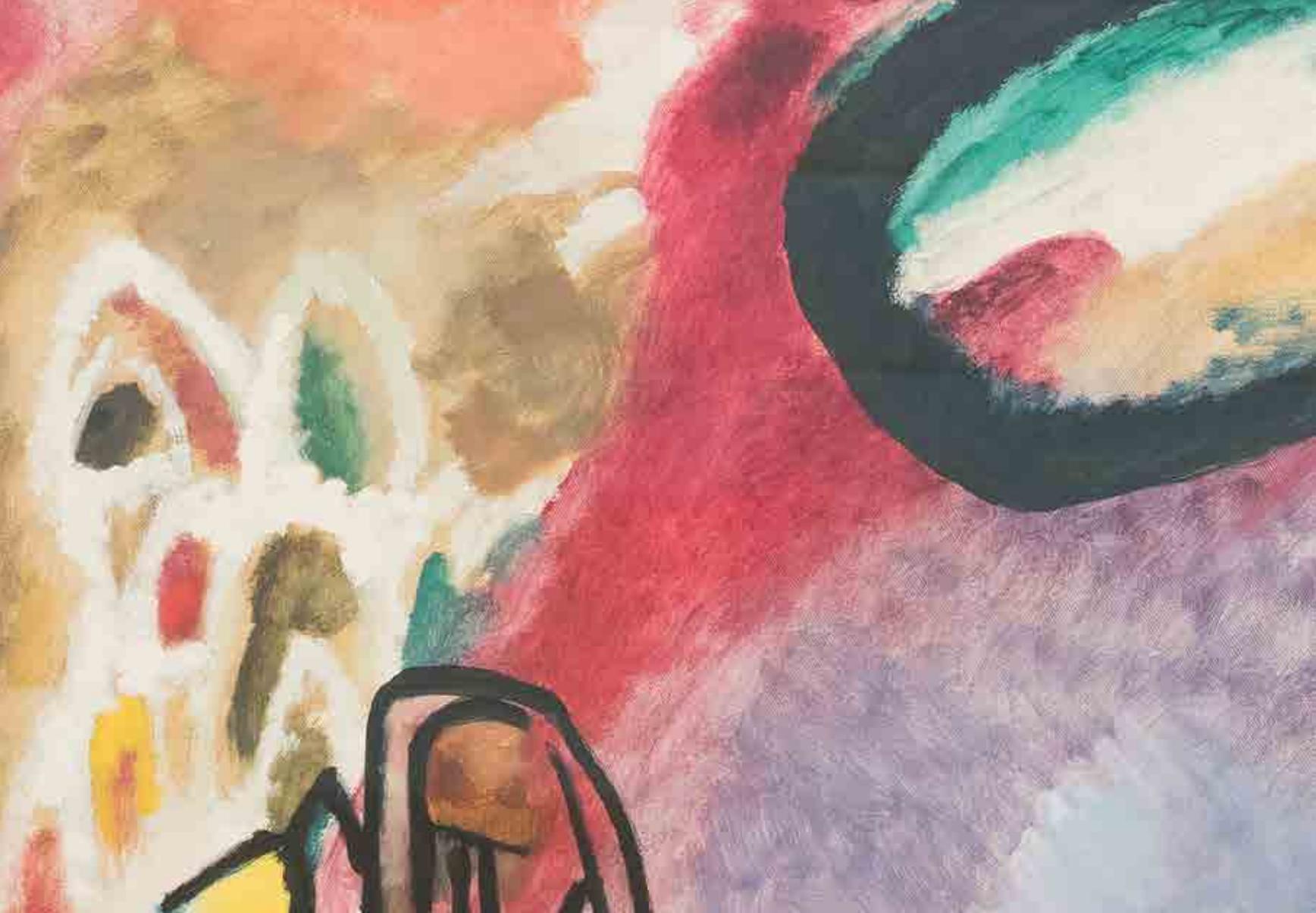
UFFICIO GARE PROGETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

RESPONSABILE PROGETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

RESPONSABILE PROGETTAZIONE
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

PROFESSORI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)

PROFESSORI
Art. 2389 c.c.s.s. (Presidente)







Servizi



Cosa facciamo

Dal gennaio 2001 la CAPP Cooperativa Sociale - Sede Legale di Palermo - opera in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Palermo per l'erogazione di n. 66 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari n. 42 di Palermo, n. 33 di Cefalù, n. 35 di Petralia, e con l'ASP di Agrigento per l'erogazione di n. 27 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari di Canicattì, Ribera e Licata.

Come lo facciamo

La CAPP, attraverso l'intervento domiciliare, eroga prestazioni dirette al recupero funzionale, all'acquisizione di autonomia e all'integrazione sociale delle persone con disabilità in possesso della certificazione ai sensi della Legge n. 104/92 art. 3. Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare eroga le prestazioni sanitarie di cui al primo comma dell'art. 26 della Legge 833/78 e dell'art. 7 della Legge n. 104/92.

L'azione domiciliare è da considerare uno strumento terapeutico e non una tecnica di erogazione di prestazioni socio-sanitarie poiché mira all'uomo e alla necessità di pensare alla cura come un atto che rispetti i bisogni complessivi fisici, psicologici e sociali, conformemente al modello bio-psico-sociale elaborato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. La presa in carico "globale" dell'utente e della sua famiglia, da parte di un'unica équipe multidisciplinare, con precise e definite responsabilità, si differenzia dunque dalle singole prestazioni domiciliari.





L'équipe elabora infatti, il **Progetto Riabilitativo Individuale di Struttura**, che valutando le condizioni di salute, le abilità residue e recuperabili, i bisogni, le preferenze, i fattori ambientali e personali dell'Utente, mira all'inclusione sociale attraverso il recupero dell'autonomia in tutti gli ambiti di vita quotidiana e l'attivazione della rete dei Servizi, coinvolgendo la persona e la sua famiglia, considerate parti attive del processo di presa in carico. Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare rappresenta dunque per l'utente e la sua famiglia la possibilità di avere una struttura operativa, sempre attiva, in grado di orientarli nelle proprie situazioni di bisogno/desiderio attraverso ciascun apporto professionale sinergicamente connesso in un'ottica di rete.

Nel rispetto delle sue finalità fondamentali, il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare eroga le prestazioni ad esso connesse, garantendo la presa in carico dei bisogni dell'utente e della sua famiglia, la continuità dell'assistenza e l'integrazione tra i servizi sanitari, socio-assistenziali e il mondo del volontariato.

La struttura è organizzata secondo gli standard del personale dei **Centri di Riabilitazione** previsti dalla Legge Regionale 28 Marzo 1986, n°16 che individuano nell'équipe le seguenti figure professionali:

Direttore Medico Responsabile

Garantisce la correttezza e la trasparenza delle procedure attraverso un'azione di controllo e monitoraggio. È responsabile del **Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura** e del trattamento dei dati personali e sensibili degli Utenti.

Medico Specialista

Interviene attraverso la valutazione medico-specialistica del caso e la rilevazione dei parametri clinici utili alla riabilitazione. La visita specialistica rappresenta un importante momento di verifica dell'evoluzione del quadro clinico del paziente, in funzione della valutazione d'équipe e dell'elaborazione del **Progetto Riabilitativo Individuale**.

