



# Carta dei servizi ANFFAS CAPRI



# CARTA DEI SERVIZI ANFFAS CAPRI



“È una follia odiare tutte le rose perché una spina ti ha punto, abbandonare tutti i sogni perché uno di loro non si è realizzato, rinunciare a tutti i tentativi perché uno è fallito. È una follia condannare tutte le amicizie perché una ti ha tradito, non credere in nessun amore solo perché uno di loro è stato infedele, buttare via tutte le possibilità di essere felici solo perché qualcosa non è andato per il verso giusto. Ci sarà sempre un'altra opportunità, un'altra amicizia, un altro amore, una nuova forza.  
Per ogni fine c'è un nuovo inizio”.

Antoine de Saint-Exupéry, *Il Piccolo Principe*

## ED. 01 – giugno 2024 – REVISIONE 02

La Carta dei Servizi Anffas Capri offre l'occasione per stabilire una sorte di patto con gli utenti:

- Rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ispiratori del suo agire;
- Far conoscere le sue attività e i servizi resi ai pazienti;
- Informare sulle modalità di erogazione del servizio;
- Esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti;
- Impegnarsi al rispetto dei specifici obiettivi di qualità;
- Impegnarsi a mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Inoltre, la nostra Carta dei servizi nasce per rendere concreta “la mission Anffas”: i bisogni delle persone con disabilità intellettive e relazionali e quelli delle loro famiglie sono parte integrante dei processi ideativi e produttivi delle nostre attività e dei nostri servizi.

L'Anffas vuole essere un'organizzazione che “ascolta” i bisogni dei suoi utenti e costruisce nuovi comportamenti per migliorare i servizi atti a soddisfarli.

Le esigenze dei nostri pazienti è ciò che determina i nostri standard di qualità orientati appunto al benessere degli utenti. Pertanto, connessa alla redazione della presente Carta dei Servizi, vi sarà sempre un percorso cadenzato da momenti di verifica e di perfezionamento che accompagnano il processo di presa in carico dell'assistito.

La Carta dei servizi Anffas di Capri è divisa in quattro sezioni:

1. Finalità istituzionali e Principi fondamentali, all'interno della quale si evidenziano quei principi ai quali va uniformata l'erogazione dei servizi agli utenti nel rispetto della dignità della persona.
2. Informazione sulla struttura e sulle attività da essa erogate, all'interno della quale si presenta la struttura e si forniscono informazioni chiare sui servizi offerti, sulle modalità di erogazione degli stessi, informazioni per le liste d'attesa, sugli operatori, ecc.
3. Standard di qualità, impegni e programmi, che mette in risalto gli impegni sulla qualità dei servizi e delle attività che la struttura ha adottato.
4. Meccanismi di tutela e di verifica in cui si indicano gli strumenti di valutazione degli standard di qualità.

Il nostro obiettivo è quello di lavorare con il consueto amore e con l'usuale calda accoglienza, per il benessere delle persone con disabilità e delle loro famiglie, di tutti i nostri pazienti che alla nostra Associazione si rivolgono con fiducia. E' in nome della fiducia accordataci che ci impegneremo sempre più a diffondere la cultura della solidarietà affinché la “storia sofferta” di tanti nostri concittadini diventi sempre più “storia dall'ascolto condiviso” necessario input per lottare insieme per il riconoscimento dei loro bisogni.

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi.

Con l'augurio che possono esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

“Capire le esperienze di altri, di coloro che vivono situazioni più difficili, allarga gli orizzonti e ci apre gli occhi su strade nuove e migliori da percorrere.”

IL PRESIDENTE

Mario Cimino



La carta dei Servizi ANFFAS CAPRI deve essere intesa e vissuta come:

- una dichiarazione impegnativa dell'Associazione nei confronti di tutti i nostri pazienti, delle persone con disabilità intellettive e relazionali, loro familiari e chi li rappresenta.
- un impegno da parte del personale del Centro di riabilitazione Anffas di Capri a garantire sempre la massima professionalità e qualità delle prestazioni offerte ai propri utenti
- uno strumento che presenta il Centro di riabilitazione Anffas Capri al cittadino, informandolo sulla struttura, sui servizi offerti e sul modo di utilizzarli

## RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei servizi sono:

- legge 7 agosto 1990, n. 241 (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”) che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell’esercizio di poteri autoritativi;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”) che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’ 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”) che definisce i principi e le modalità per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive.
- decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 (“Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421” e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517) che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;
- D.P.R. 28 novembre 1990, n. 384, recante l’accordo di lavoro del comparto Sanità, che assume il miglioramento delle relazioni con l’utenza come obiettivo fondamentale dell’azione amministrativa e prevede l’approntamento di strumenti finalizzati alla tutela degli interessi degli utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all’informazione sui servizi stessi e alle procedure di reclamo;
- Circolare del Ministero della Sanità 100/SCPS/3 5697 del 31 ottobre 1991 (“Iniziativa per l’attuazione del Servizio Sanitario Nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”) che richiama l’attenzione delle unità sanitarie locali sulla necessità di attuare provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia all’azione amministrativa suggerendo misure concrete quali l’adozione del cartellino di identificazione del personale del Servizio Sanitario, l’istituzione degli uffici di informazione e pubbliche relazioni, la verifica della segnaletica e della modulistica utilizzata dai cittadini per l’accesso alle prestazioni sanitarie.
- Decreto commissariale n. 53 del 27/09/2010
- Legge n. 111 del 14/07/2011
- Regolamento 679/2016/UE “General Data Protection Regulation” – Dlgs 101/18
- Regolamento Num. 3/2006 Regione Campania “Definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica di emodialisi e di riabilitazione ambulatoriale”.
- Regolamento Num. 1/2007 Regione Campania “definizione dei requisiti ulteriori e le

procedure per l'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero ed in regime residenziale”

