CAPP
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

CAPP

COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

Revisione n. 5 del 19/07/2022

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

8 La Carta dei Servizi

12 CAPP Cooperativa Sociale

18 La CAPP e il Coordinamento H

20 Telemedicina e Teleassistenza

SERVIZI
23 Servizi di Assistenza Riabilitativa Domiciliare
32 ADI • Assistenza Domiciliare Integrata
36 SAD • Servizio di Assistenza Domiciliare
40 Piani Personalizzati Disabili
44 SED • Servizio Educativo Domiciliare
49 Sportello Informativo

Pagina

SEDE di AGRIGENTO
SERVIZI
51 Servizi di Assistenza Riabilitativa Domiciliare
61 Sportello Informativo

62 Servizio Civile

64 Formazione

66 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.capponline.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 Legislatvo 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 profesioni 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 una Sede Operative ad Agrigento.

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

Ai seguenti link l'Organigramma della CAPP Cooperativa Sociale:

» **Organigramma Sintetico**

» **Organigramma Esteso**

La CAPP e il Coordinamento H

Coordinamento H per la tutela delle persone con disabilità della Regione Siciliana Onlus

Il **Coordinamento H per la tutela delle persone con disabilità della Regione Siciliana Onlus** svolge una funzione di raccordo tra le associazioni territoriali, riunendole periodicamente in assemblea, e garantisce attraverso la sua azione la partecipazione delle persone in condizione di disabilità e dei loro familiari all'assunzione delle decisioni che le riguardano.

La **CAPP**, sin dall'inizio della sua attività, ha aderito al **Coordinamento H per la tutela delle persone con disabilità della Regione Siciliana Onlus,** condividendone i principi e gli obiettivi che ispirano e orientano la presa in carico dell'Utenza che afferisce ai suoi servizi.

Da sempre la CAPP ha sostenuto e collaborato in molte attività ed iniziative del Coordinamento, promuovendone e diffondendone la conoscenza nel territorio e sensibilizzando l'Utenza, attivando anche percorsi di inserimento presso le Associazioni ad esso aderenti.

Il **Coordinamento H per la tutela delle persone con disabilità della Regione Siciliana Onlus**, condivide la Mission di CAPP Cooperativa sociale e gli atti programmatici che ne scaturiscono.

Telemedicina e Teleassistenza

La CAPP mette a disposizione dell'utenza un Servizio di Telemedicina e Teleassistenza che integra e completa il Servizio di Riabilitazione Domiciliare, lasciando al paziente la possibilità di poterne usufruire o meno, trattandosi di una prestazione aggiuntiva gratuita.

Lo specialista (il neurologo) nella telemedicina non si limiterà unicamente a verificare l'efficacia delle prestazioni erogate e a verificare i parametri vitali, ma interloquirà con il paziente attraverso un software Telehealth (via chat o videoconferenza) garantendo allo stesso di ricevere una prestazione specialistica aggiuntiva.

Nella teleassistenza invece interverranno le figure dell'equipe multidisciplinare quali per esempio l'assistente sociale e lo psicologo, utilizzando sempre le stesse modalità sopra descritte, supporteranno il paziente durante il periodo di presa in carico, con interventi mirati o al bisogno.

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. **80 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. **38 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.**

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'equipe 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

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

Coadiuva il Collaboratore Direttivo Coordinatore Unità Operativa Risorse Umane 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.

Responsabile Protezione Dati

La CAPP Cooperativa Sociale ha proceduto all'adeguamento nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito RUE 2016/679).
A tal proposito ha provveduto alla nomina del Responsabile della Protezione dei Dati personali (RDP) ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 nella persona del Ing. Maurizio Provenzano e pertanto per qualsivoglia problematica inerente profili di tutela della riservatezza dei dati l'utenza potrà rivolgere per proprie richieste all'indirizzo: **rdp@capponline.net**
Dati dell'RPD
Ing. Maurizio Provenzano
via L. Vanvitelli, 36 • 90145 Palermo • Cellulare 328 883 58 16

Come ci organizziamo

La CAPP all'atto della **Presa in Carico**, acquisisce il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della L.196/2003 - 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 contenete 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, considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.
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 considerare:
• 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/logopedista 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.

