

# CARTA DEI SERVIZI



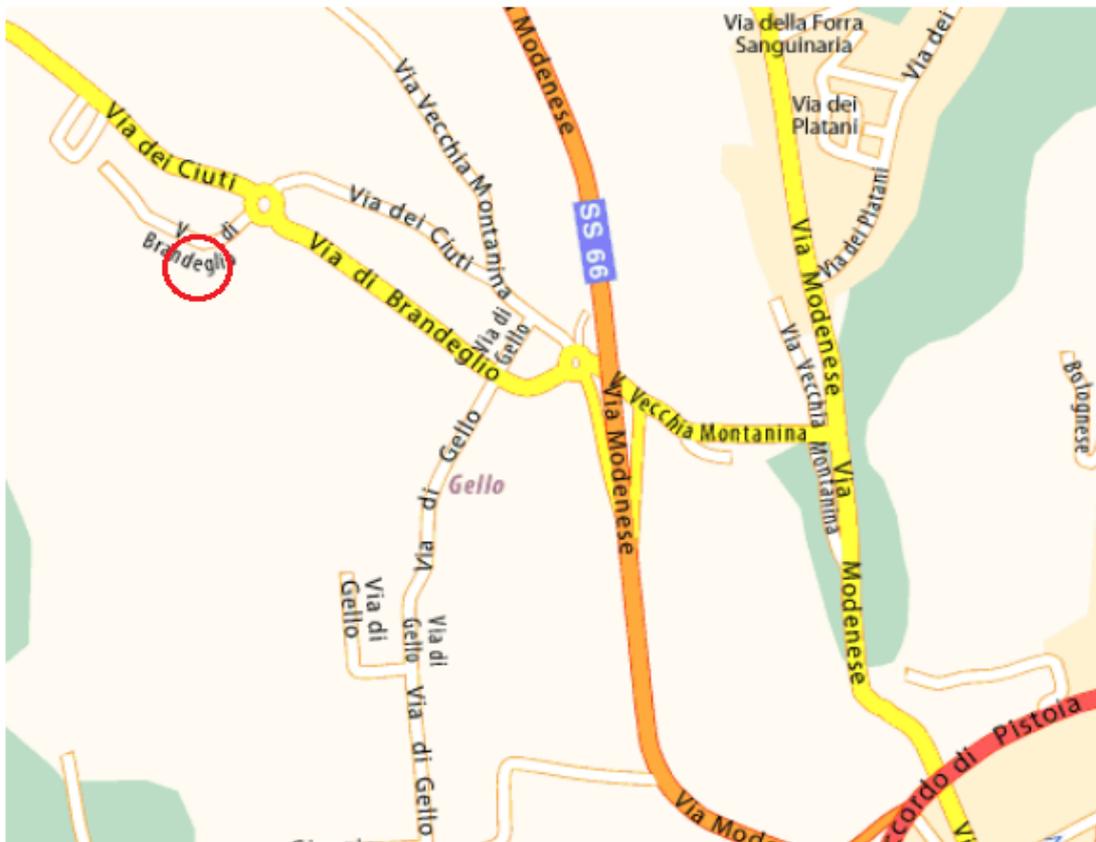
**Sistema di gestione ISO 9001:2008  
Certificato n.10710**

**Casa di Gello Via di Brandeglio – 51100 Pistoia**

## PREMESSA

Questa carta dei servizi ha lo scopo di fornire informazioni in merito ai servizi e all'organizzazione del Centro Gello e di indicare, a coloro che siano interessati, le modalità da seguire per fruire delle prestazioni e dei servizi erogati dal Centro.