- L.R 8/2003 Disciplina in materia di regolamentazione e funzionamento delle Residenze Sanitarie

- Delibera 369/2010 Regione Campania “Linee guida in materia di Carta dei Servizi Sanitari”- DCA 51/19 . integrazione requisiti di accreditamento istituzionale Regione Campania

- Decreto Legge 24/2017 – Legge Gelli/Bianco sulla responsabilità personale

- DCA 519 del 23/11/2021 – Aggiornamento della disciplina relativa all’assistenza sociosanitaria semiresidenziale per persone non autosufficienti;

- DGRC 166/2022 – Ulteriori requisiti specifici di accreditamento per le strutture sanitarie;

- CNFC 8 GIUGNO 2022 - Bonus crediti ECM per Covid applicazione legge 17 luglio 2020 n. 77

- CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SALUTE PROT. 37615 DEL 31/8/2022 - aggiornamento delle modalità di gestione dei casi e dei contatti stretti di caso covid-19.

# **CONTENUTI**

## **SEZIONE 1**

Finalità e principi dell'ANFFAS pag. 8

## **SEZIONE 2**

Informazioni sulla struttura riabilitativa pag. 13

## **SEZIONE 3**

Standard di qualità, impegni e programmi pag. 26

## **SEZIONE 4**

Meccanismi di tutela e verifica pag. 31

## **PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ ISTITUZIONALI**

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale  
e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione  
di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche,  
di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli  
di ordine economico e sociale, che, limitando  
di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini,  
impediscono il pieno sviluppo della persona umana  
e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori  
all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

*Costituzione italiana - art.3*

Questa sezione indica la “mission” della struttura, ovvero i fini istituzionali nonché i principi fondamentali ai quali si ispira dichiarando ciò che è e deve essere nel segno della grande famiglia Anffas.

### **FINALITÀ E PRINCIPI**

#### **Cosa è l'ANFFAS**

L'ANFFAS, Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, nasce a Roma il 28 marzo 1958. Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (D.P.R. n.1542). Nel 1997, conserva l'acronimo ma si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e dall'1/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma l'ANFFAS sulla base di un modello federale.

#### **L'ANFFAS**

È costituita dalle Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano, per mantenere il marchio ANFFAS, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità.



## L'ASSOCIAZIONE LOCALE

È costituita da familiari di persone con disabilità intellettive e relazionali e da soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dallo Statuto dell'Associazione Territoriale.

### SCOPI DELL'ASSOCIAZIONE

L'ANFFAS, in armonia con i principi statutari:

- Promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità intellettive e relazionali e delle loro famiglie;
- Opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone con disabilità intellettive e relazionali e di quanti tutelano i loro diritti;
- Avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

A tal fine s'impegna:

- A livello politico, per sollecitare e sostenere, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello istituzionale per promuovere e realizzare servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

## **IL VALORE DELLA PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

L'Anffas promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli UTENTI

- Gli Utenti devono essere coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso ed atteso.
- Elementi comuni e peculiari a tutte le Associazioni locali sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno degli Utenti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'ANFFAS Capri fa propri e adotta i principi fondamentali di:

- eguaglianza;
- imparzialità;
- diritto di scelta;
- continuità;
- partecipazione;
- efficienza ed efficacia.

## **PRINCIPI GENERALI**

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, devono essere organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona con disabilità all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;

- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

## **L'ASSOCIAZIONE ANFFAS CAPRI**

### **INFORMAZIONI GENERALI**

Possono aderire e partecipare alla vita associativa tutti coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età, che godano dei diritti civili e posseggano i requisiti richiesti.

È data la possibilità di associarsi ai parenti entro il quarto grado, ad affini entro il secondo grado, a tutori, a curatori o affilianti di persone con disabilità intellettive e relazionali, e comunque nel limite di tre per singola persona con disabilità, questi costituiscono i soci Ordinari. Possono altresì associarsi persone che prendano parte alla vita e all'attività dell'Associazione da almeno un anno, questi rappresentano i Soci Amici. Il numero di tali soci non potrà essere superiore al trenta per cento del numero complessivo degli Associati stessi.

La qualifica di Socio non decade con il decesso della persona con disabilità.

Il diritto di associarsi è comunque integrato dalle eventuali norme contenute nel Regolamento generale approvato dall'Assemblea.

I soci hanno parità di diritti e di doveri.

L'ammissione del Socio è deliberata dal Consiglio Direttivo.