Terapista della Riabilitazione • Fisioterapista

Elabora il **Programma Riabilitativo**; pratica autonomamente i trattamenti domiciliari per una durata di 45-60 minuti; propone l'adozione di protesi e ausili addestrandone all'uso e valutandone l'efficacia; verifica le rispondenze della metodologia attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

Logopedista

Valuta, tratta e monitora le competenze residue e potenziali in ambito di comunicazione, linguaggio, voce e deglutizione in pazienti di età evolutiva, adulta e geriatrica. Sulla base del Programma Riabilitativo Logopedico, attua autonomamente la terapia domiciliare della durata di 45-60 minuti, ne registra i risultati al fine di valutare l'efficacia dell'intervento, propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso.

Assistente Sociale

Attua, insieme all'équipe, la presa in carico dei singoli utenti per la costruzione di una relazione d'aiuto finalizzata all'individuazione del



percorso di cura più appropriato.

Offre agli utenti informazioni, orientamento e accompagnamento facilitando l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie realizzando un raccordo operativo tra i soggetti della rete dei servizi.

Psicologo

Su segnalazione dell'équipe o su richiesta esplicita dell'utente, interviene attraverso il sostegno psicologico che mira a promuovere ed operare sulla salute più che sulla patologia, risultando agente di cambiamento per l'utente che è alla ricerca di un nuovo adattamento della propria identità. Non è un intervento psicoterapeutico, ma in tempi brevi, tramite la tecnica del colloquio, affronta problematiche specifiche che riguardano tanto il destinatario quanto la famiglia in cui vive.

Il sostegno psicologico dunque, è mirato a sensibilizzare i familiari coinvolgendoli nella gestione della patologia e a promuovere atteggiamenti positivi per facilitare l'accettazione della situazione di disabilità, stimolando un adattamento creativo da parte di tutto il nucleo coinvolto.

Collaboratore Amministrativo Direttivo Gestione Risorse Umane

- Monitoraggio e rilevazione presenze e assenze giornaliere e comunicazione assenze ai responsabili dei servizi;
- Invio al centro elaborazione dati della documentazione per la contrattualizzazione e ricezione contratto di lavoro e/o relative modifiche ai con-

tratti in essere e Controllo iter pre-assunzione;

- Estrazione report informatizzato relativo al foglio presenze mensile debitamente firmato dai responsabili;
- Controllo, aggiornamento, tenuta, conservazione dell'archivio dipendenti e relativa documentazione del personale;
- Gestione richieste ferie e/o permessi (consegna al protocollo - successivo invio agli organi competenti per relativo visto - trasmissione all'Amministratore del Personale);
- Rilevazione dalle buste paga di ferie e permessi e relativo monitoraggio;
- Controllo scadenziario visite mediche periodiche dipendenti;
- Controllo amministrativo delle risorse umane adibite al Servizio Civile;
- Adempimenti connessi alla gestione della privacy inclusi la redazione e l'aggiornamento del documento della privacy.

Collaboratore Amministrativo • Direttivo

Coadiuvare il Collaboratore Direttivo Capoufficio negli aspetti amministrativo-gestionali del Servizio.

L'erogazione dell'**Attività di Riabilitazione** viene registrata in apposito **Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura** dove sono documentati tutti gli atti professionali rivolti all'**Utente**. A conclusione del periodo di trattamento autorizzato, il Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura viene presentata all'**Ufficio Handicap Distrettuale** di appartenenza con la richiesta di proroga o con la comunicazione di dimissione dell'Utente.



Come ci organizziamo

La CAPP all'atto della **Presa in Carico**, acquisisce il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi del D.L. 196 del 30 giugno 2003 e dal Regolamento UE 679/2016.- Codice della Privacy e il consenso informato sullo stato di salute e per il trattamento di fisioterapia/logopedia.

Assicura il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'Utente così come per il contenuto dei colloqui.

Gestisce i dati informatici in maniera tale da prevenire l'accesso ai non autorizzati.

Garantisce la consegna di documentazione contenente dati sensibili solo all'Utente o a persone dallo stesso preventivamente autorizzate.

Garantisce l'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile nella redazione dei testi scritti e in tutte le comunicazioni.

Le prestazioni vengono erogate a domicilio del Paziente, previa programmazione concordata. La programmazione concordata tiene conto dell'organizzazione del lavoro, della gravità della patologia, dell'ubicazione domiciliare ove va assicurato il trattamento.

Il carico di lavoro del fisioterapista/logopedista viene infatti predisposto dalla Sede in relazione agli spostamenti sul territorio.

La caratteristica della domiciliarità del Servizio comporta necessariamente alcuni vincoli da tenere in considerazione:

- gli spostamenti sul territorio da parte delle figure professionali che fanno parte dell'Equipe, potrebbe comportare il verificarsi di possibili lievi ritardi rispetto agli orari previsti;

- le eventuali richieste da parte dell'Utente, relative a variazione di giorni ed orari di Trattamento, devono essere comunicate alla Sede che valuterà l'opportunità di accoglierle qualora risulteranno compatibili con le esigenze del Servizio;
- gli orari e i giorni di Trattamento possono subire variazioni conseguenti a modifiche del carico di lavoro;
- durante il periodo di trattamento, per esigenze di servizio, è possibile che la figura del fisioterapista debba essere sostituita;
- qualsiasi variazione nell'erogazione del Servizio viene comunicata tempestivamente dalla Sede all'Utente.

Nell'ottica del miglioramento continuo del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare, si rendono note alcune norme previste dal **D.Lgs. 81/2008** relative alle **misure di prevenzione e protezione per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**.

Considerato che, per analogia con tali norme, il luogo di lavoro dell'équipe del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare corrisponde al domicilio dell'Utente, si raccomandano alcune misure da adottare per garantire il rispetto delle norme sopracitate.

Uscite di sicurezza

- La porta d'ingresso dell'abitazione rappresenta l'unica Uscita di sicurezza e pertanto, per consentire una eventuale fuga in caso di emergenze, non deve essere chiusa a chiave.



Ambiente e microclima

- Deve essere assicurata una adeguata areazione e igiene degli ambienti prima del trattamento riabilitativo e degli interventi degli altri operatori dell'èquipe, evitando tra l'altro l'utilizzo di insetticidi o deodoranti.
- È vietato fumare sia durante il trattamento riabilitativo che durante gli interventi degli altri operatori dell'èquipe.
- Gli animali domestici, devono essere tenuti fuori dal luogo dove si svolge la terapia o gli altri interventi dell'èquipe, per evitare rischi di allergia.

Cosa fa l'utente

- Prende visione ed accetta sia la tipologia del trattamento che la durata dello stesso;
- È pregato di consentire la puntualità dei trattamenti;
- È pregato di collaborare nella scelta del locale, presso il proprio domicilio, onde assicurare la corretta esecuzione della prestazione;
- È pregato di garantire una fattiva collaborazione nel rispetto delle esigenze organizzative dell'Erogatore;
- È pregato di comunicare l'eventuale presenza, nella propria abitazione, di sistemi di videosorveglianza;
- È invitato a comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue occasionali indisponibilità a ricevere le prestazioni previste.