## COME SI RAGGIUNGE IL CENTRO



**RACCORDO  
PISTOIA**

## MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

### Sedi e orari del centro

Sede operativa: Casa di Gello Loc. Gello Via di Brandeglio – 51100 Pistoia

Apertura: tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Tel. 0573-403314. Fax. 0573 478863

Email: [agrabah.onlus@associazioneagrabah.it](mailto:agrabah.onlus@associazioneagrabah.it)

**INTERNET** : [www.associazioneagrabah.it](http://www.associazioneagrabah.it)

## L'Associazione ed i suoi principi fondamentali

- ✓ Presidente: Alvaro Gaggioli
- ✓ Direttore Sanitario: Dr. Alessandro Scrafuggi
- ✓ Responsabile Medico: Dr. Michele Boschetto

## **Gli obiettivi**

L'Associazione si è posta come compito non soltanto di "fornire servizi agli utenti", ma anche di creare un tessuto sociale umano e solidale intorno ai disabili e alle loro famiglie coinvolgendole nella:

- azione educativa nelle fasi dell'età evolutiva;
- elaborazione di percorsi formativi di tipo lavorativo nel rispetto delle diversità;
- attuazione di iniziative volte a creare una vita affettiva e sociale completamente autonoma dalla famiglia di origine

Questi obiettivi, riguardanti la piena evoluzione degli esseri umani disabili in quanto individui, richiedono lo sviluppo di una comunità sociale, in grado di perseguirli e di cui essi facciano parte: non una comunità per loro ma con loro. Capire che cosa, come e dove questo è possibile, è il nostro più importante obiettivo.

## **I fini istituzionali**

Sviluppare metodi di sostegno e di accompagnamento è molto importante, ma non basta. Dobbiamo avere la volontà di muoverci verso culture dove non ci valutiamo a vicenda con un "più" o con un "meno", ma come esseri umani. I disabili ci evidenziano l'unilateralità del nostro sistema economico e sociale e ci chiedono di elaborare un punto di vista nuovo rispetto alla relazione tra uomo e società. Ci sollecitano ad un punto di vista basato sul riconoscimento dell'eguaglianza di tutti gli uomini. Ma la realizzazione di questa eguaglianza si fonda sul principio che sono importanti la qualità e l'impegno di ciascun essere umano.

Se vogliamo coinvolgerli, perciò dobbiamo farlo alle loro condizioni.

Seguendo questo pensiero, l'integrazione nella società non significa più semplicemente il "collocamento" delle persone disabili in realtà già esistenti, ma una progressiva trasformazione di tutti gli esseri umani, che li includa come protagonisti.

## **Storia del centro**

L'Associazione "Agrabah" (dal nome della fantastica città di Aladino) nasce nel 2002 per volontà di un gruppo di genitori di ragazzi affetti da autismo con lo scopo di realizzare, in collaborazione con la ASL, il Comune e la Provincia, un Centro specializzato per l'autismo, integrato nei servizi socio-sanitari pistoiesi, per la presa in carico degli ammalati e il sostegno alle famiglie. Il Comune di Pistoia ha concesso in affitto la ex scuola elementare di Santomato, sede del Centro, e l'Associazione è riuscita a raccogliere donazioni da numerose ditte e da privati. Questi finanziamenti, insieme ai contributi della Fondazione Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia e delle famiglie associate, hanno consentito di sostenere:

- i lavori di ristrutturazione e messa a norma della sede;
- la formazione del personale;
- il primo avviamento del Centro Agrabah e l'inserimento nella rete dei servizi sanitari pistoiesi convenzionati.

## **I nostri traguardi**

2004 - viene stabilita una convenzione con l'Istituto di ricerca scientifica "Stella Maris" di Pisa. Viene anche ottenuta l'autorizzazione sanitaria del Comune di Pistoia per l'erogazione delle prestazioni di trattamento terapeutico e riabilitazione funzionale in ciclo diurno.

2005 - viene stipulato un contratto con l'ASL N. 3 Pistoia per l'erogazione delle prestazioni sanitarie; per i soggetti in età minorile: ha inizio, così, l'attività terapeutico-riabilitativa del Centro AGRABAH, con 5 pazienti minori convenzionati e 5 utenti adulti non convenzionati, a totale carico delle famiglie.