Tutti i Soci sono tenuti al pagamento di un'identica quota annuale, da

versarsi con le modalità previste da successive delibere del Consiglio. I Soci sono inoltre tenuti al versamento di un contributo associativo obbligatorio determinato dall'Assemblea. I criteri e le modalità per la determinazione del contributo sono sanciti nel regolamento.

Il diritto di voto all'Assemblea spetta a tutti i Soci in regola con il pagamento della quota associativa e del contributo associativo. I Soci hanno diritto ad eleggere gli Organi amministrativi dell'Associazione e ad essere informati sulle attività della stessa.

Gli organi dell'Associazione sono:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio Direttivo;
- il Presidente;
- il Collegio dei Revisori dei Conti.

## **SPORTELLO SAI**

Il “Servizio Accoglienza e Informazione” è un SERVIZIO gratuito a disposizione di tutti i cittadini, un luogo di ascolto, ACCOGLIENZA, assistenza, supporto e INFORMAZIONE per le persone con disabilità, ma soprattutto per i loro genitori e familiari. Il servizio è attivo il martedì e mercoledì dalle ore 10,30 alle 12,00. E' preferibile fissare telefonicamente un appuntamento.



## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA RIABILITATIVA

In questa sezione vengono date indicazioni sulle modalità di accesso al servizio, sulle tipologie dei trattamenti e sui servizi erogati, sul personale operativo e sugli ambienti della struttura.

Il Centro ANFFAS di Capri eroga, in regime di convenzione, attività riabilitative ambulatoriali e domiciliari.

Il Centro di Riabilitazione effettua attraverso personale specializzato:

- terapie psicomotorie ambulatoriali;
- terapie logopediche ambulatoriali;
- terapie fisioterapiche ambulatoriali e domiciliari;
- terapie psicoterapiche;

Il personale fornisce counseling familiari sui programmi riabilitativi; orientamento scolastico e consulenze di mediazione familiare.

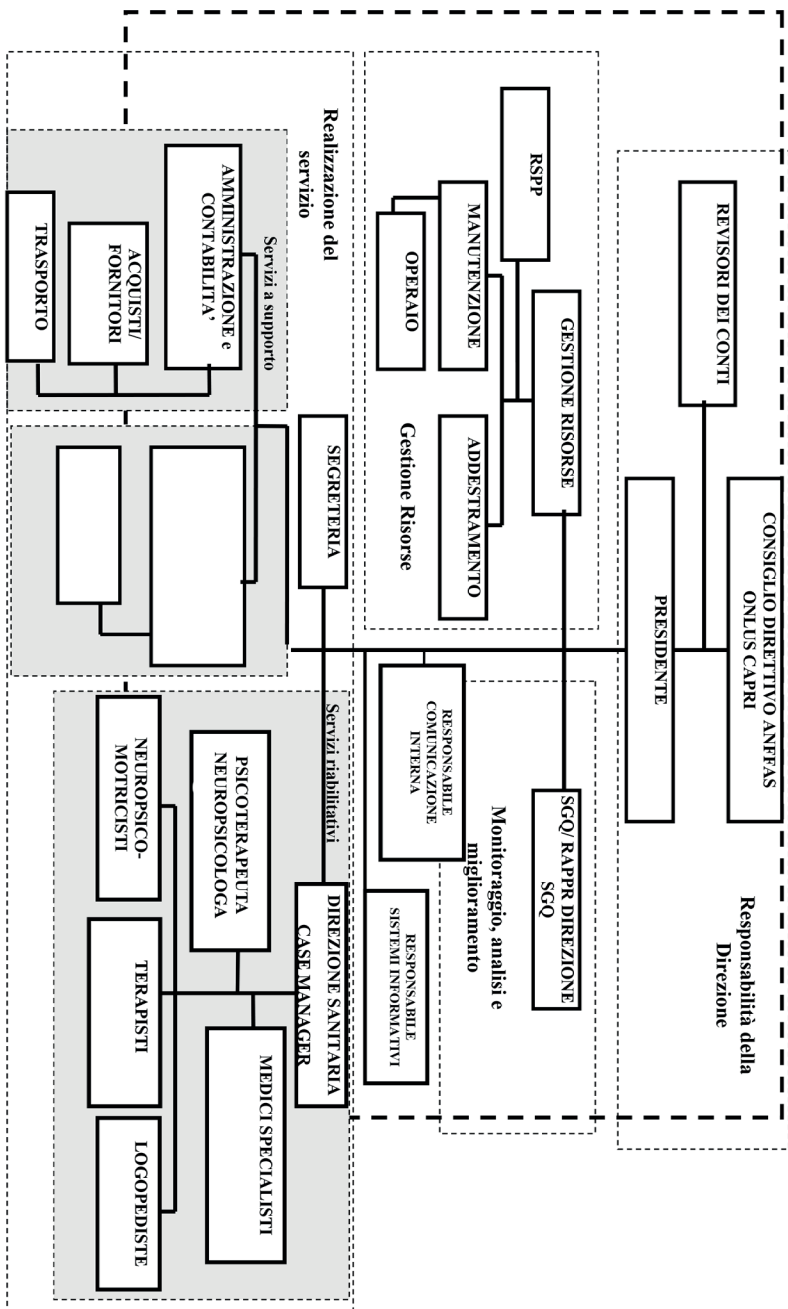
Il centro di riabilitazione offre inoltre consulenze specialistiche di: Fisiatria, Neuropsichiatria infantile, Foniatria.