Dispositivi di Protezione

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 20 (in materia di obblighi dei lavoratori) comma 1 del D.Lgs. n. 81 del 2008 e s.m.i.:"ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni", si dispone l'obbligatorietà da parte degli operatori professionisti dell'equipe, ai sensi del art. 20 D.Lgs. 81/2008 e s.m.i comma 2 d), di "utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione". Il mancato rispetto di tale obbligo potrebbe comportare per il professionista l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge.

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.

Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare Ex Art. 26 L. 833/1978

Rimodulazione - Riabilitazione a Distanza - Smart Working nell'Emergenza Covid-19

La CAPP Cooperativa Sociale dal 26 marzo 2020 ha disposto lo smart working per i dipendenti dei Servizi di Assistenza Riabilitativa Domiciliare erogati in Convenzione con l'ASP 1 di Agrigento e l'ASP 6 di Palermo.
Con l'ausilio della piattaforma GSuite, di proprio dominio, sono stati organizzati gruppi di studio, videoconferenze e laboratori di progettazione, con la finalità di elaborare il presente documento che proponiamo come Coprogettazione in ottemperanza a quanto previsto dal succitato Decreto.

» Visualizza il documento
» Visualizza il nostro video promozionale

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 dare formale comunicazione, attraverso il modello previsto,

dell'eventuale presenza di un sistema di videosorveglianza nella propria abitazione o nella struttura ospitante;

• 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

Procedura per gli adulti

1. Requisito essenziale per usufruire del Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare, ex art. 26 L.833/78, è il possesso del verbale definitivo 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 e del Programma Riabilitativo redatto da un Medico Specialista di struttura pubblica, 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.

Procedura per i minori

a) Il Neuropsichiatra infantile dell'U.O. di NPIA, che ha in carico il caso, predispone il Piano Terapeutico Riabilitativo (PTR) e lo consegna un genitore/tutore del minore;

b) Il genitore/tutore del minore si rivolge all'Ufficio Handicap Distrettuale di competenza per chiederne l'autorizzazione;

c) L'Ufficio Handicap autorizza il trattamento riabilitativo prescritto e trasmette l'autorizzazione all'U.O.S. Controllo Centri di Riabilitazione, afferente all'U.O.C. Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare, ai fini dell'inserimento nella lista d'attesa provinciale relativa alla tipologia di trattamento prescritta.

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. 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.

Gestione rischio clinico ed eventi sentinella

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sanitarie, la Capp rivolge la sua attenzione a garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori nel percorso terapeutico , in linea con le Indicazioni del Ministero della Salute.

Per questo motivo, a seguito del Decreto Ministeriale 11/12/2009, è stato adottato un "Piano aziendale per la gestione del le emergenze" che prevede un'attività di monitoraggio e di gestione del rischio clinico e degli eventi avversi/eventi sentinella.