2006 - il Centro riceve la visita ispettiva della Commissione di valutazione della Regione Toscana ed ottiene l'Accreditamento da parte di questa.

2007 - viene dato avvio alla realizzazione tecnica della "Farm-community" in collaborazione con la Fondazione Caripit.

2008 - l'attività è a regime con 16 pazienti minori convenzionati e 6 adulti non convenzionati.

La ASL N 3 di Pistoia e la Regione Toscana inseriscono nei propri documenti aziendali la struttura di Santomato quale "centro di eccellenza" per l'abilitazione e la riabilitazione dei pazienti affetti da autismo.

2009 - l'attività è a regime con 17 pazienti minori convenzionati; gli adulti non convenzionati sono i 5 precedenti più altri 4 in inserimento nel progetto "Start-up", finanziato dalla Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allian di Milano.

Avvio di un percorso specifico per la realizzazione di un Progetto Farm Community, riservato ad adulti con autismo residenti a Pistoia e provincia.

2010 - l'attività è a regime con 17 pazienti minori convenzionati, che diventano 18 a Dicembre; gli adulti non convenzionati sono i 9 precedenti più altri 2 in inserimento nel progetto "Start-up".

2011 - l'attività è a regime con 19 pazienti minori convenzionati; a marzo 2011 termina il progetto Start Up e ad aprile 2011 la Regione Toscana ne approva il proseguimento, finanziando fino al 31 dicembre 2011 il Progetto Sperimentale "Formazione lavorativa per futura Farm Community" per 12 pazienti adulti.

19 luglio 2012 - inaugurazione della CASA DI GELLO FARM COMMUNITY. Un traguardo da lungo tempo accarezzato e un impegno finanziario molto importante da parte della FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E PESCIA che ha realizzato la struttura.

L'arredamento è stato messo a disposizione dal contributo di ENEL CUORE ONLUS.

Le piante per l'area verde sono state donate dalla fondazione GIORGIO TESI ONLUS.

## **Centro di Gello per l'età adulta**

L'associazione Agrabah ha intrapreso da Aprile 2009 un percorso specifico per la realizzazione di un Progetto Farm Community, riservato ad adulti con autismo residenti a Pistoia e provincia, unica esperienza toscana, in risposta ad un "dopo di noi" che non sia assistenziale ma abilitativo/riabilitativo.

L'idea di base è quella di fornire ai nostri utenti adulti, in un ambiente adeguato, gli strumenti per sviluppare le abilità necessarie al completo svolgimento del Progetto Farm Community; proponiamo quindi un'attività specifica di formazione lavorativa florovivaistica, con nuovi ambiti lavorativi ( falegnameria, cucina, segreteria etc), unitamente ad un percorso terapeutico (laboratori teatrali, sportivi, espressivi, ippoterapia etc.), personalizzato per ogni singolo ragazzo.

Nell'anno 2011, il suddetto Progetto ha trovato la sua realizzazione grazie ad una fruttuosa collaborazione tra l'Associazione Agrabah e il Dipartimento Salute Mentale Adulti dell'Asl 3 di Pistoia. Tale progetto si è rinnovato di anno in anno.

L'attività lavorativa floro-vivaistica, che si svolge sul terreno di Gello, si propone come un contesto di vita dove lavoro agricolo, attività artigianali ed espressive, attività riabilitative, spazi e tempi del vivere quotidiano non risultino dimensioni astratte o separate, ma possano costruire una realtà di esistenza e di cura globale.

