

La Misurazione della Qualità del Servizio

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 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.;

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 il venerdì dalle 16:00 alle 18:00. È possibile contattare lo sportello telefonicamente, per posta, o per e-mail.

Gestione con 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.

Numeri Utili

Dipartimento di Riabilitazione

Via Pindemonte n. 88, tel. 091/7033159;

Tribunale per i diritti del malato

Via C. Onorato n. 6, tel. 091/7033876;

Coordinamento per i diritti degli handicappati nella Regione Siciliana

Via Lombardia n. 4, tel. 091/340728

DISTRETTI SANITARI

UNITÀ OPERATIVE HANDICAP (U.O.H.)

N. 1 CEFALÙ

Ospedale Nuovo
c.da Pietrapollastra - Tel. 0921 920203

N. 2 PETRALIA SOTTANA

Sede ex - INAM
Via Veneto - Tel. 0921 682728

N. 10 PALERMO

Via Turrisi Colonna 45 - Tel 091 7032237

N. 11 PALERMO

Via Pindemonte 88 - Tel. 091 7033093

N. 12 PALERMO

Largo Pozzillo 7 - Tel 091 7035308

N. 13 PALERMO

Via dei Granatiere 45 - Tel. 091 7032316

N. 14 PALERMO

Via G. Arcoleo 25 - Tel. 091 7037384

La CAPP cooperativa sociale ...

Il significato di un logo

L'uomo al centro di ogni cosa, pronto a mirare l'obiettivo, di colore blu come il mare Mediterraneo e nostalgia come noi siciliani, il verde, speranza, degli addobbi sanitari, che in noi non vuol tramontare. Sono queste le ragioni ed i significati di un logo che rappresenta la nostra volontà di agire, superando le traversie, decisi verso i nostri obiettivi, ricercatori di nuove realtà ambiziose ma necessarie.

Carta dei Servizi

Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare (L. 104/92)

Sezione di PALERMO

Via M.se di Villabianca, 120
90143 PALERMO
Tel./Fax 091 347166
palermo@capponline.net
www.capponline.net



SEDE LEGALE

98066 PATTI (ME) • Via Kennedy, 21/b • Tel. 0941.362444 • Fax 0941.362942
e-mail: patti@capponline.net

SEZIONI OPERATIVE

92100 AGRIGENTO • Via Ortolani I°, 4 • Tel. 0922.556141 • Fax 0922.554883
e-mail: agrigento@capponline.net

91029 SANTA NINFA (TP) • Via Giardinello, 23 • Tel/Fax. 0924.60684
e-mail: santaninfa@capponline.net

Chi Siamo...

La **CAPP Cooperativa Sociale** è una Impresa sociale, appartenente "di diritto" al settore ONLUS, che si è costituita nel 1990.

La Cooperativa sociale opera prevalentemente nel territorio siciliano attraverso la sede legale e operativa di Patti e tre sedi operative di Palermo, Agrigento, Santa Ninfa (TP).

La **CAPP** opera in Convenzione con l'Azienda Unità Sanitaria Locale (A.U.S.L.) n.5 di Messina per l'erogazione di n.38 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere (L.104/92) nel distretto sanitario di Patti, con l'A.U.S.L. N. 6 di Palermo per l'erogazione di n.38 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei distretti di Palermo, Petralia e Cefalù e con l'A.U.S.L. n.1 di Agrigento per l'erogazione di n.19 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari di Canicatti, Ribera e Licata.

La gestione della Cooperativa è affidata ad un Consiglio di Amministrazione costituito da cinque componenti.

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 alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" ...

La **CAPP**, rifacendosi alle ultime leggi in campo sanitario e sociale, che danno delle indicazioni specifiche sui processi organizzativi, 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.

Gli obiettivi che si prefiggono non vogliono essere semplice esecuzione di un piano prestabilito, ma "libera convergenza dei punti di vista diversi tra professionisti e utenti, all'interno di un progetto che è ideazione, ma soprattutto invenzione e scoperta."