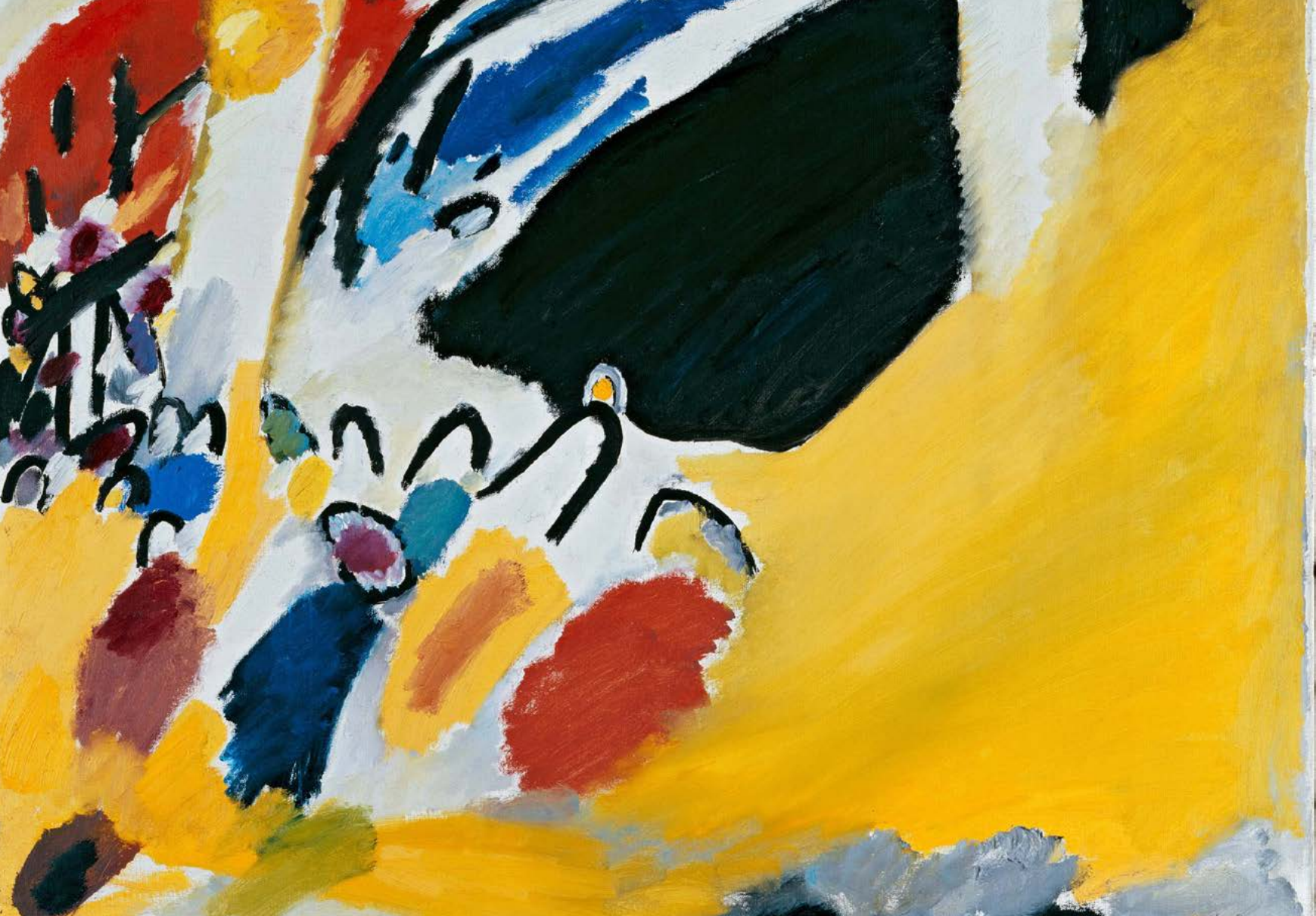
La **Gestione del Rischio Clinico** rappresenta l'insieme di azioni complesse messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza del paziente, basata sull'apprendere dall'errore. L'errore è definito dal Ministero della Salute come il "fallimento nella pianificazione e/o nell'esecuzione di una sequenza di azioni che determina il mancato raggiungimento, non attribuibile al caso,dell'obiettivo desiderato".

Per **Eventi Avversi/Eventi Sentinella** si intendono degli eventi inattesi correlati al processo assistenziale che comportano un danno all'assistito o all'operatore, non intenzionale e indesiderabile.

Tra gli eventi avversi individuati dal Ministero della Salute, la CAPP ha individuato i seguenti eventi che rientrano nel proprio ambito di monitoraggio, rilevazione, valutazione:

1) Morte o grave danno per caduta di paziente
2) Violenza su paziente
3) Atti di violenza a danno di operatore
4) Ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno al paziente

Al verificarsi di tali eventi, il professionista facente parte dell'Equipe, che ne è coinvolto o che ne viene a conoscenza è tenuto alla segnalazione alla Direzione Sanitaria.Il processo di monitoraggio degli eventi avversi/eventi sentinella ha lo scopo di attuare azioni di correzione e miglioramento per prevenire il riaccadimento futuro.



