FONDAZIONE ANFFAS CARESSA ETS



FONDAZIONE ETS
ANFFAS
Caressa

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Riabilitazione LEUCOSIA

Accreditato con il SSR
Codice struttura 154312

EDIZIONE 5 ANNO 2026

ANFFAS ETS - APS RETE ASSOCIATIVA

DCA 51/2019 COMUNICAZIONE ESTERNA E CARTA DEI SERVIZI ALL. 13.1 CARTA DEI SERVIZI CDR

«Un luogo dove persone, famiglie e professionisti crescono insieme, costruendo ogni giorno qualità di vita, inclusione e partecipazione.»

Indice

Storia e Mission…… 3

Gli Impegni..... 4

Centro di Riabilitazione Leucosia……6

Modalità di Tutela e di Verifica……9

Modulo Reclami……10

Dove Siamo……11

La Carta dei servizi è stata elaborata in accordo a:

- *Direttiva PCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*
- *DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".*
- *DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 "Linee Guida per la Carta dei servizi sanitari".*
- *Schema tipo Carta dei servizi Anffas.*

Storia e Mission

Il Centro di riabilitazione "**Leucosia**" nasce nel 1965 e, alla fine degli anni 80', si trasferisce nella sede attuale di via Leucosia – Salerno. Il Centro eroga prestazioni riabilitative alle persone con disabilità (L 833/78 - ex art. 26) nei regimi semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

Il servizio semiresidenziale e i servizi ambulatoriali e domiciliari dal 2014 sono accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale opera in accreditamento istituzionale con codice struttura 154312.

Il **Centro**, in armonia con i principi statutari di Anffas:

- promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità con deficit del funzionamento personale, sociale, scolastico o lavorativo;
- focalizza la propria attività prioritariamente sui disturbi del neurosviluppo: disabilità intellettiva, i disturbi della comunicazione, il disturbo dello spettro autistico, il disturbo da deficit di attenzione/iperattività, il disturbo specifico dell'apprendimento e i disturbi del movimento;
- opera per rendere concreti i principi dell'autodeterminazione e delle pari opportunità, della non discriminazione e della vita indipendente;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa violare o ridurre la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- favorisce i processi inclusivi e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione.

Il **Centro**, in accordo ai principi costituzionali e alla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (Legge 3 marzo 2009, n. 18) e ai criteri di accreditamento istituzionale, assicura:

- diritto alla riservatezza e rispetto della privacy;
- diritto all'informazione e al consenso informato;
- diritto al reclamo a seguito di disservizi o comportamenti non consoni;
- formulazione di un piano terapeutico individuale (PTI) o di un Piano Esecutivo Personalizzato (PEP);
- rispetto delle differenze e diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- approcci, metodiche e strategie abilitative e riabilitative sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza per l'applicazione di procedure per la prevenzione e gestione degli eventi avversi;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni formali ed informali con enti, istituzioni, agenzie e associazioni territoriali.

Gli Impegni

Il Centro di Riabilitazione "Leucosia" ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui ha fissato i relativi standard:

1. <u>umanizzazione e personalizzazione degli interventi:</u>
   - intervento assistenziale riabilitativo (**PTI**) o socio sanitario (**PEP**)
   - efficacia del trattamento riabilitativo (monitoraggio delle prestazioni, esito del trattamento).
2. <u>diritto all'informazione e alla partecipazione:</u>
   - carta dei servizi;
   - acquisizione del consenso al trattamento dei dati sensibili e al consenso informato al trattamento riabilitativo;
   - elaborazione partecipata e condivisa del **PT** (**Piano terapeutico individuale**) e del Progetto di Struttura.
3. <u>sicurezza e igiene:</u>
   - sicurezza sul posto di lavoro (D.Lgs 81/08).
   - sistema HACCP (Reg C.E. 852/2004 – 853/2004);
   - procedura prevenzione rischio avverso;
4. <u>qualità e formazione degli operatori sanitari e assistenziali:</u>
   - piano di formazione triennale;
   - valutazione annuale.

Il **Centro** considera criteri di **efficacia:**

- presa in carico olistica e globale della persona con disabilità: accogliere i desideri, le aspettative e le preferenze, valutare i bisogni, condividere e predisporre con l'assistito o chi lo rappresenta un intervento appropriato;
- curare la comunicazione e valorizzare il rapporto di reciprocità;
- programmare e definire obiettivi concreti, sostenibili e misurabili;
- garantire una costante ricontrattazione, rivalutazione e flessibilità delle prestazioni.

Il **Centro** considera criteri di **efficienza:**

- assicurare il numero di prestazioni programmate;
- dotare il personale degli strumenti e dei modelli teorici e operativi per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni;
- garantire incontri periodici di programmazione e verifica delle prestazioni;

promuovere la consapevolezza e la crescita professionale di tutti gli operatori.





Centro di Riabilitazione “Leucosia”

Il Centro, eroga in una struttura accessibile, facilmente raggiungibile e dotata di ampio parcheggio, prestazioni di riabilitazione estensiva in regime semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare. Il Centro è vocato alla prese in carico delle persone con disabilità intellettiva, disturbo delle spettro dell’autismo, disturbi specifici dell’apprendimento e degli altri disturbi del neurosviluppo.