Il progetto diventa necessaria "cooperazione" di sistemi integrati che trasformi "il processo" da istruttivo-coercitivo a cooperativo-interattivo, in modo da rispettare l'autonomia e l'identità dei soggetti in relazione. Tale "spazio di libertà" può nascere all'interno di una consapevolezza che i vincoli sono anche condizione di possibilità di autorganizzazione.

Nell'agosto 2005 i sistemi di gestione della Cooperativa hanno ottenuto la certificazione di Qualità – ISO 9001:2000 – per i seguenti campi di applicazione: Progettazione ed Erogazione di servizi socio assistenziali, educativi e sanitari; assistenza riabilitativa domiciliare; assistenza domiciliare a disabili ed anziani, centro socio educativo per minori ed anziani; centro diurno polivalente per disabili ed anziani.

La nostra struttura rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

Eguaglianza ed imparzialità: i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;

Continuità erogative: il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione sarà comunicata agli utenti;

Diritto di libera scelta: l'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;

Diritto di partecipazione e trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela;

Efficienza ed Efficacia: il servizio della CAPP deve garantire efficienza ed efficacia.

Cosa Facciamo . . .

Dal gennaio 2001 la CAPP (sede di Palermo) opera in Convenzione con l'Azienda Unità Sanitaria Locale n. 6 (A.U.S.L.) per l'erogazione di n. 38 prestazioni domiciliari giornaliere nei distretti Sanitari di Palermo, Petralia e Cefalù. La CAPP, attraverso l'intervento domiciliare eroga prestazioni dirette al recupero funzionale, all'acquisizione di autonomia e all'integrazione sociale dei disabili, in possesso della certificazione ai sensi della Legge n. 104/92 art. 3 (...) La persona handicappata ha diritto alle prestazioni stabilite in suo favore in relazione alla natura e alla consistenza della minorazione, alla capacità complessiva individuale residua e alla efficacia delle terapie riabilitative. Qualora la minorazione, singola o plurima, abbia ridotto la autonomia personale, correlata all'età in modo da rendere necessario un intervento assistenziale permanente, continuativo e globale nella sfera individuale o di relazione, la situazione assume connotazione di gravità. Le situazioni riconosciute di gravità determinano priorità nei programmi e negli interventi dei Servizi Pubblici. (...).

L'azione domiciliare è dunque 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.

Come lo Facciamo . . .

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

Direttore Sanitario

Garantisce la correttezza e la trasparenza delle procedure attraverso un'azione di controllo e monitoraggio;

Direttore Professionale Servizio di Riabilitazione

Ha le competenze generali sulla organizzazione e verifica delle attività del Servizio; controlla le presenze, autorizza i permessi e valuta le giustificazioni alle assenze; assicura gli indirizzi organizzativi, coerentemente agli scopi prefissati e nel rispetto delle indicazioni, provenienti dal Direttore Sanitario, assegna il lavoro secondo le varie tipologie e competenze; vigila sulla continuità; compie relazioni di verifica con il medico specialista. Fornisce consulenza di tipo professionale sulla acquisizione delle apparecchiature di riabilitazione. Attua interventi per l'incremento della comunicazione e del dialogo con soggetti sociali, sui temi della riabilitazione. La sua azione è finalizzata a risultati economico - gestionali e corretta gestione delle risorse; alla corrispondenza degli adempimenti operativi agli standard metodologici tecnico-scientifici riabilitativi in adozione presso la struttura; al rilevamento dei bisogni dei pazienti di riabilitazione al fine di garantirne l'omogeneità di trattamento nel rispetto degli obiettivi prefissati.

Medico Specialista

Interviene attraverso la valutazione medico-specialistica del caso e la rilevazione dei parametri clinici utili alla riabilitazione nei due momenti di accettazione, richiesta di proroga e/o dimissione.

La visita specialistica rappresenta un importante momento di verifica dell'evoluzione del quadro clinico del paziente in funzione della valutazione d'equipe e dell'elaborazione del Progetto individuale di struttura.