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 CASA DEL SOLE *(ex Distretto 12)*
via Luigi Sarullo, 19
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 53 28

DSS 42 • PTA GUADAGNA *(ex Distretto14)*
Via G. Arcoleo, 25
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 73 81

DSS 42 • PTA ALBANESE *(ex Distretto 13)*
Ospedale "E. Albanese"
via Papa Sergio I, 5
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 68 62

UOS NPIA Palermo 1 *(Circoscrizione I,II, III, IV)*
via La Loggia, 5
Telefono 091 703 32 13

UOS NPIA Palermo 2 *(Circoscrizione V, VI, VII, VIII)*
c/o Aiuto Materno
via Lancia di Brolo, 10/bis
Telefono 091 703 54 42

DSS 33 • CEFALÙ
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

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 lll,lV,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 elle 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 mobilizzazione 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 bisognie 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 orientamentosulle 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 predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonchè 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
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 – e Agrigento.

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 24 Settembre del 2018 ha sottoscritto un Patto di Accreditamento con il Comune di Palermo per la gestione del **SAD** (Servizio Assistenza Domiciliare/ Piano di Zona 2018) 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 Rep. n° 33 del 24 Settembre 2018 del Comune di Palermo e si avvarrà delle seguenti figure:

- **OSA/OSS;**

- **Ausiliare.**

Operatore Socio Assistenziale/Socio Sanitario (OSA/OSS)

Svolge compiti di:

- Aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio;
- aiuto per la preparazione e l'assunzione dei pasti;
- aiuto nella gestione delle attività quotidiane all'interno e all'esterno dell'abitazione, nella mobilità, nella deambulazione e mobilizzazione del soggetto allettato;
- aiuto nella corretta assunzione dei farmaci prescritti e nel corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete;
- 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;
- collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi d'allarme;
- 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 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;
- piccoli lavori di sistemazione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'Utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita.

È tenuto a collaborare con l'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 predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, paticolari 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 istanza all' U. O. Progettazione e interventi per anziani - Centro diurno Anziani. Gli Assistenti Sociali preposti, valuteranno le istanze pervenute ed effettueranno tutte le verifiche dei requisiti attraverso colloqui e visite domiciliari. In base alle valutazioni effettuate, verrà predisposta una graduatoria e sarà redatto il Piano Assistenza Individuale (P.A.I.) per ciascun Utente.

Requisiti d'accesso

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

Prestazioni SAD

Le prestazioni assicurate sono:

• Aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona;

• Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio;

• Disbrigo pratiche, commissioni e accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'ente;

• Attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali;

• Attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi;

• Raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune e con il Medico Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

Comune di Palermo

Settore della Cittadinanza Solidale • Servizio sostegno alla comunità, contrasto alla povertà e Servizio Sociale • U.O. Progettazione e interventi per anziani • Centro diurno anziani • Piazza Pietro Micca n. 26

Telefono **091 740 83 10 • 091 740 83 08 • 091 740 83 09**

centranziani@comune.palermo.it

Comune di Santa Cristina Gela

Telefono **091 857 58 33 • 091 857 01 33**

servsoc@comune.santacristinagela.pa.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 – e Agrigento.
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;
- integrazionescolastica;
- integrazione socio economica o lavorativa;
- inserimentoedintegrazionesociale (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 ilComune 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, nonchè 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 caricol'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 i 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 caricol'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 8,00alle 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 impegnaa:

• 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 regolamneto 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
servizio interventisocioassistenziali@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
ufficioh@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 – e Agrigento.

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 24 settembre del 2018 ha sottoscritto un Patto di Accreditamento con il Comune di Palermo per la gestione del **SED** (Servizio Educativo Domiciliare) in favore di persone con disabilità, beneficiari di Progetti Individuali ai sensi dell'art.14 L.328/2000 nel Distretto Socio Sanitario 42 della Regione Sicilia.

Il servizio è rivolto a persone con Disabilità, in possesso dell'invalidità civile e certificazione ai sensi della Legge 104/92, che per le condizioni psichiche, fisiche o sensoriali, necessitano prestazioni socio-educative/aggregative/sportive.