## **Livelli di assistenza garantiti**

L'Associazione assicura alle persone con disabilità mentale i servizi e le prestazioni di:

- riabilitazione in modalità estensiva e di mantenimento
- indirizzo alle attività lavorative
- medicina specialistica

## **Principi Fondamentali**

Il Centro Gello organizza le proprie attività in base ai seguenti principi:

- Uguaglianza: le prestazioni e i servizi erogati dall'Associazione vengono forniti senza distinzione di sesso, etnia, lingua, ceto sociale, religione ed opinione politica;
- Imparzialità: il personale garantisce che le prestazioni siano erogate in base a criteri di universalità, equità, appropriatezza;
- Continuità: la Direzione dell'Associazione garantisce l'attuazione dei programmi riabilitativi in modo continuativo all'interno della cornice definita da leggi e regolamenti regionali;
- Diritto di scelta: nei limiti delle reali possibilità degli interventi, l'assistito ha diritto di scegliere tra le varie modalità di erogazione dei servizi offerti dall'Associazione;
- Informazione: è garantita la costante informazione agli Assistiti, ai loro Genitori o rappresentanti legali in merito alle prestazioni erogate, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.
- Efficacia ed efficienza: la Direzione ed il personale dell'Associazione sono costantemente impegnati a garantire che i servizi erogati corrispondano ai criteri di efficacia ed efficienza in accordo con le Linee guida delle società scientifiche.

## **Modalità di accesso e liste di attesa**

La richiesta di inserimento nel Centro viene effettuata dal Dipartimento Salute Mentale della ASL di Pistoia. Lo psichiatra ASL referente si coordinerà con lo psichiatra del Centro al fine di presentare il caso clinico, verificare la completezza della documentazione e la congruità del centro alla tipologia dell'utente.

L'accoglimento della richiesta è comunque subordinato ad un periodo di osservazione che l'equipe del Centro e lo psichiatra ASL referente realizzerà sulla base di Protocolli diagnostico-terapeutici definiti.

Qualora si presentino problematiche di inserimento lo psichiatra del Centro e lo psichiatra ASL referente valuteranno l'iter terapeutico/riabilitativo più idoneo e si faranno carico della comunicazione con i genitori/aventi diritto.

La lista di attesa per l'inserimento nel Centro è gestita dal Dipartimento di Salute mentale della ASL.

## **Documenti per la presa in carico**

Al momento dell'ingresso l'Utente deve essere munito, in base alla vigente normativa, di:

- Richiesta del Dipartimento Salute Mentale Asl.
- Documentazione clinica del Dipartimento di salute mentale della ASL
- tessera sanitaria con il codice sanitario regionale, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- documentazione clinica relativa alla patologia oggetto di trattamento ed ogni altra documentazione sanitaria utile per a gestione del ragazzo/a.

## **Numero di ospiti**

Il numero complessivo di giovani adulti che possono essere ospitati nella struttura semiresidenziale di Gello è 20.

## **Servizi forniti**

L'associazione AGRABAH svolge attività di terapia, abilitazione, riabilitazione, studio e ricerca sui soggetti affetti da disturbi dello spettro autistico coprendo tutto l'arco temporale, dal bambino all'adulto, del bisogno di cura del soggetto e della sua famiglia

Presso il Centro di Gello vengono presi in carico ragazzi al compimento del 18° anno di età attraverso la predisposizione , insieme allo psichiatra ASL referente, di un progetto che prevede:

*una fase di accettazione e inserimento con valutazione clinica globale, operata in sinergia con i referenti delle strutture invianti e volta ad una prima conoscenza del paziente e della sua famiglia e alla valutazione di possibile inserimento al centro.*

*una fase di Diagnostica funzionale con valutazione multidisciplinare operata da Psichiatra, Psicologo, Terapisti della Riabilitazione, Educatori ed altri operatori con la predisposizione di un profilo funzionale individualizzato.*

*La redazione in equipe, in base al profilo funzionale emerso, del Progetto terapeutico riabilitativo individuale.*

*La programmazione delle azioni e delle condizioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi, con la strutturazione del Programma riabilitativo settimanale.*

*Una fase preliminare alla realizzazione del programma di condivisione del progetto e proposta riabilitativa con la famiglia , presa visione e firma dei Consensi e del Regolamento delle famiglie.*

*Verifiche periodiche* della validità degli interventi programmati e valutazione dei risultati ottenuti, modificando le azioni e gli interventi ove la verifica ne evidenzia la necessità con la presenza dello psichiatra ASL referente. Periodici incontri di condivisione con le famiglie con la presenza dello psichiatra referente ASL.