Come si accede al servizio

Sede Legale di Palermo · Via Marchese di Villabianca, 120

1. Requisito essenziale per usufruire del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare, ex art. 26 L.833/78, è il possesso del verbale definitivo o provvisorio di riconoscimento, da parte della Commissione Medico Legale dell'INPS, dello stato di Portatore di Handicap ai sensi della L. 104/92;
 2. I soggetti in possesso del suddetto requisito dovranno rivolgersi a Dirigente Medico dell'Ufficio Handicap Distrettuale per l'avvio dell'iter procedurale;
 3. Il Dirigente Medico dell'Ufficio Handicap Distrettuale provvederà ad inviare all' U.O.C. Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare, tutta la documentazione unitamente all'impegnativa di trattamento, corredata dal Programma Riabilitativo;
 4. L'U.O.C. Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare provvede all'inserimento in lista d'attesa e alla successiva immissione dello stesso presso il Centro di Riabilitazione Convenzionato con l' ASP.
- Al servizio erogato dalla CAPP si può accedere attraverso la libera scelta manifestata all'atto di presentazione della documentazione all' Ufficio Handicap Distrettuale o attraverso l'assegnazione diretta da parte dell'U.O.C. Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare.

L'utente al centro del servizio

La CAPP cooperativa sociale pone l'utente al centro del proprio agire. Offrire un servizio di qualità che soddisfi le aspettative e le esigenze espresse ed implicite dell'utente e di tutte le parti interessate, è l'obiettivo che persegue costantemente la cooperativa, in un'ottica di miglioramento continuo. Risulta dunque consapevole la scelta di avvalersi di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La cooperativa investe molto nella formazione dei propri dipendenti riconoscendo il valore di un personale altamente qualificato.

La CAPP vuole assicurare la fruibilità del servizio, l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e per tale motivo somministra all'utente un questionario, con cui viene monitorata la sua soddisfazione e nel quale il cliente o un suo familiare può suggerire spunti di miglioramento per il servizio offerto. La cooperativa vuole altresì tutelare l'utente rispetto ai disservizi, ponendolo nella condizione di redigere formale reclamo attraverso un modello fornito dall'operatore durante la presa in carico, restituitogli brevi manu una volta compilato o trasmesso mediante e-mail alla cooperativa. Alla ricezione del reclamo, la CAPP si adopera tempestivamente nel ricercare le cause per eliminarle e comunica all'utente le azioni intraprese.



Link e Numeri Utili

Dipartimento di Medicina Riabilitativa U.O.C. Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare
“Villa delle Ginestre”

via Castellana, 145
Telefono 091 674 31 27
091 674 31 26

DSS 42 • PTA PALERMO CENTRO (ex Distretto 10)

via Turrisi Colonna, 43
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 21 24

DSS 42 • PTA BIONDO (ex Distretto 11)

via Pindemonte, 88
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 48 53

DSS 42 • PTA ALBANESE (ex Distretto 13)

Ospedale “E. Albanese”
via Papa Sergio I, 5
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 68 62

DSS 42 • PTA CASA DEL SOLE (ex Distretto 12)

largo Pozzillo, 7
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 53 28

DSS 42 • PTA GUADAGNA (ex Distretto 14)

Via G. Arcoleo, 25
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 73 81

DSS 33 • CEFALU’

U.O. HANDICAP
Telefono 0921 920 202
N.P.I. Ospedale Vecchio
Telefono 091 703 57 31

DSS 35 • PETRALIA SOTTANA

U.O. HANDICAP
Telefono 0921 682 064
0921 682 340
N.P.I.
Telefono 0921 682 154
0921 682 153
0921 682 151





Cosa facciamo

La CAPP Cooperativa Sociale, in data 7 novembre 2016 ha sottoscritto un Patto di Accreditamento con il Comune di Palermo per la gestione del **ADI/PAC** (Assistenza Domiciliare Integrata con l'Assistenza Sanitaria/Piano Azione Coesione) nel Distretto Socio Sanitario 42 della Regione Sicilia.

Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti; ad utenti affetti da patologie croniche stabilizzate non autosufficienti; ad utenti affetti da patologie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti; ad utenti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici; a pazienti critici e speciali; ad utenti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III,IV,V e VI della GDS.

Tali soggetti necessitano di un'assistenza caratterizzata dalla presa in carico globale, attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie rese in forma integrata.

Come lo facciamo

Ogni azione è stabilita da un'Equipe che sulla base di un progetto individualizzato, agisce sulla situazione di disagio coinvolgendo la famiglia e la comunità in un'ottica di rete.

Tutto il personale garantirà il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

Il Servizio sarà organizzato secondo lo standard del personale definito



dalla determina di accreditamento n° 1734 del 14 dicembre 2016 del Comune di Palermo, e si avvarrà delle seguenti figure:

- **OSA/OSS;**
- **Ausiliare.**

Operatore Socio Assistenziale/Operatore Socio Sanitario (OSA/OSS)

È l'operatore di riferimento dell'utente e svolge compiti di:

- Aiuto all'igiene personale ed al governo dell'alloggio, nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane all'interno ed all'esterno dell'abitazione, nella mobilità, nella deambulazione e mobilitazione del soggetto allettato, nella corretta assunzione di farmaci prescritti e nel corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- Collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali;
- Collaborazione alla rilevazione dei bisogni delle condizioni di rischiodanno dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme;
- Prevenzione delle piaghe da decubito ed effettuare piccole medicazioni;
- Controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete;
- Attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

Inoltre assolve alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il suo intervento in base alle esigenze espresse dell'utente e orientando il suo agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del Piano Assistenziale Individuale.

Viene garantito l'utilizzo di personale maschile e femminile a seconda della tipologia degli assistiti e di particolari situazioni personali.

Ausiliare

Svolge compiti di:

- Pulizia dell'alloggio;
- Disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente.

È tenuto a collaborare con l'operatore OSA/OSS che ha in carico l'utente nei compiti per i quali il Piano Assistenziale Individuale lo richieda espressamente.

Assistente Sociale Coordinatore

La CAPP Cooperativa Sociale inoltre **integra** le figure professionali previste dal patto di accreditamento con un Assistente Sociale che coordina le attività attraverso i Piani di Lavoro, effettua riunioni settimanali con l'équipe per il monitoraggio degli interventi e dei Progetti Assistenziali Individualizzati.



Per ogni utente predisporre una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; la cartella conterrà copia del PAI, gli operatori incaricati, le fasce orarie previste per l'intervento e su di essa andrà registrato l'andamento degli interventi e ogni variazione del PAI stesso. Prende in carico l'utente e ne cura la relazione d'aiuto. Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del comune, con il Medico di Medicina Generale e con le risorse del territorio.

Come ci organizziamo

Il servizio sarà effettuato, previa programmazione concordata, tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

La cooperativa CAPP si impegna a:

- Garantire le prestazioni previste dal PAI;
- Assicurare il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente;
- Gestire i turni degli operatori, limitando cambi frequenti e avvisando l'utente tempestivamente di qualsiasi variazione.

L'utente si impegna a:

- Collaborare per una efficace erogazione delle prestazioni;
- Comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue indisponibilità;
- A ricevere le prestazioni previste PAI.

Come si accede al servizio

Il cittadino residente a Palermo che intende usufruire del Servizio ADI o un suo familiare, dovrà presentare un'istanza, corredata da richiesta di valutazione multidimensionale formulata su apposito modulo dal medico di famiglia, alla U.O. Socio Sanitaria del PTA (*Presidio Territoriale di Assistenza*) di appartenenza.

I residenti negli altri Comuni del Distretto che intende usufruire del Servizio ADI o un loro familiare dovranno presentare un'istanza agli uffici sociali del comune di residenza.

Le Unità Operative Socio Sanitarie dell'ASP, unitamente ai Servizi Sociali comunali provvederanno ad una valutazione complessiva e concorderanno con il richiedente e/o i suoi familiari il Piano di Assistenza Individuale (PAI), comprensivo delle prestazioni socio-assistenziali e di quelle sanitarie, in cui verranno definiti gli obiettivi dell'intervento, la durata e la sua frequenza.