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 Rep. n° 33 del 24 Settembre 2018 del Comune di Palermo e si avvarrà delle seguenti figure:

- **Responsabile/Coordinatore;**
- **Psicologo;**
- **Assistente Sociale;**
- **Educatore.**

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 predispone 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;
- costruzione di sinergie territoriali attraverso forme di collaborazione tra i servizi.

Descrizione del Servizio

L'intervento domiciliare educativo è un Servizio di natura socio-assistenziale a carattere diurno e territoriale che si propone di promuovere, accompagnare ed accrescere le potenzialità evolutive della persona con Disabilità, unitamente ai suoi familiari; l'obiettivo dell'intervento è quello di sostenere i familiari nel percorso di recupero e promozione delle competenze educative e nel contempo rendere partecipe la comunità di appartenenza alla contingente disabilità dei soggetti presi in carico.

In riferimento agli obiettivi del Servizio Educativo Domiciliare, gli interventi educativi erogati sono:

- volti a stimolare e potenziare le abilità personali di base;
- mirati a sostenere gli Utenti nel percorso di autonomia ed emancipazione dal contesto familiare.

Nello specifico gli interventi sono volti a:

- ottenere e ad aiutare gli Utenti nel rapporto con le figure genitoriali e parentali;
- valorizzare la relazione genitore-figlio e sostenere la genitorialità anche attraverso un percorso di accettazione della disabilità;

- favorire un percorso di integrazione e socializzazione nel contesto di riferimento;
- coinvolgere l'Utente in attività sociali, di tempo libero e scolastiche al fine di recuperare le risorse personali e la promozione di adeguate relazioni con i coetanei e le figure adulte;
- mantenere ed incrementare i rapporti della persona con le strutture sociali, sanitarie, sportive e ricreative del territorio.

Gli interventi sono funzionali e pertinenti in rapporto al contesto di appartenenza familiare e sociale ed atti a condurre la persona nell'acquisizione di regole e modalità comportamentali che gli permettano il raggiungimento di una buona qualità di vita sociale. Le attività sono finalizzate a sostenere gli Utenti verso la frequenza di attività socializzanti/occupazionali.

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 istanza all' U. O. Interventi per Disabili e Soggetti Affetti da Patologie Croniche e contestualmente all'ASP 6 Distretto Sanitario n° 42.

Le UVM dell'ASP, in collaborazione con gli Assistenti Sociali dell'U.O.H. del Comune di Palermo, valuteranno le istanze pervenute ed effettueranno tutte le verifiche dei requisiti attraverso colloqui e visite domiciliari. In base alle valutazioni effettuate, verrà predisposta una graduatoria e sarà redatto il Piano Assistenza Individuale (P.A.I) per ciascun Utente.

Prestazioni SED

Le prestazioni sono:

- sostegno educativo al minore/adulto nello svolgimento del percorso di crescita (obblighi scolastici, relazioni sociali e familiari);
- supporto ai componenti familiari nello svolgimento dei propri ruoli;
- percorsi di socializzazione;
- attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali;
- attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi;
- contatti con le strutture scolastiche, sanitarie e socio-ricreative;
- raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune e con il Medico Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

Comune di Palermo

Area della Cittadinanza Sociale
Settore Servizi Socio-Assistenziali
Servizio Interventi Socio-Assistenziali e Integrazione Sociale
U.O. Interventi per Disabili e Soggetti Affetti da Patologie Croniche e Prevenzione delle Dipendenze Patologiche

Via Francesco Taormina n. 1
Telefono **091 421491**
091 740 94 68
E-mail **ufficioh@comune.palermo.it**

Comune di Monreale

Area 3 - Promozione Sociale e Territoriale
Servizi Sociali

Telefono **091 656 43 03**
091 656 43 19
servizisociali@comune.monreale.pa.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. **80 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. **38 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.**

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'equipe 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

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

Coadiuva il Collaboratore Direttivo Coordinatore Unità Operativa Risorse Umane 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.