L'Asl fissa il numero dei trattamenti che l'Anffas può erogare, numero sottostimato rispetto alla domanda, per cui, per evitare lunghi tempi di attesa, soprattutto dei minori, grazie alla benevolenza di tanti amici, l'Associazione offre un servizio di psicomotricità, logopedia e fisioterapia aggiuntiva per un ampio numero di minori ed adulti che dovrebbe attendere molto tempo prima di usufruire dei trattamenti.

Inoltre, per ampliare la qualità delle sue prestazioni e per rispondere ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, grazie alla generosità e alla vicinanza di tanti amici sostenitori, (privati cittadini, imprenditori, associazioni, scuole, amministratori comunali ecc.) ha attivato servizi annuali (VEDI pag. 24-25) di:

- Consulenze logopediche
- Potenziamiento cognitivo
- Valutazioni neuropsicologiche

# ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



## **I DESTINATARI DIRETTI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE**

Gli UTENTI dell'Anffas di Capri sono le persone con disabilità intellettiva e relazionale, le persone con disabilità psico-fisiche e tutti coloro i quali si trovano in situazioni di disabilità permanente o temporanea.

## **ORARIO GIORNALIERO E CALENDARIO DI APERTURA**

Il Centro di riabilitazione, sito in via Palazzo a Mare n. 5 – Capri, è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00. Il sabato dalle ore 8,00 alle 13,30.

E' aperto tutto l'anno con l'interruzione di due settimane in agosto ed una nel periodo natalizio.

### **AMBIENTI:**

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte degli utenti grazie all'eliminazione delle barriere architettoniche.

stanza Segreteria

stanza Direzione Sanitaria

stanze fisioterapie

stanze neuro psicomotricità

stanze logopedia

stanza psicoterapia

ambulatori medici

spogliatoi

sala d'attesa

servizi igienici divisi per sesso, per utenti e personale.



## TRASPORTI E RECAPITI

Per raggiungere il Centro si può usufruire del servizio pubblico, autobus località San Costanzo, fermata Chiesa di Marina Grande oppure servirsi della navetta messa a disposizione dal Centro.

Il recapito telefonico e fax è: 081 837 6955.

L'indirizzo e mail è: [anffascapri@libero.it](mailto:anffascapri@libero.it)

Sito internet: <https://www.anffascapri.it>

PEC: [anffascapri@postecert.it](mailto:anffascapri@postecert.it)



## MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'approccio dell'utenza con il Centro Anffas di Capri può essere diretto o telefonico, in entrambi i casi si forniscono all'utenza tutte le informazioni necessarie per effettuare il percorso burocratico per ottenere l'autorizzazione al trattamento terapeutico.

L'utente che vuole accedere ai trattamenti ex art. 26 presso il Centro di Riabilitazione Anffas di Capri deve essere in possesso della Prescrizione medica al trattamento rilasciata dal Medico Prescrittore dell'Asl di competenza.

L'utente in possesso di questo requisito, è accolto in Segreteria, dove la richiesta è controllata nei contenuti amministrativi: completezza dei dati identificativi del paziente, scadenza e tipologia della prestazione. Il paziente deve consegnare in Segreteria il codice fiscale, la Carta d'identità e se minore la Carta d'identità del genitore che ne fa le veci,

la tessera sanitaria regionale. Deve inoltre firmare per presa visione dell'informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

La Prescrizione medica del Prescrittore è di seguito controllata dal Direttore Sanitario in termini di disponibilità e di terapia erogabile. Nel caso di riscontrata capacità del Centro ad erogare la terapia, sia in termini di disponibilità operativa che di autorizzazione all'erogazione della stessa, il Direttore Sanitario emette il Foglio Disponibilità che insieme alla Prescrizione in originale e al certificato di residenza del paziente dovranno dall'utente, essere consegnate al Distretto di competenza.

L'utente che ha realizzato il percorso burocratico autorizzativo, riceve dal Distretto di competenza, l'Autorizzazione al trattamento riportante: dati e generalità dell'utente, esame obiettivo, diagnosi, trattamento prescritto e modalità. La suddetta Autorizzazione sarà consegnata alla Segreteria.

Il Centro Anffas di Capri, ricevuta dall'utente l'Autorizzazione al trattamento, procede alla gestione della Scheda Amministrativa e della Cartella clinica digitale.

Il paziente è quindi affidato a cura della Direzione Sanitaria ad un'equipe specialistica variabile in funzione delle necessità sanitarie del paziente con la definizione del piano di trattamento con indicazione degli obiettivi da raggiungere.