L'istanza, in caso di valutazione positiva, verrà trasmessa all'U.O. Gestione Fondi PAC che provvederà all'inserimento in una graduatoria.

Requisiti d'accesso

- Residenza nel territorio del Distretto Socio-Sanitario n° 42;
- Anziani non autosufficienti;
- Utenti affetti da patologie croniche stabilizzate non autosufficienti;
- Utenti affetti da patologie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti;
- Utenti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici;

- Pazienti critici e speciali;
- Utenti affetti da demenza Alzheimer negli stadi III,IV,V e VI della GDS.

Comune di Palermo

Area della Cittadinanza Sociale

Settore Servizi Socio-Assistenziali

Servizio Integrazione Sociale

Gestione Fondi Piano Azione e Coesione (P.A.C.)

Palazzo Tommaso Natale di Monterosato

via Garibaldi, 26 · Palermo

Telefono **091 740 42 56**

091 740 42 41

integrazionesociale@comune.palermo.it





Chi siamo

La **CAPP Cooperativa Sociale** è una impresa sociale appartenente “di diritto” al settore ONLUS, che si è costituita nel 1990. La Cooperativa opera prevalentemente nel territorio siciliano attraverso le sedi operative di Palermo – anche sede legale –, Agrigento e Santa Ninfa (TP).

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.

La CAPP, rifacendosi alle ultime leggi in campo sanitario e sociale ha elaborato un proprio Progetto Organizzativo - Gestionale che prevede la centralità dell'Utente e garantisce la globalità dell'intervento mediante l'azione interdisciplinare dell'Equipe di Struttura.

Cosa facciamo

La CAPP Cooperativa Sociale, in data 7 novembre 2016 ha sottoscritto un Patto di Accreditamento con il Comune di Palermo per la gestione del **SAD/PAC** (*Servizio Assistenza Domiciliare/Piano Azione Coesione*) nel Distretto Socio Sanitario 42 della Regione Sicilia.

Il servizio è rivolto ad anziani ultra sessantacinquenni, parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, privi di adeguato supporto familiare che non necessitano di prestazioni sanitarie domiciliari, ma che richiedono un supporto di natura socio-assistenziale per lo svolgimento di alcune funzioni della vita quotidiana.



Come lo facciamo

Ogni azione è stabilita da un'Equipe che sulla base di un progetto individualizzato, agisce sulla situazione di disagio coinvolgendo la famiglia e la comunità in un'ottica di rete. Tutto il personale garantirà il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

Il Servizio sarà organizzato secondo lo standard del personale definito dalla determina di accreditamento n° 1734 del 14 dicembre 2016 del Comune di Palermo. Si avvarrà delle seguenti figure:

- OSA/OSS;
- Ausiliare.

Operatore Socio Assistenziale/Socio Sanitario (OSA/OSS)

Svolge compiti di:

- Aiuto per l'igiene personale, per il governo dell'alloggio;
 - Attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione con il mezzo di trasporto dell'Ente.
- Inoltre assolve alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il suo intervento in base alle esigenze espresse dall'anziano e orientando il suo agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del Piano Assistenziale Individuale. Viene garantito l'utilizzo

di personale maschile e femminile a seconda della tipologia degli assistiti e di particolari situazioni personali.

Ausiliare

Svolge compiti di:

- Pulizia dell'alloggio;
- Disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente.

È tenuto a collaborare con l'OSA/OSS che ha in carico l'utente nei compiti per i quali il Piano Assistenziale Individuale lo richiede espressamente.

Assistente Sociale Coordinatore

La CAPP Cooperativa Sociale inoltre integra le figure professionali previste dal Patto di Accreditamento con un Assistente Sociale che coordina le attività attraverso i Piani di Lavoro, effettua riunioni settimanali con l'équipe per il monitoraggio degli interventi e dei Progetti Assistenziali Individualizzati.

- Per ogni utente predisporre una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; la cartella conterrà copia del PAI, gli operatori incaricati, le fasce orarie previste per l'intervento e su di essa andrà registrato l'andamento degli interventi e ogni variazione del piano di lavoro.
- Prende in carico l'utente e ne cura la relazione d'aiuto.



- Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del comune, con il Medico di Medicina Generale e con le risorse del territorio.

Come ci organizziamo

Il servizio sarà effettuato, previa programmazione concordata, tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

La cooperativa CAPP si impegna a:

- Garantire le prestazioni previste dal PAI;
- Assicurare il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente;
- Gestire i turni degli operatori, limitando cambi frequenti e avvisando l'utente tempestivamente di qualsiasi variazione.

L'utente si impegna a:

- Collaborare per una efficace erogazione delle prestazioni;
- Comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue indisponibilità;
- Ricevere le prestazioni previste dal PAI.

Come si accede al servizio

Il cittadino che intende usufruire del Servizio o un suo familiare dovrà presentare un'istanza alla sede operativa circoscrizionale di appartenenza, dove l'Assistente Sociale preposto effettua il colloquio e/o la Visita Domiciliare per valutare l'accesso al servizio.

L'istanza, in caso di valutazione positiva, verrà trasmessa all'U.O. Gestione Fondi PAC che provvederà alla verifica anagrafica e alla predisposizione della graduatoria.

Requisiti d'accesso

- Residenza nel territorio del Distretto Socio Sanitario n° 42;
- Essere ultra 65enni parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell'auto-sufficienza e non adeguatamente supportati dai familiari.



Comune di Palermo

Area della Cittadinanza Sociale

Settore Servizi Socio-Assistenziali

Servizio Integrazione Sociale

Gestione Fondi Piano Azione e Coesione (P.A.C.)

Palazzo Tommaso Natale di Monterosato

via Garibaldi, 26

Telefono 091 740 42 56

091 740 42 41

integrazionesociale@comune.palermo.it





Chi siamo

La CAPP Cooperativa Sociale è una impresa sociale appartenente “di diritto” al settore ONLUS, che si è costituita nel 1990. La Cooperativa opera prevalentemente nel territorio siciliano attraverso le sedi operative di Palermo – anche sede legale –, Agrigento e Santa Ninfa (TP).

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. La CAPP, rifacendosi alle ultime leggi in campo sanitario e sociale ha elaborato un proprio Progetto Organizzativo-Gestionale che prevede la centralità dell'Utente e garantisce la globalità dell'intervento mediante l'azione interdisciplinare dell'Equipe di Struttura.

Cosa facciamo

La CAPP Cooperativa Sociale, in data 21 Dicembre 2017 ha sottoscritto un Patto di Accreditamento con il Comune di Palermo per la realizzazione di Piani Personalizzati per persone con Disabilità residenti nel Comune di Palermo, in possesso della Certificazione ai sensi della L. 104/92 art.3 e dell'invalidità civile.

Per la realizzazione dei Piani Personalizzati la CAPP garantisce l'erogazione di un complesso di prestazioni socio assistenziali, sanitarie o clinico riabilitative rese in forma integrata.



Come lo facciamo

I Piani Personalizzati comprenderanno la cura della persona e tutti quei servizi di natura sociale ed assistenziale che consentono al soggetto disabile la piena partecipazione ed integrazione alle attività scolastiche, formative, sanitarie, riabilitative etc.