Responsabile Protezione Dati

La CAPP Cooperativa Sociale ha proceduto all'adeguamento nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito RUE 2016/679).
A tal proposito ha provveduto alla nomina del Responsabile della Protezione dei Dati personali (RDP) ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 nella persona del Ing. Maurizio Provenzano e pertanto per qualsivoglia problematica inerente profili di tutela della riservatezza dei dati l'utenza potrà rivolgere per proprie richieste all'indirizzo: **rdp@capponline.net**

Dati dell'RPD

Ing. Maurizio Provenzano
via L. Vanvitelli, 36 • 90145 Palermo • Cellulare 328 883 58 16

Come ci organizziamo

La CAPP all'atto della **Presa in Carico**, acquisisce il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della L.196/2003 - 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 contenete 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, considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.
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 considerare:
• 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/logopedista 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.

Dispositivi di Protezione

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 20 (in materia di obblighi dei lavoratori) comma 1 del D.Lgs. n. 81 del 2008 e s.m.i.:"ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni", si dispone l'obbligatorietà da parte degli operatori professionisti dell'equipe, ai sensi del art. 20 D.Lgs. 81/2008 e s.m.i comma 2 d), di "utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione". Il mancato rispetto di tale obbligo potrebbe comportare per il professionista l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge.

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.

Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare Ex Art. 26 L. 833/1978

Rimodulazione - Riabilitazione a Distanza - Smart Working nell'Emergenza Covid-19

La CAPP Cooperativa Sociale dal 26 marzo 2020 ha disposto lo smart working per i dipendenti dei Servizi di Assistenza Riabilitativa Domiciliare erogati in Convenzione con l'ASP 1 di Agrigento e l'ASP 6 di Palermo.
Con l'ausilio della piattaforma GSuite, di proprio dominio, sono stati organizzati gruppi di studio, videoconferenze e laboratori di progettazione, con la finalità di elaborare il presente documento che proponiamo come Coprogettazione in ottemperanza a quanto previsto dal succitato Decreto.

» Visualizza il documento
» Visualizza il nostro video promozionale

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 dare formale comunicazione, attraverso il modello previsto,

dell'eventuale presenza di un sistema di videosorveglianza nella propria abitazione o nella struttura ospitante;

• 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 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. 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.

Gestione rischio clinico ed eventi sentinella

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sanitarie, la Capp rivolge la sua attenzione a garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori nel percorso terapeutico , in linea con le Indicazioni

del Ministero della Salute.
Per questo motivo, a seguito del Decreto Ministeriale 11/12/2009, è stato adottato un "Piano aziendale per la gestione del le emergenze" che prevede un'attività di monitoraggio e di gestione del rischio clinico e degli eventi avversi/eventi sentinella .

La **Gestione del Rischio Clinico** rappresenta l'insieme di azioni complesse messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza del paziente, basata sull'apprendere dall'errore. L'errore è definito dal Ministero della Salute come il "fallimento nella pianificazione e/o nell'esecuzione di una sequenza di azioni che determina il mancato raggiungimento, non attribuibile al caso,dell'obiettivo desiderato".

Per **Eventi Avversi/Eventi Sentinella** si intendono degli eventi inattesi correlati al processo assistenziale che comportano un danno all'assistito o all'operatore, non intenzionale e indesiderabile.

Tra gli eventi avversi individuati dal Ministero della Salute, la CAPP ha individuato i seguenti eventi che rientrano nel proprio ambito di monitoraggio, rilevazione, valutazione:
1) Morte o grave danno per caduta di paziente
2) Violenza su paziente
3) Atti di violenza a danno di operatore
4) Ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno al paziente

Al verificarsi di tali eventi, il professionista facente parte dell'Equipe, che ne è coinvolto o che ne viene a conoscenza è tenuto alla segnalazione alla Direzione Sanitaria.Il processo di monitoraggio degli eventi avversi/eventi sentinella ha lo scopo di attuare azioni di correzione e miglioramento per prevenire il riaccadimento futuro.