## **INFORMAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE PER LE LISTE DI ATTESA**

Nel caso d'impossibilità ad erogare il trattamento richiesto, il Centro di Riabilitazione, nell'ambito delle proprie possibilità e del rispetto del principio di libera scelta dell'utente, consiglia altra struttura e provvede comunque a registrare la stessa in una lista di attesa. Il paziente viene inserito nella lista di attesa della branca corrispondente al trattamento richiesto, nello stesso giorno di presentazione in Segreteria del Certificato del Medico Prescrittore e dei documenti identificativi. La lista di attesa è numerata progressivamente in ordine cronologico. La lista di attesa è consultabile presso il sito internet di Anffas Capri (<https://www.anffascapri.it/liste-dattesa/all.html>). All'esibizione della richiesta viene rilasciato al richiedente il relativo numero di prenotazione nella lista di

attesa della branca a cui fa riferimento la richiesta. Nelle liste di attesa viene data priorità:

1. Ai minori
2. Alle urgenze segnalate sul certificato dai Medici Prescrittori
3. Alle integrazioni di trattamenti di pazienti già in terapia in altra branca.

La permanenza in lista di attesa ambulatoriale ha durata di un anno a decorrere dalla data di presentazione del Certificato Medico esibito in Segreteria. Trascorso tale periodo, qualora il paziente intendesse mantenere la posizione nella lista di attesa, deve presentare un nuovo certificato medico, in assenza del quale la prenotazione decade. La permanenza in lista di attesa domiciliare ha durata sei mesi, trascorso tale periodo la prenotazione decade. In caso di rinuncia al trattamento il paziente o chi ne fa le veci, deve firmare la rinuncia in Segreteria. In caso di disponibilità al trattamento se il paziente è irraggiungibile telefonicamente è avvisato con raccomandata. In mancanza di risposta entro sette giorni dall'invio della stessa, la prenotazione decade.

# TIPOLOGIA DEI TRATTAMENTI

## PSICOMOTRICITÀ

La psicomotricità è una disciplina capace di favorire la crescita funzionale di ogni bambino di pari passo a quella affettivo-relazionale, partendo dal ruolo fondamentale che lo sviluppo motorio ha nella formazione della personalità.

La terapia psicomotoria è un approccio globale che a partire dal corpo, elabora strategie corticali cognitive ed emozionali che determinano le condotte del soggetto orientandone stili cognitivi, emotivi e comportamentali. Si stimola il bambino ad agire e provare piacere nel fare ciò che gli interessa, favorendo uno sviluppo più armonico nel rispetto della sua storia, della sua personalità e delle sue potenzialità in relazione con l'ambiente familiare e sociale.

Per il raggiungimento dello scopo terapeutico lo psicomotricista si serve di giochi ed attrezzi ludici in genere, dello stimolo a particolari movimenti, di attività manipolative, di atteggiamenti contenitivi e rassicuranti.



## LOGOPEDIA

La logopedia interviene in tutti i casi di:

- disturbi fonologici;
- disturbi dell'area semantica;
- disturbi sintattici;
- afasie;
- dislessie e comprensione del testo;
- disturbi di lettura;
- disturbi di scrittura;
- disturbi della deglutizione;
- disturbi della voce;
- disturbi della fluenza.

La lingua occupa un ruolo centrale nella vita di un individuo in quanto essa è strumento del pensiero, mezzo di comunicazione sociale ed espressione di sentimenti e stati d'animo.

Il logopedista che accoglie l'utente dopo un'attenta osservazione ed un'analisi del caso, progetta delle strategie di intervento terapeutico che coinvolgeranno nella loro esplicazione non solo il Centro di riabilitazione, ma la famiglia e le altre agenzie deputate allo sviluppo e all'educazione dell'individuo.



## FISIOTERAPIA

L'intervento di fisioterapia è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

- recuperare le competenze perdute o, nel caso di patologie progressive cercare di mantenerle contrastando, per quanto possibile il peggioramento;
- sviluppare eventuali potenzialità residue o mai raggiunte;
- raggiungere il maggior grado possibile di autonomia personale, con idonee strategie operative ed anche mediante ausili opportunamente scelti.

Per programmare un trattamento fisioterapico adeguato, è indispensabile partire da un accurato esame funzionale, che valuti sia la componente articolare che quella muscolare.

Il trattamento riabilitativo deve essere inteso come un insieme di strategie di intervento volta per volta diverse e adeguate alle caratteristiche psicofisiche e alle esigenze dei pazienti, e non un lavoro standardizzato di tecniche stereotipate.

La realizzazione di un progetto riabilitativo resta comunque sempre un lavoro di équipe al cui centro va collocato il paziente nella sua globalità e dove ogni figura professionale deve poter interagire con pari dignità nella pertinenza dei ruoli per il fine comune rappresentato dal benessere da restituire alla persona che si ha di fronte.



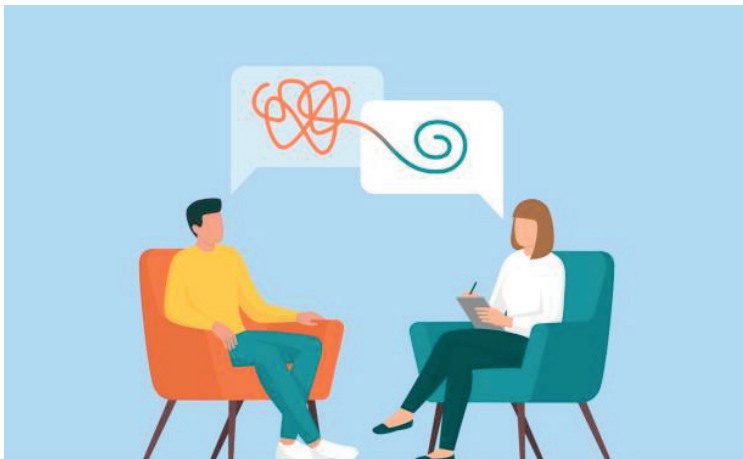
## PSICOTERAPIA

La psicoterapia è un intervento specialistico che racchiude in sé tutti quegli interventi di cura volti a favorire il superamento dei problemi psicologici e relazionali che impediscono al bambino di vivere in modo soddisfacente le esperienze della sua vita. Naturalmente non si può pensare ad un bambino senza la sua famiglia per tale ragione l'insieme delle relazioni nelle quali il bambino è inserito, diventa parte integrante dell'intervento psicologico.