Gli interventi e le prestazioni specifiche assicurate dalla CAPP per la realizzazione dei Piani Personalizzati rientreranno – in relazione ai bisogni maggiormente rilevanti – nei seguenti ambiti di intervento:

- sanitario o clinicoriabilitativo;
- integrazione scolastica;
- integrazione socio economica o lavorativa;
- inserimento ed integrazione sociale (tempo libero, sport, cultura).

Tali aree di intervento si delineeranno in funzione dei bisogni risorse dell'utente.

Gli interventi sanitari sono garantiti dall'A.S.P. 6 in forma diretta o in convenzione e posti totalmente a carico del servizio sanitario nazionale (DPCM 14.02.2001).

Ogni azione è stabilita dall'Equipe della CAPP che sulla base del Piano Personalizzato redatto in esito alla valutazione dell'Unità di Valutazione multidimensionale, agisce sulla situazione di disagio coinvolgendo la famiglia e la comunità in un'ottica di rete.

Il Servizio sarà organizzato secondo gli standard definiti dal Patto

di Accreditamento del 22 giugno 2015 con il Comune di Palermo.

Coordinatore

L'Assistente Sociale Coordina le attività attraverso i Piani di Lavoro, effettua riunioni periodiche con l'équipe per il monitoraggio degli interventi e dei Piani Assistenziali Individualizzati; programma e comunica all' U.O. Risorse Umane della CAPP le ferie e i permessi garantendo la programmazione delle sostituzioni.

Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati degli operatori di riferimento; la cartella conterrà copia del PAI, gli operatori incaricati, le fasce orarie previste per l'intervento e su di essa andrà registrato l'andamento degli interventi e ogni variazione del piano di lavoro. Prende in carico l'utente e ne cura la relazione d'aiuto.

Partecipa agli incontri di gruppo sull'andamento dei Piani Assistenziali Individuali e valuta l'efficacia dell'assistenza in relazione agli obiettivi del PAI e del Piano Personalizzato.

Effettua il raccordo con gli uffici di servizio sociale comunali distrettuali di competenza, in base alla residenza e con il Medico di Medicina Generale o Pediatra che hanno in carico l'utente.

Tutto il personale garantirà il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.



Come ci organizziamo

Il servizio sarà effettuato, previa programmazione concordata, tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

L'utente si impegna a:

- Collaborare per una efficace erogazione delle prestazioni;
- Comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue indisponibilità;
- A ricevere le prestazioni previste.

La cooperativa CAPP si impegna:

- Assicurare il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente;
- Gestire i turni degli operatori, limitando cambi frequenti e avvisando l'utente tempestivamente di qualsiasi variazione.

Come si accede al servizio

L'accesso ai Piani Personalizzati avviene a seguito di istanza presentata dall'utente o rappresentante legale all'Unità Operativa Interventi per Disabili.

Le istanze ritenute ammissibili entrano a far parte di una graduatoria redatta secondo i criteri previsti dal regolamento vigente e approvati con apposito provvedimento.

Il Piano Personalizzato viene elaborato e concordato con utenti e

familiari in collaborazione con tutti i soggetti e servizi coinvolti.

I Piani prevedono la natura del bisogno obiettivo, i risultati attesi, l'articolazione degli interventi, le risorse professionali necessarie, i tempi e le modalità di verifica ed i costi.

Requisiti d'accesso

- Residenza nel territorio del Distretto Socio-Sanitario n° 42;
- Disabili in possesso della certificazione rilasciata ai sensi della Legge ex 104/92 art. 3 dell'invalidità civile.



Comune di Palermo

Area della Cittadinanza Sociale

Settore Servizi Socio-Assistenziali

Servizio Interventi Socio-Assistenziali

serviziointerventisocioassistenziali@cert.comune.palermo.it

Palazzo Tommaso Natale di Monterosato

U.O. Interventi per Disabili, Soggetti Affetti da Patologie

Croniche e Prevenzione delle Dipendenze Patologiche

via F. Taormina, 1

Tel. 091 657 33 62

091 740 94 64

ufficiogh@comune.palermo.it







Lo Sportello Informativo, garantendo ai Cittadini - Utenti l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni, assicura il corretto utilizzo del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari del territorio, con particolare attenzione a quelli erogati dalla CAPP e promuove forme di collaborazione, reti di partenariato e di empowerment territoriale;

L'Utente può rivolgersi allo Sportello Informativo per ottenere informazioni relative ai Servizi del Territorio, alle prestazioni erogate, alle procedure per attivarle, alle modalità e ai tempi di accesso, riguardo le opportunità, le risorse, le prestazioni, le agevolazioni inerenti il sistema dei servizi e alla tutela dei diritti.

È rivolto in particolare alle persone fragili, sia che siano portatori di bisogni semplici che complessi, soprattutto anziane e/o persone con disabilità, ed è gestito da Assistenti Sociali che assicurano all'utenza l'accesso ad informazioni sempre aggiornate offrendo uno spazio di accoglienza ed orientamento finalizzato all'individuazione di percorsi di cura appropriati.

Lo sportello informativo riceve, previo appuntamento, il giovedì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00.

È possibile contattare lo sportello telefonicamente, per posta o per e-mail.





**Sede di
Agrigento
Servizi**



Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare

Cosa facciamo

Dal Gennaio 2001 la CAPP Cooperativa Sociale (Sede Legale di Palermo) opera in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Palermo per l'erogazione di n. 66 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari n. 42 di Palermo, n. 33 di Cefalù, n. 35 di Petralia, e con l'ASP di Agrigento per l'erogazione di n. 27 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari di Canicattì, Ribera e Licata.

Come lo facciamo

La CAPP, attraverso l'intervento domiciliare, eroga prestazioni dirette al recupero funzionale, all'acquisizione di autonomia e all'integrazione sociale delle persone con disabilità in possesso della certificazione ai sensi della Legge n. 104/92 art. 3. Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare eroga le prestazioni sanitarie di cui al primo comma dell'art. 26 della Legge 833/78 e dell'art. 7 della Legge n. 104/92.

L'azione domiciliare è da considerare uno strumento terapeutico e non una tecnica di erogazione di prestazioni socio-sanitarie poiché mira all'uomo e alla necessità di pensare alla cura come un atto che rispetti i bisogni complessivi fisici, psicologici e sociali, conformemente al modello bio-psico-sociale elaborato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. La presa in carico "globale" dell'utente e della sua famiglia, da parte di un'unica équipe multidisciplinare, con precise e definite responsabilità, si differenzia dunque dalle singole prestazioni domiciliari.

L'équipe elabora infatti, il **Progetto Riabilitativo Individuale di Struttura**





che, valutando le condizioni di salute, le abilità residue e recuperabili, i bisogni, le preferenze, i fattori ambientali e personali dell'Utente, mira all'inclusione sociale attraverso il recupero dell'autonomia in tutti gli ambiti di vita quotidiana e l'attivazione della rete dei Servizi, coinvolgendo la persona e la sua famiglia, considerate parti attive del processo di presa in carico. Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare rappresenta dunque per l'utente e la sua famiglia la possibilità di avere una struttura operativa, sempre attiva, in grado di orientarli nelle proprie situazioni di bisogno/desiderio attraverso ciascun apporto professionale sinergicamente connesso in un'ottica di rete.

Nel rispetto delle sue finalità fondamentali, il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare eroga le prestazioni ad esso connesse, garantendo la presa in carico dei bisogni dell'utente e della sua famiglia, la continuità dell'assistenza e l'integrazione tra i servizi sanitari, socio-assistenziali e il mondo del volontariato.