Link e Numeri Utili

Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento
Viale della Vittoria,321 · Tel. 0922 407 111
http://www.aspag.it

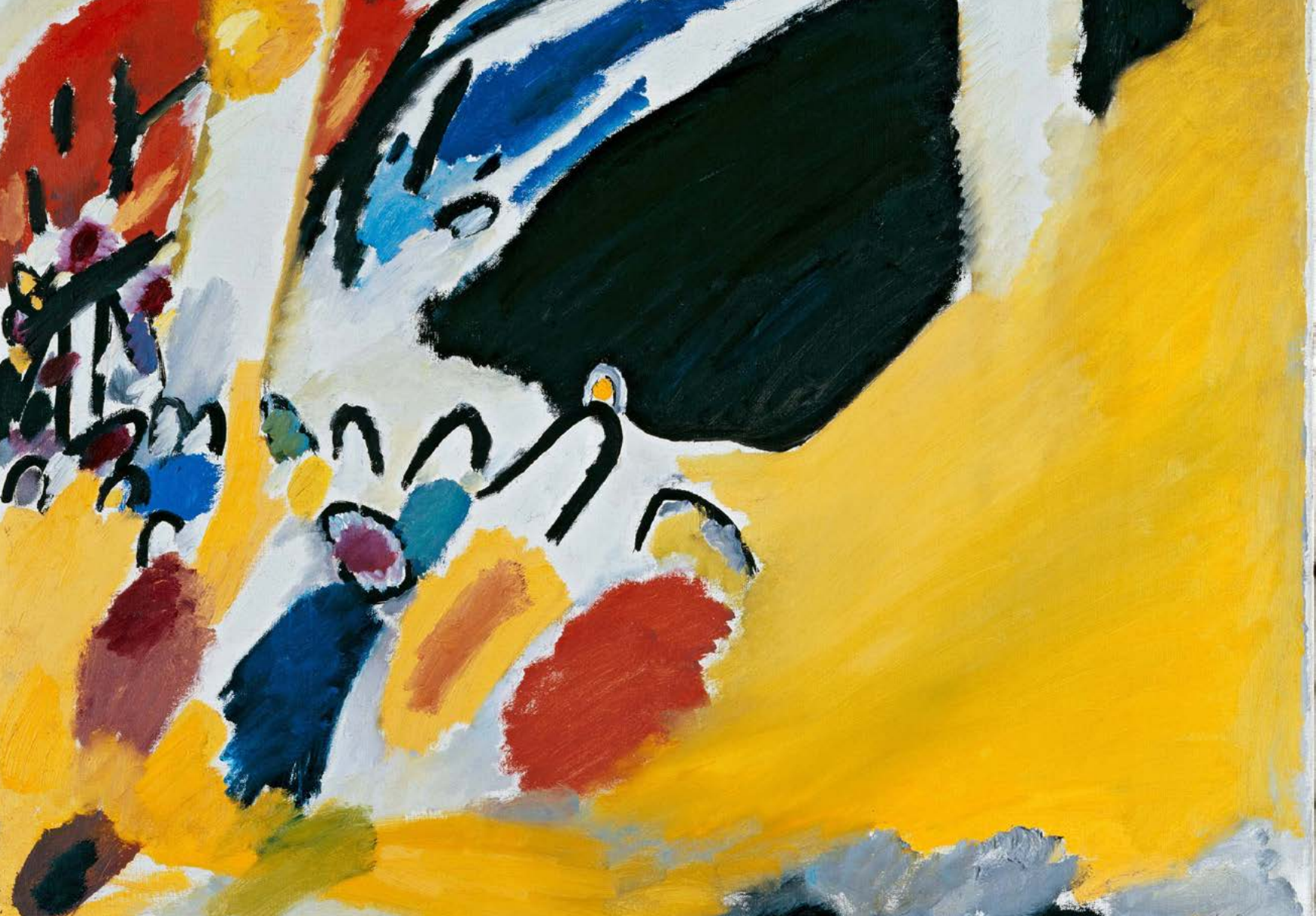
Distretto Sanitario di Canicattì
Unità Operativa Specialistica, Medicina Fisica e Riabilitativa
Via P. Micca · Tel. 0922 733 111
http://www.aspag.it/index.php/i-distretti-sanitari-di-base/dsb-canicatti