Gli obiettivi generali di un percorso psicoterapico sono i seguenti:

- Individuare le aree di trasformabilità psichica attraverso il gioco simbolico
- Liberare le risorse bloccate da conflitti interni
- Rendere fluidi i processi psichici in modo da aumentare il grado di integrazione affettiva e cognitiva per favorire le espressioni dei propri bisogni e desideri.

All'interno dell'area specialistica di psicoterapia è previsto un iniziale intervento psicodiagnostico che si avvale della testistica ufficiale.



## CONSULENZE LOGOPEDICHE

Sempre più bambini manifestano problemi di linguaggio e di apprendimento. Per meglio aiutare il bambino ed indirizzare il genitore verso un intervento precoce, si offrono consulenze gratuite.

Il servizio di counselling informativo e di valutazione dei bambini ha i seguenti obiettivi:

- individuare precocemente la presenza di eventuali disturbi del linguaggio e/o di apprendimento;
- fornire indicazioni ai genitori e agli insegnanti circa le strategie da attivare a fronte delle difficoltà del bambino;
- consigliare alle famiglie eventuali percorsi riabilitativi da intraprendere.





## POTENZIAMENTO COGNITIVO

Il potenziamento cognitivo è rivolto ai bambini che presentano difficoltà in uno o più domini cognitivi, quali attenzione, memoria, ragionamento, abilità visuo-spaziali, ecc. Si effettua una prima valutazione per calibrare l'intervento sul singolo bambino, essa si ripete a sei mesi sulla base della quale si decide se continuare il trattamento oppure interromperlo.



### LA VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA DEL BAMBINO

Per quanto concerne il bambino, la valutazione si divide in più fasi. Innanzitutto si parte con la valutazione del Quoziente intellettivo attraverso i tests multicomponenziali WISC IV e WPPSI III. Si procede con la valutazione degli apprendimenti scolastici, dove richiesti, attraverso i principali tests diagnostici (Prove MT; Letture di parole e non parole, Zoccolotti; DDE-II; BDE-II; BVSCO; ecc.). Infine se necessario vengono approfondite le abilità neuropsicologiche quali attenzione, memoria verbale e spaziale, pianificazione, abilità visuo-costruttive e visuo-spaziali.



## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Questa sezione indica gli standard che rappresentano “la rotta” del miglioramento verso cui la struttura Anffas di Capri è diretta.

L’ANFFAS Capri è certificata per il Sistema Qualità con il IMQ, questo marchio significa impegno continuo al mantenimento degli standard di qualità che per definizione sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

L’ANFFAS CAPRI ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori di qualità su cui fissa i relativi standard:

- Umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- Diritto all’informazione e alla partecipazione;
- Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- Formazione ed aggiornamento del personale.

L’utente e/o la sua famiglia devono poter trovare negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio. L’Anffas di Capri vuole garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze degli assistiti attraverso il processo di pianificazione, attuazione e verifica di obiettivi specifici di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti dal Presidente, attraverso lo strumento del Riesame e diffusi a tutto il personale.



**Umanizzazione e personalizzazione degli interventi:** la qualità in una prestazione non può non includere un ascolto empatico del paziente, per cui l’impegno è quello che l’azione professionale deve essere sempre rivolta alla soggettività che la persona esprime come “portatrice di bisogni”.

**Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona:** garantire l’efficienza e l’efficacia dei servizi erogati comporta innanzitutto una seria e sana organizzazione aziendale che deve coinvolgere tutto il personale, che parte dalla gestione amministrativa fino alla soddisfazione degli assistiti per il servizio riabilitativo e di assistenza.

**STEP.** All’inizio del trattamento, dopo la fase burocratica, il Direttore Sanitario prende coscienza dello stato di salute del paziente e compila la cartella clinica digitale. Ogni qualvolta il paziente esibisce una documentazione medica propria, se è ritenuta valida ai fini del trattamento terapeutico, essa è inserita nella Cartella clinica digitale e riportata nell’elenco allegati esterni.

La presa in carico del paziente ed il suo percorso riabilitativo, seguono un iter temporale ben definito durante il quale vengono compilate le differenti sezioni della Cartella clinica digitale.

Entro il primo mese:

- Identificazione della Cartella clinica digitale.
- Compilazione scheda anagrafica
- Valutazione anamnestica
- Valutazione specialistica
- Valutazione dei terapisti
- Consenso al trattamento
- Riunione di team e definizione degli obiettivi a breve, medio e lungo termine
- Somministrazione test, uno o più di quelli indicati.