La struttura è organizzata secondo gli standards del personale dei Centri di Riabilitazione previsti dalla Legge Regionale 28 Marzo 1986, n°16 che individuano nell'équipe le seguenti figure professionali:

Direttore Medico Responsabile

Garantisce la correttezza e la trasparenza delle procedure attraverso un'azione di controllo e monitoraggio. È responsabile del Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura e del trattamento dei dati personali e sensibili degli Utenti.

Medico Specialista

Interviene attraverso la valutazione medico-specialistica del caso e la rilevazione dei parametri clinici utili alla riabilitazione. La visita specialistica rappresenta un importante momento di verifica dell'evoluzione del quadro clinico del paziente, in funzione della valutazione d'équipe e dell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Individuale.

Terapista della Riabilitazione/Fisioterapista

Elabora il Programma Riabilitativo; pratica autonomamente i trattamenti domiciliari per una durata di 45-60 minuti; propone l'adozione di protesi e ausili addestrandone all'uso e valutandone l'efficacia; verifica le risultanze della metodologia attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

Assistente Sociale

Attua, insieme all'équipe, la presa in carico dei singoli utenti per la costruzione di una relazione d'aiuto finalizzata all'individuazione del percorso di cura più appropriato.

Offre agli utenti informazioni, orientamento e accompagnamento facilitando l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie realizzando un raccordo operativo tra i soggetti della rete dei servizi.

Psicologo

Su segnalazione dell'équipe o su richiesta esplicita dell'utente, interviene attraverso il sostegno psicologico che mira a promuovere ed operare sulla salute più che sulla patologia, risultando agente di cambiamento per



l'utente che è alla ricerca di un nuovo adattamento della propria identità. Non è un intervento psicoterapeutico, ma in tempi brevi, tramite la tecnica del colloquio, affronta problematiche specifiche che riguardano tanto il destinatario quanto la famiglia in cui vive.

Il sostegno psicologico dunque, è mirato a sensibilizzare i familiari coinvolgendoli nella gestione della patologia e a promuovere atteggiamenti positivi per facilitare l'accettazione della situazione di disabilità, stimolando un adattamento creativo da parte di tutto il nucleo coinvolto.

Collaboratore Amministrativo Direttivo

Cura l'aspetto amministrativo-contabile del Servizio nei rapporti con le Istituzioni e con le risorse umane. Gestisce i rapporti di lavoro con il personale impiegato e i professionisti, secondo le norme vigenti.

Collaboratore Amministrativo

Coadiuvare il Collaboratore Direttivo negli aspetti amministrativo-gestionali del Servizio.

L'erogazione dell'Attività di Riabilitazione viene registrata in apposito Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura dove sono documentati tutti gli atti professionali rivolti all'Utente. A conclusione del periodo di trattamento autorizzato, il Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura viene presentata all'Unità Operativa Specialistica, Medicina Fisica e Riabilitativa del Distretto di appartenenza con la richiesta di proroga o dimissione dell'Utente.

Come ci organizziamo

La CAPP all'atto della Presa in Carico, acquisisce il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della D.L.196/2003 e del Regolamento UE 679/2016 e il consenso informato sullo stato di salute e per il trattamento di fisioterapia/logopedia.

Assicura il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'Utente così come per il contenuto dei colloqui.

Gestisce i dati informatici in maniera tale da prevenire l'accesso ai non autorizzati.

Garantisce la consegna di documentazione contenente dati sensibili solo all'Utente o a persone dallo stesso preventivamente autorizzate.

Garantisce l'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile nella redazione dei testi scritti e in tutte le comunicazioni.

Le prestazioni vengono erogate a domicilio del Paziente, previa programmazione concordata. La programmazione concordata tiene conto dell'organizzazione del lavoro, della gravità della patologia, dell'ubicazione domiciliare ove va assicurato il trattamento.

Il carico di lavoro del fisioterapista/logopedista viene infatti predisposto dalla Sede in relazione agli spostamenti sul territorio.

La caratteristica della domiciliarietà del Servizio comporta necessariamente alcuni vincoli da tenere in considerazione:

- gli spostamenti sul territorio da parte delle figure professionali che fanno parte dell'Equipe, potrebbe comportare il verificarsi di possibili lievi ritardi rispetto agli orari previsti;



- le eventuali richieste da parte dell'Utente, relative a variazione di giorni ed orari di Trattamento, devono essere comunicate alla Sede che valuterà l'opportunità di accoglierle qualora risulteranno compatibili con le esigenze del Servizio;
- gli orari e i giorni di Trattamento possono subire variazioni conseguenti a modifiche del carico di lavoro;
- durante il periodo di trattamento, per esigenze di servizio, è possibile che la figura del fisioterapista debba essere sostituita;
- qualsiasi variazione nell'erogazione del Servizio viene comunicata tempestivamente dalla Sede all'Utente.

Nell'ottica del miglioramento continuo del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare, si rendono note alcune norme previste dal **D.Lgs. 81/2008** relative alle **misure di prevenzione e protezione per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**.

Considerato che, per analogia con tali norme, il luogo di lavoro dell'équipe del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare corrisponde al domicilio dell'Utente, si raccomandano alcune misure da adottare per garantire il rispetto delle norme sopracitate.

Uscite di sicurezza

- La porta d'ingresso dell'abitazione rappresenta l'unica Uscita di sicurezza e pertanto, per consentire una eventuale fuga in caso di emergenze, non deve essere chiusa a chiave.

Ambiente e microclima

- Deve essere assicurata una adeguata areazione e igiene degli ambienti prima del trattamento riabilitativo e degli interventi degli altri operatori dell'équipe, evitando tra l'altro l'utilizzo di insetticidi o deodoranti.
- È vietato fumare sia durante il trattamento riabilitativo che durante gli interventi degli altri operatori dell'équipe.
- Gli animali domestici, devono essere tenuti fuori dal luogo dove si svolge la terapia o gli altri interventi dell'équipe, per evitare rischi di allergia .

Cosa fa l'utente

- Prende visione ed accetta sia la tipologia del trattamento che la durata dello stesso;
- È pregato di consentire la puntualità dei trattamenti;
- È pregato di collaborare nella scelta del locale, presso il proprio domicilio, onde assicurare la corretta esecuzione della prestazione;
- È pregato di garantire una fattiva collaborazione nel rispetto delle esigenze organizzative dell'Erogatore;
- È pregato di comunicare l'eventuale presenza, nella propria abitazione, di sistemi di videosorveglianza;
- È invitato a comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue occasionali indisponibilità a ricevere le prestazioni previste.



Come si accede al Servizio

Sede Operativa di Agrigento • via Ortolani I, 4

1. Requisito essenziale per usufruire del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare, ex art. 26 L.833/78, è il possesso del verbale definitivo o provvisorio di riconoscimento, da parte della Commissione Medico Legale dell'INPS, dello stato di Portatore di Handicap ai sensi dell'art.3 L. 104/92;
2. I soggetti in possesso del suddetto requisito dovranno rivolgersi al proprio Medico di famiglia per la richiesta di assistenza riabilitativa domiciliare;
3. Presentazione della richiesta presso gli Uffici dei Distretti Sanitari di appartenenza;
4. Gli Uffici delle Unità Operative Specialistiche, Medicina Fisica e Riabilitativa provvedono all'accettazione della richiesta, alla valutazione del caso e all'inserimento nella lista d'attesa;
5. Le Unità Operative inviano al Centro di Riabilitazione convenzionato l'impegnativa al trattamento corredata dal Programma Riabilitativo.