All'interno del Centro il Progetto si articola in interventi sia individuali che di piccolo gruppo.

**La finalità generale** del progetto terapeutico è :

- **favorire l'adattamento del soggetto al suo ambiente**, il migliore possibile in rapporto alle specifiche caratteristiche del suo essere autistico.
- **garantire una soddisfacente qualità di vita al soggetto e all'intero sistema famiglia**

## **Attività svolte**

### **Attività riabilitative interne al Centro**

**Sono attività di "laboratorio"** che vengono svolte in piccoli gruppi con gli operatori per incrementare i livelli di autonomia, la capacità di coordinare le proprie attività nel lavoro di gruppo e le capacità lavorative per un futuro inserimento nel mondo del lavoro:

**Laboratorio orto-floro-vivaistico:** seminare, raccogliere, annaffiare, potare in base alla stagioni, a contatto con la natura insieme all'operatore responsabile dell'attività di Farm

**Laboratorio cucina:** i ragazzi preparano e cucinano piatti (toast, panini, tartine, torte salate e dolci ect) utilizzando i prodotti dell'orto che essi stessi hanno coltivato

**Laboratorio di musica:** con il musicoterapeuta e l'operatore i ragazzi si impegnano in questa attività espressiva

**Laboratorio di decoupage:** con il maestro del lavoro i gruppi di ragazzi producono oggettistica che poi verrà portata al mercato cittadino

**Laboratorio falegnameria:** i gruppi di ragazzi, con il maestro del lavoro, sono impegnati in un'attività manuale per la produzione di oggettistica che poi verrà portata al mercato cittadino

**Laboratorio di assemblaggi:** i ragazzi producono bomboniere e partecipazioni per cerimonie (battesimi, matrimoni, comunioni)

**Laboratorio ceramica:** con il maestro ceramista viene effettuata un'attività manuale e creativa per la produzione di oggettistica che verrà esposta e poi portata al mercato cittadino

Attività sportiva nella palestra del Centro

### **Attività riabilitative esterne al Centro**

**Laboratorio "uscite sul territorio":** i ragazzi effettuano con gli operatori uscite sul territorio finalizzate all'integrazione sociale

**Attività sportiva:** un allenatore sportivo impegna diversi gruppi di ragazzi in attività motoria di vario genere (corsa, basket, calcio)

**Laboratorio piscina:** i ragazzi sono coinvolti in attività motoria in acqua nelle piscine del territorio

**Laboratorio ippoterapia:** un'istruttrice di ippoterapia, in un maneggio a

Montemurlo, impegna un gruppo di ragazzi, in un'attività di equitazione e di gestione del cavallo

**Laboratorio teatrale:** con due insegnanti di teatro i gruppi di ragazzi sperimentano il laboratorio espressivo

## **Formazione**

Accanto alla formazione degli operatori per implementare ed aggiornare le conoscenze e gli approcci terapeutici, molto importante nel nostro Centro e' il Parent training.

Il Parent training è un percorso di formazione per i genitori che ha lo scopo di insegnare strategie educative per far fronte alle specifiche problematiche di interazione e comunicazione con i figli con autismo.

Tali percorsi possono riguardare più famiglie che condividono problematiche simili.

I gruppi di auto aiuto sono utili per far fronte a diverse problematiche o difficoltà quotidiane, con la consapevolezza dell'importanza della condivisione delle esperienze, come motore di partenza per lo sviluppo e la riattivazione di risorse, solidarietà e fiducia nelle proprie capacità.