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 Matteo Cimarra, 38
92100 Agrigento
Tel. 0922 556 141
Fax 0922 175 20 21
E-mail: agrigento@capponline.net
Sito:www.capponline.net

Dal lunedi al sabato dalle ore 8,30 alle 14,00
martedi e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00



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 mercoledi dalle ore 9.00 alle 12.00

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

La CAPP dal 2006 è stata sede di attuazione di progetti di **Servizio Civile Nazionale** *(ex Legge 64/2001)* nel settore dell'Assistenza. Dal 21 ottobre 2009 è stata accreditata come ente di Servizio Civile Nazionale alla 4ª classe dell'albo della Regione Sicilia. Dal 2019 è ente di accoglienza per i progetti di **Servizio Civile Universale**, accreditato con l'ente capofila Tecno Staff *(SU00284)*, all'albo degli enti di Servizio Civile Universale - Sezione Regione Sicilia. Questo accreditamento congiunto con la Tecno Staff nasce da una collaborazione pluriennale che ha portato alla realizzazione di diversi interventi in tema di servizio civile.

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 con disabilità.
I progetti successivi - **Il mondo con Noi** *(2007-2008)*, **Progetto Nemo** *(2012-2013)*, **Talita Cum** *(2014-2015)*, **Odigitria** *(2015-2016)*, **EssenziAli** *(2016-2017)*, hanno avuto come tema trainante l'Assistenza rivolta alle persone con disabilità.
Con la Legge 106/2016 e il D.Lgs 40/2017 il Servizio Civile diventa Universale e fornisce ai giovani l'opportunità di vivere una esperienza ancora più completa sia in Italia che all'Estero con tirocini formativi ed esperienze che possano condurre al futuro inserimento nel mondo del lavoro.
Con i progetti di Servizio Civile Universale **CAPPhands** *(2017-2018)*, **InCappare** *(2018-2019)*, **Piccoli Passi Possibili** *(2019-2020)* è stata data mag-

giore enfasi allo sviluppo del Turismo accessibile ed alle attività progettuali già sperimentate, di Assistenza alle persone con disabilità.

Un Aiuto Prezioso *(2021-2022)* è il primo progetto di Servizio Civile Universale realizzato con la Tecno Staff e una rete di enti partners del privato sociale che ripropone il tema dell'Assistenza ad utenti con disabilità inserendo ulteriori servizi ed attività rivolte anche ai giovani che realizzano l'esperienza di servizio civile.

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Per gli Utenti dei servizi della CAPP, le attività svolte negli anni dai volontari di servizio civile hanno contribuito ad alleggerire il carico familiare, migliorando la qualità degli utenti. In particolare, sono state inserite nei progetti di servizio civile attività di supporto alla vita quotidiana (facilitare l'uso delle apparecchiature elettroniche), attività esterne 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.

La CAPP, con l'attuazione dei progetti di Servizio Civile, ha inteso puntare l'attenzione sull'inclusione sociale. Gli obiettivi progettuali sono da sempre 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'autodeterminazione, ma anche ad alleggerire il carico assistenziale dei caregivers familiari.

Le attività del Servizio Civile si sono svolte, negli anni, nelle sedi CAPP di Palermo e Agrigento e hanno coinvolto circa 120 volontari dai 18 ai 28 anni in una esperienza di confronto continuo e crescita reciproca: sia per i giovani che per l'ente.

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 mutuate 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 divulghino 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 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 presenta alla rilevazione della qualità percepita dagli utenti ne processo di erogazione del servizioè **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, affinchè 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**

Sede operativa
via Matteo Cimarra, 38
92100 Agrigento
Telefono **0922 556 141**
Fax **0922 175 20 21**
E-mail **agrigento@capponline.net**
www.capponline.net

dal lunedì al venerdì
dalle ore **8,30** alle **14,00**
martedì e giovedì
dalle ore **16,00** alle **18,00**