Al servizio erogato dalla CAPP si può accedere attraverso la libera scelta manifestata all'atto di presentazione della richiesta o attraverso l'assegnazione diretta da parte dell'U.O. Specialistica, Medicina Fisica e Riabilitativa

L'Utente al centro del servizio

La CAPP Cooperativa Sociale pone l'utente al centro del proprio agire. Offrire un servizio di qualità che soddisfi le aspettative e le esigenze espres-

se ed implicite dell'utente e di tutte le parti interessate, è l'obiettivo che persegue costantemente la cooperativa, in un'ottica di miglioramento continuo. Risulta dunque consapevole la scelta di avvalersi di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La cooperativa investe molto nella formazione dei propri dipendenti riconoscendo il valore di un personale altamente qualificato.

La CAPP vuole assicurare la fruibilità del servizio, l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e per tale motivo somministra all'utente un questionario, con cui viene monitorata la sua soddisfazione e nel quale il cliente o un suo familiare può suggerire spunti di miglioramento per il servizio offerto. La cooperativa vuole altresì tutelare l'utente rispetto ai disservizi, ponendolo nella condizione di redigere formale reclamo attraverso un modello fornito dall'operatore durante la presa in carico, restituitogli brevi manu una volta compilato o trasmesso mediante e-mail alla cooperativa. Alla ricezione del reclamo, la CAPP si adopera tempestivamente nel ricercare le cause per eliminarle e comunica all'utente le azioni intraprese.



Link e Numeri Utili

Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento

Viale della Vittoria, 321 · Tel. 0922 407 111

<http://www.aspag.it>

Distretto Sanitario di Canicatti

Unità Operativa Specialistica, Medicina Fisica e Riabilitativa

Via P. Micca · Tel. 0922 733 111

<http://www.aspag.it/index.php/i-distretti-sanitari-di-base/dsb-canicatti>

Distretto Sanitario di Ribera

Unità Operativa Specialistica, Medicina Fisica e Riabilitativa

V.le Circonvallazione · Tel. 0925 562 111

<http://www.aspag.it/index.php/i-distretti-sanitari-di-base/dsb-ribera>

Distretto Sanitario di Licata

Unità Operativa Specialistica, Medicina Fisica e Riabilitativa

C/da Cannavecchia c/o Ospedale · Tel. 0922 869 111

<http://www.aspag.it/index.php/i-distretti-sanitari-di-base/dsb-licata>

Sede Operativa

Via Ortolani I, 4

92100 Agrigento

Tel. 0922 556 141

Fax 0922 175 20 21

E-mail: agrigento@capponline.net

Sito: www.capponline.net

Dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle 14,30

martedì dalle ore 16,30 alle ore 18,30







Chi siamo

La CAPP Cooperativa Sociale è una impresa sociale appartenente “di diritto” al settore ONLUS, che si è costituita nel 1990.

La Cooperativa opera prevalentemente nel territorio siciliano attraverso le sedi operative di Palermo – anche sede legale –, Agrigento e Santa Ninfa (Trapani).

L’azione della CAPP è ispirata ai principi della Cooperazione allo scopo di unire diverse figure professionali che possano sviluppare sinergie e progettualità a mettere a disposizione della collettività.

La CAPP, rifacendosi alle ultime leggi in campo sanitario e sociale ha elaborato un proprio Progetto Organizzativo - Gestionale che prevede la centralità dell’Utente e garantisce la globalità dell’intervento mediante l’azione interdisciplinare dell’Equipe di Struttura.

Cosa facciamo

La CAPP Cooperativa Sociale, in data 27/05/2015 ha sottoscritto un Patto di Accreditamento con il Comune di Agrigento per la realizzazione dell’Assistenza Domiciliare Disabili Gravissimi nel Distretto Socio-Sanitario 1 Agrigento.

Destinatari del servizio sono I disabili gravissimi residenti nei comuni facenti parte nel D.S.S. 1 di Agrigento.

Il Servizio Domiciliare ha l’obiettivo di alleviare il più possibile il carico assistenziale ai nuclei familiari che accolgono un disabile in condizione di gravità.





Le prestazioni assicurate sono:

- Igiene e cura della persona;
- Governo e igiene dell'alloggio;
- Preparazione pasti caldi;
- Servizio lavanderia;
- Disbrigo pratiche varie.

Come lo facciamo

I P.A.I. (*Programmi di Assistenza Individualizzati*) sono elaborati dal Distretto Socio-Sanitario in collaborazione con I Servizi Sociali dei singoli comuni. I programmi vengono condivisi con l'Utente e I suoi familiari per un maggiore coinvolgimento nell'erogazione del Servizio; periodicamente verrà effettuata una verifica dei risultati raggiunti da parte del coordinatore del servizio tramite visite domiciliari.

Il Servizio si avvale delle seguenti figure:

Assistente Sociale Coordinatore

- Coordina le attività e organizza le prestazioni domiciliari;
- Per ogni utente compila una cartella sociale contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali;
- Predisporre una cartella contenente copia del PAI, il calendario settimanale e i documenti personali dell'utente;
- Prende in carico l'utente e ne cura la relazione d'aiuto;

- Effettua il raccordo con gli uffici di servizio sociale comunali distrettuali.

Assistente Domiciliare

- Svolge compiti di assistenza diretta alla persona, all'ambiente domestico, preparazione pasti, lavaggio biancheria e disbrigo pratiche;
- Collabora con il coordinatore per il rispetto del P.A.I.

Tutto il personale garantirà il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

Come ci organizziamo

Le prestazioni vengono erogate a domicilio dell'utente, previa programmazione concordata, dal lunedì al sabato.

La programmazione concordata tiene conto dell'organizzazione del lavoro, del contest familiare, dell'ubicazione domiciliare ove vanno assicurate le prestazioni.

L'utente si impegna a:

- Collaborare per una efficace erogazione delle prestazioni;
- Comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue indisponibilità;
- A ricevere le prestazioni previste.



La cooperativa CAPP si impegna a :

- Assicurare il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente;
- Gestire i turni degli operatori, limitando cambi frequenti e avvisando l'utente tempestivamente di qualsiasi variazione.

Come si accede al servizio

L'accesso al Servizio avviene a seguito di istanza presentata dall'utente presso gli uffici di Servizio sociale del Comune di residenza.

L'Utente ha diritto a scegliere liberamente l'Ente dal quale ricevere le prestazioni tra quelli iscritti nell'Albo Distrettuale

Requisiti d'accesso:

- Residenza nel territorio del Distretto Socio-Sanitario 1 Agrigento;
- Possesso della certificazione rilasciata ai sensi della Legge ex 104/92 art. 3 comma 3.

Numeri Utili

Distretto Socio-Sanitario D1 Agrigento

Comune di Agrigento

Piazza Pirandello, 35 • Agrigento

Telefono 0922 590 111





Lo Sportello Informativo, garantendo ai Cittadini - Utenti l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni, assicura il corretto utilizzo del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari del territorio, con particolare attenzione a quelli erogati dalla CAPP e promuove forme di collaborazione, reti di partenariato e di empowerment territoriale.

L'Utente può rivolgersi allo Sportello Informativo per ottenere informazioni relative ai Servizi del Territorio, alle prestazioni erogate, alle procedure per attivarle, alle modalità e ai tempi di accesso, riguardo le opportunità, le risorse, le prestazioni, le agevolazioni inerenti il sistema dei servizi e alla tutela dei diritti.