Uno scopo del parent - training è quello di rendere i genitori il più possibile consapevoli del lavoro che stanno svolgendo con il proprio figlio, consentendo loro di effettuare osservazioni sul suo comportamento nell'ambiente domestico e non solo, allo scopo di incrementare le abilità, l'autonomia e la comunicazione.

Un ulteriore scopo sarà quello di aumentare le capacità e gli strumenti per favorire e facilitare l'acquisizione delle abilità necessarie per compiere azioni in autonomia e conseguentemente implementare il progetto di vita e di servizi per i figli in considerazione delle loro difficoltà esistenziali, sociali e sanitarie.

I gruppi si riuniscono periodicamente e sono costituiti dai genitori, dall'equipe medico-psicologica di Agrabah e da quella psichiatrica dell'ASL3 di Pistoia

## **La qualità'**

Al fine di garantire la corretta gestione ed il continuo miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte, la Direzione del Centro si pone come obiettivo lo sviluppo ed il mantenimento nel tempo di un Sistema di gestione per la Qualità impostato sul Modello di Accreditamento Regionale e sulla Norma per la Qualità UNI EN ISO 9001.

Tale Sistema di gestione è finalizzato a:

- definire gli standard qualitativi del servizio partendo dalle esigenze degli Utenti e dei modelli normativi applicabili;
- identificare in modo chiaro il sistema di responsabilità all'interno della Struttura;
- garantire l'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle risorse tecnologiche, strutturali, umane e materiali messe a disposizione per la corretta gestione delle attività svolte;
- progettare meccanismi gestionali ed operativi atti ad assicurare il corretto presidio delle attività;
- garantire adeguati percorsi di inserimento e di formazione continua degli Operatori del Centro;
- assicurare il monitoraggio costante delle performances del Centro ai fini di un miglioramento continuo delle prestazioni.

A tal fine è stato predisposto un sistema di misurazione e valutazione continua della Qualità percepita da chi utilizza il nostro servizio.

Questo sistema di misurazione permette di:

1. rilevare la soddisfazione/insoddisfazione dell'utente;
2. raccogliere i reclami;
3. monitorare il servizio;
4. valutare il raggiungimento degli obiettivi;
5. applicare eventuali strategie di miglioramento;
6. dare riposte certe alla famiglia.

L'Associazione si impegna inoltre a fornire evidenza oggettiva alla qualità organizzativa della Struttura e al suo livello di affidabilità attraverso la Certificazione del proprio Sistema Qualità da parte di un Ente di Certificazione Accreditato.

## **Gestione del rischio clinico**

E' strutturata la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente. Tale organizzazione è coerente con le politiche regionali ed aziendali e le linee operative definite dal CENTRO GESTIONE RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE della Regione Toscana. I genitori/aventi diritto sono informati sulla gestione interna del rischio clinico.

## **Tutela e Diritti degli Utenti**

Gli Assistiti e/o i loro familiari e/o legali rappresentanti hanno diritto di:

- conoscere il progetto terapeutico/abilitativo relativo all'Assistito e le sue evoluzioni, nonché ogni informazione in ordine alle terapie adottate nell'ambito del trattamento. L'effettuazione del progetto terapeutico/abilitativo è subordinata alla acquisizione del consenso da parte del Genitore e/o Legale rappresentante dell'Assistito.
- incontrarsi periodicamente con i Referenti tecnici del Centro.
- avere copia della cartella clinica o di un estratto della stessa, previa richiesta
- ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze; gli stessi hanno il diritto di poter identificare immediatamente le persone che ivi lavorano.
- essere sempre individuati con il proprio nome e cognome (anziché con un numero); ad essere trattati con cortesia e disponibilità, nel rispetto e salvaguardia della loro privacy.
- salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, hanno il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposti a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- essere informati sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture; ove l'utente non sia in grado di determinarsi

autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

- ottenere che i dati relativi alla propria visita e ad ogni altra circostanza che li riguardi rimangano riservati.
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi. Le segnalazione di disservizio e i reclami possono essere presentati utilizzando gli appositi moduli predisposti in segreteria.
- In caso di sinistri, l'Associazione si avvale di consulenti esterni (società assicurative e studio legale)
- L'Associazione si impegna ad utilizzare le informazioni e i dati relativi agli Utenti tutelando la riservatezza dei dati personali, secondo la normativa vigente.