Al terzo mese dalla presa in carico:

- Se necessario visita specialistica su segnalazione della Direzione Sanitaria o dei terapisti
- Se necessaria relazione del terapeuta.

Al sesto mese della presa in carico:

- Riunione di team e riesame degli obiettivi a lungo termine
- Relazione del terapeuta
- Risomministrazione test e scale di valutazione per monitorare l'efficacia del trattamento
- Visita specialistica.

Dopo un anno:

- Riunione di team e riesame degli obiettivi
- Risomministrazione test e scale di valutazione per monitorare l'efficacia del trattamento
- Visita specialistica.

Al termine del programma:

- Relazione del terapeuta
- Eventuale scheda di dimissioni
- Scheda di rivalutazione.

**Diritto all'informazione e alla partecipazione:** l'utente ha il diritto di essere assistito con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni.

Il Centro Anffas di Capri garantisce ai propri utenti o a chi ne fa le veci, l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa "sulla trasparenza amministrativa". Per meglio garantire il rispetto dovuto alle informazioni di carattere personale, il Centro chiede formalmente ai propri fruitori il libero consenso:

- Al diritto alla privacy
- Al trattamento

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- Incontri per la condivisione del progetto riabilitativo
- Incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo
- Assemblee d'informazioni qualora subentrino elementi che possono generare cambiamenti nell'organizzazione del servizio
- La compilazione periodica di un questionario di soddisfazione dell'utente.

L'adempimento di alcuni doveri rappresenta il presupposto principale per usufruire pienamente i propri diritti.

- Il paziente quando viene al Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile.
- L'accesso al Centro presuppone da parte del paziente un rapporto di rispetto e fiducia verso il personale sanitario.
- Chiunque usufruisca del Centro è tenuto a rispettare gli orari stabiliti salvo in casi in cui è stata fatta esplicita richiesta ed avvisato il personale per tempo.
- Il paziente impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso al Centro.

- Per i pazienti minori è previsto che il familiare o accompagnatore rimanga presso la struttura durante lo svolgimento della terapia.

**Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro:** il Centro Anffas di Capri è dotato di un “documento programmatico sulla sicurezza”, che ogni anno è verificato e ratificato. Gli impianti elettrici sono realizzati nel rispetto delle norme del CEI. La pulizia dei locali viene effettuata con prodotti tecnicamente riconosciuti ed è soggetta a registrazione al fine di valutarne l’adeguatezza.

**Formazione ed aggiornamento del personale:** il Centro Anffas di Capri attraverso il processo Gestione risorse, sottolinea l’importanza delle attività assegnate, alle risorse umane, ai fini del raggiungimento degli obiettivi della qualità e della necessità del mantenimento delle proprie competenze. Il Centro facilita anche a livello amministrativo la formazione e l’aggiornamento continuo del personale. Il processo di formazione ed addestramento è valutato e registrato continuamente ed ogni anno si fissano nuovi obiettivi nel piano di gestione risorse umani e strumentali. Oltre a sollecitare la formazione individuale, sono previsti momenti di formazione di équipe rivolta all’acquisizione ed aggiornamento di strumenti e metodi di lavoro multidisciplinari in base alla normativa sulla qualità. Previsto in azienda un periodo di affiancamento ai nuovi assunti, anch’esso registrato, alla fine del quale il Direttore Sanitario e il Responsabile della formazione ne valutano l’efficacia al fine di procedere all’assunzione.

Così come si misura la soddisfazione dell’utente, ogni anno si distribuisce al personale un questionario di soddisfazione. La gestione del personale assume particolare rilievo in quanto la forza lavoro ha un ruolo determinante nella produzione del servizio ed essa, se ben capitalizzata, contribuisce in modo determinante alla “mission” dell’organizzazione.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L'Anffas promuove ed assicura la funzione di Tutela dei Diritti degli utenti affermando il diritto di reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e inoltre, fissa le procedure di presentazione dei reclami.

**IL RECLAMO COME STRUMENTO DI MIGLIORAMENTO:** un reclamo è l'espressione di un'insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. I reclami sono comunque utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere ed attivare, possibili ed adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio. E', quindi, indispensabile disporre di strumenti d'ascolto che permettono di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Tra i vari strumenti attraverso i quali l'utente può segnalare una sua insoddisfazione (questionario di soddisfazione, segnalazione diretta nell'assemblea, il reclamo).

Il Questionario di soddisfazione è distribuito dal Responsabile della Qualità e della Comunicazione interna a cui va restituito debitamente compilato.

Il reclamo cliente tra gli strumenti è sicuramente quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può fungere da input per un cambiamento nell'organizzazione. Una sorta di leva per mettere in moto azioni di miglioramento che parte appunto dalla percezione degli assistiti. Proprio in virtù dell'importanza delle percezioni degli utenti, il sistema di gestione Anffas di Capri, ha individuato il seguente iter per la gestione del reclamo:

1. Raccolta del reclamo in forma scritta, il Direttore Sanitario deve aiutare il paziente o un suo familiare a tradurre il disagio

in una comunicazione completa scritta. Una volta raccolte le informazioni, il Direttore Sanitario, in accordo con la Presidenza, decide se può essere dato all'utente una risposta immediata oppure aprire un'istruttoria.