È rivolto in particolare alle persone fragili, sia che siano portatori di bisogni semplici che complessi, soprattutto anziane e/o persone con disabilità, ed è gestito da Assistenti Sociali che assicurano all'utenza l'accesso ad informazioni sempre aggiornate offrendo uno spazio di accoglienza ed orientamento finalizzato all'individuazione di percorsi di cura appropriati. Lo sportello informativo riceve, previo appuntamento, il mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00

È possibile contattare lo sportello telefonicamente, per posta o per e-mail.





La CAPP dal 2006 è sede di attuazione di progetti di **Servizio Civile Nazionale** nel settore dell'Assistenza. Dal 21 ottobre 2009, è accreditata come sede di attuazione di progetti Servizio Civile Nazionale alla 4^a classe dell'albo della Regione Sicilia.

Il primo Progetto di Servizio Civile della CAPP "Liberiamo il tempo", realizzato nell'ottobre 2006 è stato così denominato in ricordo di una gita organizzata nel luglio 2003, dagli operatori della Cooperativa, a favore di Utenti disabili.

I progetti successivi - *Il mondo con Noi (2007-2008)*, *Progetto Nemo (2012-2013)* *Talita Cum (2014-2015)*, *Odigitria (2015-2016)*, *EssenziAli (2016-2017)* e *CAPPhands (2017-2018)* - hanno dato maggiore enfasi allo sviluppo del Turismo accessibile ed alle attività progettuali già sperimentate.

Per gli Utenti dei servizi della CAPP, le attività svolte dai volontari hanno contribuito a migliorare la qualità della vita con lo scopo di alleggerire il carico familiare. In particolare, sono state inserite nei progetti di servizio attività di supporto alla vita quotidiana (facilitare l'uso delle apparecchiature elettroniche), attività esterna al domicilio (disbrigo pratiche, acquisti, pagamento di utenze, ritiro farmaci, accompagnamento alla vita lavorativa); attività ricreativo-socializzanti (lettura di quotidiani, giochi di carte, giochi di società, visione di film, preghiera ecc.); attività relative al turismo accessibile (mappatura delle barriere architettoniche nei siti turistici; organizzazione di eventi per persone con disabilità, organizzazione di visite turistiche accessibili); attività di sostegno scolastico.



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

La CAPP, con l'attuazione dei progetti di Servizio Civile, ha inteso puntare l'attenzione sull'inclusione sociale. Gli obiettivi progettuali sono rivolti ad incoraggiare l'utente nell'incrementare le proprie capacità relazionali, le abilità di comunicazione, le motivazioni, le abilità cognitive, la capacità di adattamento all'ambiente, il senso di competenza, l'autonomia e l'auto-determinazione.

Le attività del Servizio Civile Nazionale si svolgono nelle sedi di Palermo e Agrigento.





Per CAPP la formazione riveste un ruolo molto importante per il welfare aziendale, la formazione dei dipendenti della cooperativa ad ogni livello e in ogni ruolo permette di operare in maniera efficiente e fa sì che tutti i dipendenti sentano di prendere parte ad un progetto comune.

CAPP è provider regionale Agenase e ha come mission una formazione di qualità per tutti i dipendenti dell'area sanitaria con la copertura a carico dell'azienda di tutti i crediti ECM previsti per l'anno.

Crediamo fortemente nel valore delle risorse umane come strumento di crescita dell'azienda.

Negli ultimi due anni CAPP ha usufruito dei finanziamenti Fondimpresa con corsi erogati da Solco e questo ha permesso una formazione a 360° di tutti i dipendenti di ogni livello. Quality management, 231/01, privacy e trattamento dei dati, consenso informato, ottimizzazione dei processi aziendali, gestione del Burnout, sono tutti argomenti trattati nei corsi che CAPP ha organizzato per tutti i dipendenti.

La CAPP ha programmato le attività formative non soltanto al fine di fare acquisire ai propri professionisti i crediti ECM, ma soprattutto finalizzare queste ad un percorso mirante a fare acquisire una metodologia di lavoro che metta alla base il ragionamento clinico, che tenga conto delle teorie avanzate nella riabilitazione funzionale, per giungere ad una lavoro riabilitativo cosciente, coerente e responsabile.



Ci si è indirizzati verso **la teoria neurocognitiva** che è stata ritenuta l'approccio scientifico in riabilitazione funzionale più congruo e che ti permette l'acquisizione delle conoscenze e delle competenze necessarie alla pianificazione, esecuzione e alla verifica dei risultati nel trattamento del paziente, in particolare, emiplegico, e quindi:

- Capacità di organizzare un piano di trattamento;
- Capacità di formulare ed eseguire condotte riabilitative;
- Capacità di analizzare gli elementi che emergono dall'esercizio terapeutico;
- Capacità di verificare i risultati del trattamento riabilitativo;
- Capacità di intraprendere una ricerca bibliografica su specifici tematiche di interesse riabilitativo;
- Capacità di interpretare le conoscenze mutuata dalle scienze di base ai fini del ragionamento riabilitativo;
- Capacità di utilizzare i dati ricavati dalla prassi riabilitativa ai fini della costruzione ed evoluzione del sapere riabilitativo.

Sono stati programmati un corso base in **riabilitazione neurocognitiva** tenutosi nei mesi di gennaio e febbraio 2016 e un corso sulla **cartella riabilitativa neurocognitiva** nel marzo 2017.

Da queste attività formative si è creato un gruppo di studio/lavoro con l'obiettivo di puntare al miglioramento continuo sia qualitativo sia culturale e al costante approfondimento del sapere sui processi di recupero, mettendo al centro di ogni cosa l'uomo, la persona e il suo vissuto.

Pertanto si è proceduto alla selezioni di pazienti, ritenuti idonei all'approccio, ai quali è stato chiesto il consenso ad aderire al progetto/studio

sul trattamento neurocognitivo/confronto tra azioni, acconsentendo alla ripresa di immagini video e fotografiche che li ritraggono personalmente per studiare tutti i passaggi del procedere riabilitativo e da utilizzare in pubblicazioni, presentazioni, riviste, sito internet e altre piattaforme multimediali che divulgano l'attività clinica, scientifica e didattica svolta dal Centro/Gruppo Studi Capp di Riabilitazione Neurocognitiva.

Periodicamente il responsabile del progetto effettua visite presso il domicilio dei pazienti per il monitoraggio del trattamento e gli obiettivi prefissati e pianifica attività di studio presso la sede Centro/Gruppo Studi Capp.



La CAPP 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 presenta 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:

- A.** 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;
- B.** 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;



C. competenza e fiducia: abilità e conoscenza comunicate al fruitore nel corso dell'erogazione del servizio comportamento e disponibilità del personale.

Sportello Informativo

Il diritto di accesso alle informazioni è garantito dalla presenza dello sportello informativo.

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.

Lo sportello informativo è composto dal Direttore del Servizio di Riabilitazione e dall'Assistente Sociale del Servizio.

Lo sportello informativo riceve, previo appuntamento, il giovedì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00.

È possibile contattare lo sportello telefonicamente, per posta o per e-mail.

Gestione non Conformità

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 3.6.2 della ISO 9001:2000 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.







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

dal lunedì al venerdì
dalle ore **9,00** alle **13,00**
martedì e giovedì
dalle ore **16,00** alle **18,00**