Il Centro offre trattamenti di:

- **Riabilitazione cognitiva;**
- **Riabilitazione neuromotoria;**
- **Riabilitazione psicomotoria;**
- **Terapia occupazionale;**
- **Riabilitazione comportamentale;**
- **Riabilitazione logopedica;**
- **Psicoterapia individuale e di gruppo;**
- **Holding e psicoterapia familiare.**

Il Centro eroga prestazioni private – su richiesta diretta della persona o di chi la rappresenta - e in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione multiprofessionale e multidimensionale, privilegiando l’approccio cognitivo comportamentale.

Viene redatto per ogni persona in trattamento il Piano terapeutico **(PT)** e attivati percorsi diagnostico-terapeutici che tengono conto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni delle persone con disabilità e in accordo alle Linee guida ministeriali e/o delle società scientifiche.

Le persone con disabilità, in relazione alla definizione del PT, hanno diritto a ricevere i seguenti servizi:

- per i trattamenti ambulatoriali e domiciliari sono previste sedute individuali – rapporto 1 operatore e 1 assistito - della durata di 60 minuti continuativi comprensivi di registrazione delle attività;

- per i trattamenti ambulatoriali è previsto anche il piccolo gruppo – rapporto 1 operatore e max 5 assistiti - della durata di 60 minuti;

- per i **trattamenti semiresidenziali*** è prevista la frequenza del Centro di Riabilitazione in un arco di tempo compreso dalle ore 8:30 alle 19:00 e comunque per non più di 8 ore al giorno.

TIPOLOGIA	1	ORARIO	Tempi rilascio PTI	Rilascio documentazione
semiresidenziale	Giorni lavorativi	8:00 - 19:00	10 giorni	14 giorni
ambulatoriale		8:00 - 19:00		
domiciliare		8:00 - 19:00		

***N.B.** *Il sabato il Centro di riabilitazione "**LEUCOSIA**" è aperto dalle 8:20 alle 14:35 per i **trattamenti esasettimanali semiresidenziali**.*

I servizi **non** sono attivi nei giorni festivi e il **21 settembre (festa patronale).**
I servizi osservano orario ridotto alle vigilie di **Natale** e **Capodanno.**

Eventuali ulteriore chiusure non programmate saranno comunicate tempestivamente.

Il rilascio del consenso al trattamento dei dati sensibili, del consenso informato e l'elaborazione del PT sono propedeutici al trattamento riabilitativo.

I trattamenti riabilitativi erogati per conto del SSR prevedono la formulazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) da parte dell'**UVBR** del distretto sanitario di residenza e rilascio dell'autorizzazione e del nulla osta laddove richiesto.

Il Centro gestisce la lista d'attesa per fasce d'età.

Il Centro ha sottoscritto con l'ASL Salerno "**Accordo integrativo per la gestione dei percorsi terapeutici dei casi di disturbo dello spettro dell'autismo – metodo ABA**" per la presa in carico con il Metodo ABA di minori con disturbo dello spettro dell'autismo.



Sono attivi la cucina e la mensa, monitorati quotidianamente con il sistema di autocontrollo **HACCP**.

Il menù, autorizzato dall'**ASL**, può essere personalizzato.

Le persone in carico che fruiscono del servizio semiresidenziale possono richiedere al Comune di residenza il servizio trasporto**.**



Modalità di Tutela e Verifica

La persona con disabilità o chi lo rappresenta, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati, ha il diritto di reclamare e di essere guidato e tutelato dalla stessa Associazione. I reclami vanno indirizzati al Presidente della ***Fondazione Anffas Caressa Ets*** utilizzando, preferibilmente, il modello che si può ritirare presso lo ***"Sportello Accoglienza e Informazione"*.**

La gestione dei reclami mira a garantire:

- ⇨ acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- ⇨ medesima considerazione ed equo trattamento;
- ⇨ riservatezza di quanto denunciato;
- ⇨ rapida e chiara risposta.

I reclami pervenuti sono integrati con le risultanze delle analisi di "**soddisfazione della persona in carico**", al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

Fondazione Anffas Caressa Ets **adotta idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:**

- ⇨ a compiere la rilevazione almeno una volta l'anno per ogni tipologia di servizio;
- ⇨ ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ⇨ ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte della persona in carico/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti *fattori*:

- ⇨ informazioni ricevute;
- ⇨ accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- ⇨ rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- ⇨ possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico – riabilitativo;
- ⇨ prestazioni alberghiere;
- ⇨ aiuto e sostegno ricevuto;
- ⇨ riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

Scheda per segnalazioni

(da ritagliare e inviare)

❒RECLAMO SUGGERIMENTO ❒

❒ RILIEVO ELOGIO ❒

Evento segnalato

*Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti***.**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Chi segnala (la segnalazione può essere anche anonima)

Cognome Nome ……

Residente a …… Cap ……..

Via …… n° ……..

Tel …… e-mail: ……..

Il Centro invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

DOVE SIAMO

Centro di Riabilitazione "**Leucosia**"



IL PRESIDENTE

Salvatore PARISI

DIRETTORE SANITARIO

dott.ssa Adele FARACE



FONDAZIONE ETS
ANFFAS
Caressa

SEDE AMMINISTRATIVA

Indirizzo Via del Tonnazzo, 83 - 84131 Salerno
Telefono 089303077 - 089334509
Email segreteria@anffas.sa.it
presidente@anffas.sa.it
Pec fondazione@pec.anffas.sa.it
C.F. 95123610651
P. IVA 04933900658

Ente con Personalità Giuridica riconosciuta
ai sensi dell'ex art.22 D.lgs. n.117/2017