L'Associazione si impegna a **garantire l'assistenza, nel rispetto dell'assistito e della sua famiglia a prescindere da eventuali differenze culturali, etniche e religiose.**

In particolare, al momento della presa in carico, gli operatori sono tenuti a documentarsi su abitudini dell'assistito derivanti dall'appartenere a etnia diversa da quella locale (ad esempio, utilizzo della lingua di origine nel contesto familiare), a un credo religioso che possa prevedere specifici dettami da seguire (ad esempio, il divieto di consumare carne di maiale o l'osservare periodi di digiuno) e a un ambito culturale che possa determinare precise dinamiche personali e lavorative (ad esempio, il particolare ruolo della donna in alcune popolazioni).

Al momento della stesura e successiva condivisione del progetto terapeutico, l'equipe terrà in particolare considerazione le informazioni emerse in fase anamnestica e strutturerà il programma nel rispetto delle stesse (ad esempio, avvalendosi di un mediatore culturale nel caso in cui i genitori non abbiano una buona conoscenza della lingua italiana, predisponendo una dieta adeguata ecc...).

Inoltre, nell'ottica del **rispetto e tutela delle categorie a rischio (fisico e socio-culturale)**, l'Associazione si impegna a sostenere tutte le agevolazioni possibili, affinché l'accesso e la frequenza al Centro siano garantiti, sia agli utenti che ai loro familiari.

Nello specifico e a titolo esemplificativo, deve essere garantito l'utilizzo del trasporto a quei genitori privi di un mezzo proprio, per consentire la loro partecipazione a colloqui, incontri e/o specifiche terapie e devono essere attivati gli specifici percorsi per l'ottenimento di ausili fisici e/o per la comunicazione.

## **Doveri degli Utenti**

- E' necessario che la famiglia comunichi con autocertificazione eventuali variazioni di residenza

- La famiglia dovrà avvisare preventivamente il Centro nel caso di assenze programmate del/la figlio/a tramite compilazione dei moduli
- E' comunque necessario avvisare quanto prima il Centro nel caso di assenze improvvisate e non programmate
- In caso di assenza del/la figlio/a per motivi sanitari la famiglia dovrà fornire certificato o altra documentazione medica
- La famiglia si impegna a partecipare ai colloqui programmati con il Responsabile Medico Dr.ssa Ilenia Giunti
- Gli operatori del Centro potranno essere contattati per ogni problematica, sanitaria, organizzativa e/o di altro genere. Gli operatori riferiranno al Responsabile Medico
- Le richieste di informazioni di tipo logistiche (es. variazioni orario, appuntamenti etc.) possono essere altresì inoltrate a voce o telefonicamente alla Responsabile Rapporti col Pubblico Sig.ra Franco Monica. La famiglia si impegna a compilare e consegnare i questionari di soddisfazione
- Il familiare che accompagna l'utente si impegna a rispettare gli orari di ingresso e di uscita dal centro. Qualora si verificassero anticipi o ritardi il familiare dovrà avvisare quanto prima il Centro. Eventuali variazioni dell'orario di entrata e/o uscita sono possibili previa richiesta compilata su modulo specifico consegnato
- Come previsto dalla normativa sanitaria, non è consentito l'ingresso in struttura di alimenti confezionati privi di etichetta: l'eventuale ingresso di particolari cibi, legati a particolari necessità dell'utente, può essere richiesto dal genitore e successivamente discusso e approvato dal Responsabile Medico

## **Standard di qualità, impegni e programmi**

In questa sezione l'Associazione Agrabah indica:

- × i propri standard di qualità (generali o specifici),
- × gli strumenti di verifica adottati per controllarne il rispetto
- × gli impegni sulle caratteristiche di qualità dei servizi forniti e i programmi di miglioramento della qualità del servizio da attivare nel corso del periodo di validità della Carta.

