



CAPP
COOPERATIVA SOCIALE

Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare

Estratto della Carta dei 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. 27 prestazioni riabilitative domiciliari giornaliere nei Distretti Sanitari di Canicattì, Ribera e Licata**.

Come lo facciamo

La CAPP, attraverso l'intervento domiciliare, eroga prestazioni dirette al recupero funzionale, all'acquisizione di autonomia e all'integrazione sociale delle persone con disabilità in possesso della certificazione ai sensi della Legge n. 104/92 art. 3. Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare eroga le prestazioni sanitarie di cui al primo comma dell'art. 26 della Legge 833/78 e dell'art. 7 della Legge n. 104/92. L'azione domiciliare è da considerare uno strumento terapeutico e non una tecnica di erogazione di prestazioni socio-sanitarie poiché **mira all'uomo e alla necessità di pensare alla cura come un atto che rispetti i bisogni complessivi fisici, psicologici e sociali**, conformemente al modello bio-psico-sociale elaborato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. La **presa in carico "globale"** dell'utente e della sua famiglia, da parte di un'unica équipe multidisciplinare, con precise e definite responsabilità, si differenzia dunque dalle singole prestazioni domiciliari. L'équipe elabora infatti, il **Progetto Riabilitativo Individuale di Struttura**, che valutando le condizioni di salute, le abilità residue e recuperabili, i bisogni, le preferenze, i fattori ambientali e personali dell'Utente, mira all'inclusione sociale attraverso il recupero

dell'autonomia in tutti gli ambiti di vita quotidiana e l'attivazione della rete dei Servizi, coinvolgendo la persona e la sua famiglia, considerate parti attive del processo di presa in carico.

Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare rappresenta dunque per l'utente e la sua famiglia la possibilità di avere una struttura operativa, sempre attiva, in grado di orientarli nelle proprie situazioni di bisogno/desiderio attraverso ciascun apporto professionale sinergicamente connesso in un'ottica di rete.

Nel rispetto delle sue finalità fondamentali, il Servizio di Assistenza Riabilitativa Domiciliare eroga le prestazioni ad esso connesse, garantendo la presa in carico dei bisogni dell'utente e della sua famiglia, la continuità dell'assistenza e l'integrazione tra i servizi sanitari, socio-assistenziali e il mondo del volontariato. La struttura è organizzata secondo gli standard del personale dei **Centri di Riabilitazione** previsti dalla Legge Regionale 28 Marzo 1986, n°16 che individuano nell'équipe le seguenti figure professionali:

Direttore Medico Responsabile

Garantisce la correttezza e la trasparenza delle procedure attraverso un'azione di controllo e monitoraggio. È responsabile del **Dossier Sanitario Elettronico/Cartella di Struttura**.

Medico Specialista

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

Terapista della Riabilitazione Fisioterapista

Elabora il **Programma Riabilitativo**; pratica autonomamente i trattamenti domiciliari per una

durata di 45-60 minuti; propone l'adozione di protesi e ausili addestrandone all'uso e valutandone l'efficacia; verifica le risposdenze 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 Coordinatore U.O. 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

Coadiuvata 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'équipe, 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.

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 NP/IA, 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 delle 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.

Sportello Informativo

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.

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.

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.

Lo sportello informativo riceve, previo appuntamento, il giovedì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00. È possibile contattare lo sportello telefonicamente, per posta o per e-mail.

LINK e NUMERI UTILI

Dip. di Medicina Riabilitativa
U.O.C. Coordinamento Assistenza
Riabilitativa
Ambulatoriale e Domiciliare
"Villa delle Ginestre"
via Castellana, 145
Tel. 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 Distretto 14)
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 NPJA Palermo 1
(Circoscrizione I, II, III, IV)
via La Loggia, 5
Telefono 091 703 32 13

UOS NPJA 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
Tel. 0921 682 064 • 0921 682 340
N.P.I.
Tel. 0921 682 154 • 0921 682 153
0921 682 151

La Carta dei Servizi completa e tutte le informazioni costantemente aggiornate sono disponibili sul sito internet:
www.capponline.net



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 **riabilitazionepa@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**