Terapista della Riabilitazione / Fisioterapista

Elabora il Programma Riabilitativo. Pratica autonomamente il trattamento domiciliare per una durata di 45-60 minuti; propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne valuta l'efficacia; verifica le risposnde 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 alla soluzione di problemi. Cura le relazioni con l'utenza e fornisce informazioni sui servizi presenti nel territorio e sulle procedure per accedervi, nonché sulla legislazione attinente.

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 nella quale vive. Il sostegno psicologico dunque, mira 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 Capoufficio

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 Direttivo

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

Responsabile Gestione Qualità

Il Responsabile Gestione Qualità svolge la sua funzione all'interno dell'Azienda. Insieme alla direzione, garantisce l'adozione e applicazione costante di un sistema di gestione della qualità rispondente ai principi di miglioramento continuo e orientamento al cliente, in conformità alle norme UNI EN ISO 90001:2000.

A tal scopo, si occupa della redazione di tutta la documentazione prevista, la personalizza e aggiorna continuamente. Redige il manuale della qualità e le procedure, promuove la condivisione dei principi adottati dalla Cooperativa attraverso il coinvolgimento dei collaboratori nel processo di miglioramento continuo.

Coordina le attività utili a misurare e valutare l'efficacia e l'efficienza del Servizio, quali la somministrazione periodica del questionario di soddisfazione degli utenti, l'assunzione dei reclami su cui si pronuncia, in ordine alle responsabilità, il Direttore Sanitario, la registrazione e trattamento delle non conformità.

Come ci Organizziamo . . .

Le prestazioni vengono erogate a domicilio del Paziente, previa programmazione concordata, *ordinariamente* in fasce antimeridiane dalle ore 08,00 alle ore 14,00.

La programmazione concordata tiene conto dell'organizzazione del lavoro, della gravità della patologia, della ubicazione domiciliare ove va assicurato il trattamento.

L'erogazione di Attività di Riabilitazione viene registrata in apposita Cartella clinico-riabilitativa dove sono documentati tutti gli atti professionali svolti sul Paziente.

La Cartella trimestralmente viene trasmessa per competenza al Distretto Sanitario di appartenenza con la richiesta di proroga o di dimissione del Paziente.

L'Utente:

- 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 invitato a comunicare tempestivamente al Servizio eventuali sue occasionali indisponibilità a ricevere le prestazioni previste.

La CAPP

- assicura il rispetto della riservatezza per tutte le comunicazioni relative all'utente così come per il contenuto dei colloqui;
- acquisisce il consenso scritto al trattamento dei dati sensibili, ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, all'atto di inserimento presso il Centro e gestisce sia i dati cartacei sia 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.

Come si Accede al Servizio . . .

COSA FA l'Utente:

Presentazione della seguente documentazione per la richiesta di Assistenza Riabilitativa Domiciliare, al Distretto Sanitario di appartenenza (Unità Operativa Handicap):
a) Prescrizione del medico di base per terapia riabilitativa con specificazione della diagnosi;
b) Possesso della Certificazione ai sensi della Legge n. 104/92 o istanza;

COSA FA IL Distretto Sanitario:

Valutazione della Unità Valutazione della Disabilità (U.V.D) per l'accertamento del caso, la prescrizione della terapia riabilitativa e la frequenza settimanale;
Immissione della richiesta di Assistenza Riabilitativa Domiciliare al Centro Unificato Prenotazioni(C.U.P) presso il Dipartimento di Riabilitazione.

COSA FA IL C.U.P.:

Inserimento presso il Centro di Riabilitazione Domiciliare (che può essere scelto dall'utente) per la presa in carico.

Al servizio della CAPP si accede, quindi, attraverso la libera scelta dell'utente manifestata all'atto d'inserimento al Centro Unificato Prenotazioni (C.U.P) o attraverso l'assegnazione diretta da parte dello stesso.

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, 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: 2000 con riferimento alla norma UNI 10600).

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, nell'apposito modulo "rapporto di non conformità";
 - analizzate le cause, si predispongono 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.