## **Fattori di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche, indicatori, standard e strumenti di verifica**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Tempestività di risposta alle richieste di inserimento nel Centro	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	8 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione degli utenti (famiglie)	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	90% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionario di Customer satisfaction
Riduzione del numero di eventi clinici sfavorevoli	Esistenza di procedure per la gestione del rischio clinico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione delle procedure</li> <li>• Verifica dell'aderenza alle procedure</li> </ul>	

## **Impegni e programmi sulla qualità del servizio**

L'Associazione Agrabah garantisce:

- 1) Ai cittadini che necessitano di prestazioni riabilitative:
  - a) la diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di accesso attraverso il sito web
  - b) l'informazione chiara e scritta su luogo, giorno e ora delle visite preliminari per l'accesso alla struttura
- 2) Alle famiglie degli assistiti nel centro diurno:
  - a) l'informazione scritta e tempestiva su luogo, giorno e ora degli incontri periodici **CON LA DIREZIONE**
  - b) la regolarità degli incontri periodici tra le famiglie e le figure professionali competenti per il singolo assistito

## **Sistema informativo**

La Direzione prevede un sistema finalizzato alla raccolta, compilazione, conservazione, archiviazione dei documenti comprovanti l'attività sanitaria svolta,

nonché al rilascio delle copie di detta documentazione agli AVENTI DIRITTO PREVIA RICHIESTA FORMALE AL DIRETTORE SANITARIO.

E' individuato un responsabile del servizio informativo interno.

## **Carta europea dei diritti del malato**

*Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002*

*Adottata dall'Associazione Agrabah*

### **Meccanismi di tutela e di verifica**

In questa sezione l'Associazione indica le modalità con le quali assicura la tutela del cittadino rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi.

Nella sezione sono indicate le modalità di verifica degli impegni assunti e di intervento per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.

### **Reclami**

L'Associazione garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

#### **1.1 Ufficio/i preposto/i**

I reclami devono essere presentati all'Ufficio dei Rapporti con il Pubblico.

Apertura: tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Tel. 0573 - 403314

### **Modalità di presentazione del reclamo**

Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'ufficio, fornendo oralmente le proprie osservazioni, ovvero compilando apposito modulo distribuito presso l'Ufficio dei Rapporti con il Pubblico e consegnando lo stesso modulo compilato nei giorni previsti di apertura al pubblico.

## **Questionario di soddisfazione**

### **Qualità della struttura**

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
1. Adeguatezza degli orari di apertura					
2. Confort dei locali					
3. Adeguatezza degli spazi					
4. Pulizia dei servizi igienici					

### **Organizzazione della struttura**

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
1. Adeguatezza delle informazioni ricevute sulle					

condizioni di salute del figlio, sulla terapie e sui professionisti sanitari implicati					
2. Adeguatezza delle informazioni ricevute sulla partecipazione attiva dei genitori al piano di trattamento dei figli					
3. Adeguatezza del tempo dedicato dagli operatori					
4. I colloqui tra il personale sanitario e le famiglie si svolgono nel rispetto della riservatezza					
5. Disponibilità e reperibilità degli operatori					
6. Tutela degli utenti che si trovano in condizioni di fragilità					
7. Disponibilità di strumenti informativi sulle modalità di erogazione delle prestazioni/servizi offerti					
8. Adeguatezza degli strumenti per la comunicazione esterna (sito web, carta dei servizi)					
9. Garanzia della sicurezza degli operatori e degli utenti					
10. Concordanza delle informazioni ricevute da operatori sanitari differenti					
11. Rapporto con gli operatori					
12. Come valuta l'assistenza ricevuta?					

A) Suggestimenti