2. Istruttoria, si raccolgono ulteriori informazioni per l'accertamento dell'accaduto. Essa è una fase molto delicata che investe direttamente la Presidenza della struttura.
3. Formulazione della risposta, può essere data nell'immediato o dopo un'attività d'istruttoria, in quest'ultimo caso deve essere data per iscritto.

Le varie segnalazioni ed osservazioni sono sottoposte ad un processo di elaborazione dati.

Il Questionario di soddisfazione è distribuito dal Responsabile della Qualità e della Comunicazione interna a cui va restituito debitamente compilato.



# RECLAMO CLIENTI

<b>ANFFAS CAPRI</b>	<b>RECLAMO CLIENTE</b>	<i>Proc.: ANF PA4030 Mod.: ANF PA4030/6 Ed. 01</i>
---------------------	------------------------	--

**NOME E COGNOME DEL PAZIENTE :** \_\_\_\_\_

**Trattamento effettuato:** \_\_\_\_\_

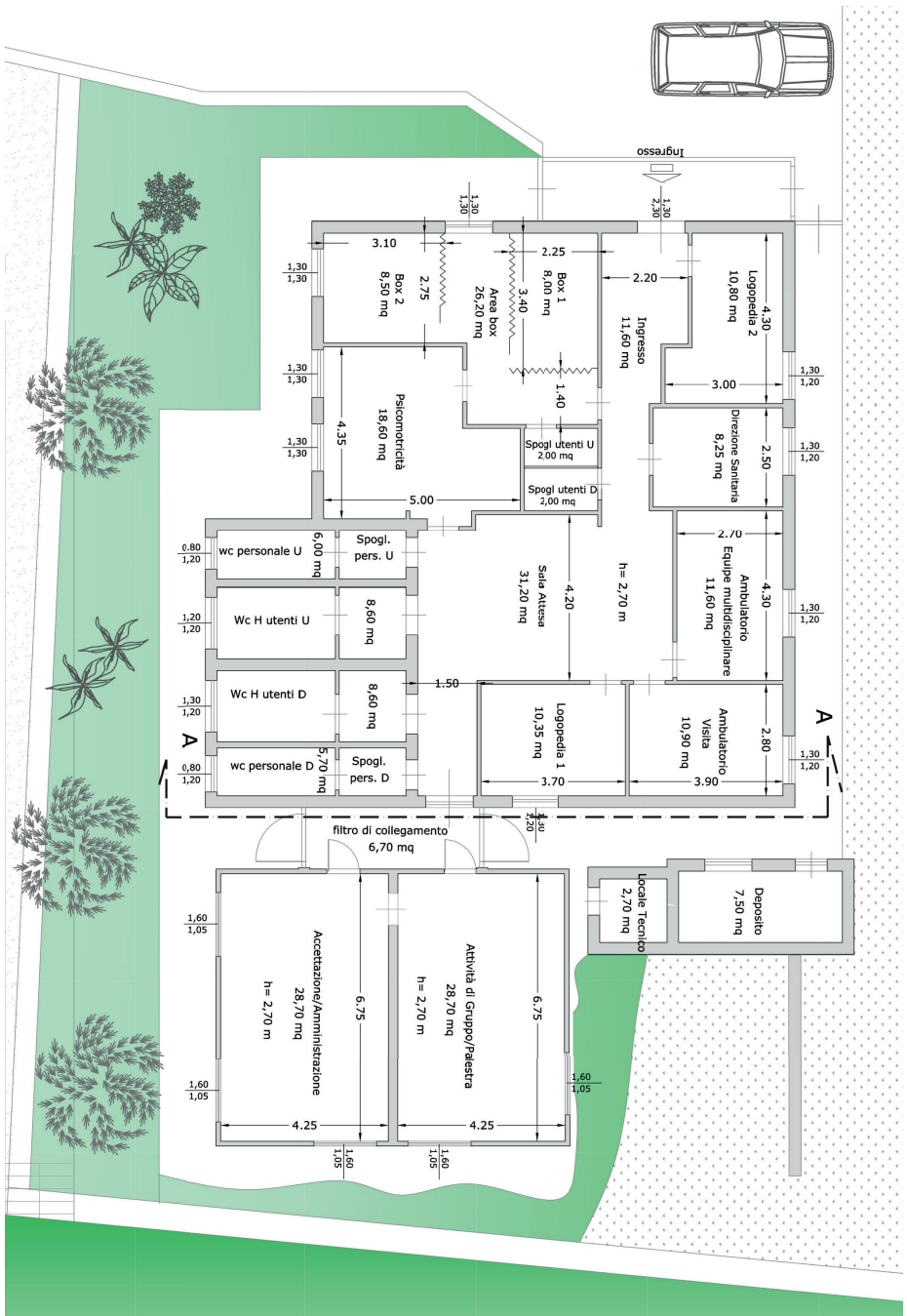
<b>MOTIVO DEL RECLAMO:</b>

**DATA** \_\_\_\_\_

**FIRMA**

\_\_\_\_\_

# PIANTINA DEL CENTRO



**La presente carta dei servizi è stata condivisa con l'associazione  
UNITALSI Sezione di CAPRI**

