



CERTIFICATO N. ASSC4412Q2401

ASSOCIAZIONE
“CASA DELLA SPERANZA
DON ANGELO GINEX” E.T.S.
Centro di trattamento riabilitativo
per disabili psichici

CARTA DEI SERVIZI

Edizione Ottobre 2026



Il Centro è:

Convenzionato S.S.N. (Delibera N. 214 del 30/01/2024)

Accreditato S.S.N. (D.A. 2389/2017)

Dotato di Certificazione di Qualità N. ASSC4412Q2401 del 13/11/2024

Premessa

L'Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" E.T.S. è stata fondata ad Agrigento il 3 maggio del 1975 grazie all'iniziativa di alcuni genitori particolarmente attenti e sensibili alle problematiche della disabilità.

Tra coloro a cui va attribuito il merito dell'inizio di questa avventura spiccano le figure di Don Angelo Ginex, del prof. Vincenzo Reale, dell'insegnante Vittoria Grenci e del Dott. Salvatore Gallo, i quali con un' incisiva azione riuscirono a far emergere la problematica della disabilità, oggetto di pesanti pregiudizi in quel periodo e non disciplinata legislativamente, determinando nelle Istituzioni la doverosa sensibilità e considerazione.

Oggi, ormai da più di quarant'anni, in un territorio difficile come quello agrigentino, "Casa della Speranza" opera determinata a dare il giusto supporto e la necessaria attenzione, accogliendo utenti dai 3 anni in su affetti da gravi patologie con origine genetica o pre-perinatale o della prima infanzia (disabilità intellettiva, disturbi dello spettro autistico associati a deficit motori e/o sensoriali o a sindromi plurimalformative).

Il Centro è autorizzato e accreditato dall'Assessorato Regionale alla Sanità per accogliere, in regime semiresidenziale, circa 80 utenti di ambo i sessi.

Il processo riabilitativo si articola su tre dimensioni di intervento:

- *attività abilitative tradizionali come la Logopedia, la Fisiocinesiterapia, la riabilitazione psichiatrica;*
- *attività educative per la stimolazione del comportamento adattivo nelle aree dell'autonomia personale, della comunicazione, delle abilità motorie e delle abilità sociali;*
- *attività occupazionali e l'attività di stimolazione delle abilità sociali avanzate in situazione, sul territorio, quest'ultima destinata prioritariamente a pazienti con Ritardo Mentale di grado medio.*

Alle sopracitate attività si affianca anche l'attività sanitaria mirata al mantenimento dello stato di salute generale degli utenti con periodici controlli e monitoraggio del



quadro clinico degli stessi. Essa si esplica attraverso vari periodici controlli specialistici (cardiologici, oculistici, esami ematochimici o altri). I familiari traggono dalla suddetta attività un importante giovamento in quanto non devono autonomamente provvedere ai controlli clinici dei propri figli con tutte le difficoltà logistiche che ne conseguirebbero.

“Casa della Speranza” è, altresì, parte attiva con la sua organizzazione nel favorire controlli periodici degli utenti, al fine di monitorare le terapie farmacologiche neuropsichiatriche e di programmare l’attività di cure Odontoiatriche effettuate presso l’Ospedale San Giovanni di Dio di Agrigento.

“Casa nella Speranza” tuttavia oltre al presente, verso il quale persegue obiettivi di efficienza ed efficacia per la gestione dell’attività, attraverso una organizzazione aziendale mirata al contenimento dei costi e ad una migliore organizzazione gestionale della stessa, guarda anche al futuro.

E, nell’idea di crescere e di garantire migliori prospettive ai propri utenti, punta alla creazione di un “Centro per l’Autismo” finalizzato ad accogliere un numero maggiore di utenti ed i Servizi per il “Dopo di Noi” in grado di ospitare coloro i quali non hanno più familiari diretti.

È di tutta evidenza che la realizzazione di questi progetti darebbe una spinta importante al territorio sia dal punto di vista sociale che occupazionale.

Con il supporto di tutte le Istituzioni e di tutti i soggetti interessati siamo sicuri che ogni idea è realizzabile.

Il Presidente
Calogero Gelo



Sezione Prima

Presentazione del Centro

1. Casa della Speranza

Il Centro nasce dall'incontro e l'emergenza di persone che vivono gravi disagi nella loro esistenza per problematiche legate alla disabilità mentale ed un gruppo di genitori, di operatori sociali e sanitari che intendono provare a creare condizioni favorevoli in un ambiente protetto per permettere alle persone disabili ed ai loro familiari di vivere la diversità in maniera generativa, senza lasciarsi soverchiare da essa: fondatori e motori trainanti di questa sono stati nel 1973 Monsignor Angelo Ginex, il prof. Vincenzo Reale, che non sono più presenti, e la pedagoga ins. Vittoria Greci.

Nel 1984 l'Associazione si convenziona con l'Assessorato Regionale alla Sanità per trattamenti riabilitativi diurni e nel 1985 si trasferisce nella sede attuale.

Oggi Casa della Speranza è un'Associazione E.T.S che gestisce un Centro di Trattamento Riabilitativo, dotato di certificazione di Qualità, Convenzionato e Accreditato con il S.S.N., che ospita pazienti con disabilità intellettiva che vi trascorrono parte della giornata, per poi fare ritorno in famiglia. L'Associazione in atto non fornisce prestazioni di tipo libero professionale pertanto si accede al servizio in modo gratuito, erogato esclusivamente in ambito di convenzione ASP. L'Associazione Casa della Speranza Don Angelo Ginex E.T.S. è regolarmente iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore nella sezione G "Altri enti del terzo settore" al numero di iscrizione 850 del 09/04/2025.

In occasione del cinquantesimo anniversario dalla fondazione, l'Associazione Casa della Speranza ha organizzato un convegno celebrativo dedicato alla memoria dei due fondatori – Mons. Ginex Angelo ed il Professore Reale Vincenzo – la cui visione e dedizione hanno reso possibile la nascita e la crescita del servizio. L'evento ha rappresentato un importante momento di riflessione e condivisione, alla presenza del Sindaco di Agrigento, del Prefetto, del Vescovo esponenti del mondo religioso insieme alla presenza del Presidente dell'Associazione Calogero Gelo, il personale e le famiglie degli utenti.

Durante la celebrazione è stato dato spazio anche i nostri ospiti, che hanno contribuito con emozione e autenticità leggendo una poesia e distribuendo un piccolo dono simbolico agli invitati, come segno di gratitudine e partecipazione.



Il convegno ha inteso ripercorrere la storia del Centro, riconoscere l'impegno di quanti ne hanno reso possibile l'attività nel tempo e rinnovare l'impegno comune nel promuovere dignità, inclusione e benessere per le persone con disabilità psichica.

2. Localizzazione e modalità di primo contatto

La sede legale ed operativa dell'Associazione E.T.S. "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" è sita in via Gramsci, n. 6 Agrigento.

Contatti

Tel.: 0922/596811 - Fax: 0922/1836004

Assistente Sociale: 320-1419324

Infermeria: 324-7833675

Direzione Sanitaria: 389-2008456

e-mail: casadellasperanza@casadellasperanza.com - P.E.C.: casadellasperanza@pec.it

sito Web: www.casadellasperanza.com

Gli uffici sono aperti al pubblico per fornire qualsiasi informazione tutti i giorni, tranne la domenica e i giorni festivi, dalle ore 08.30 alle ore 13.30.

Per le informazioni generali è possibile rivolgersi all'Assistente sociale, referente per le relazioni con il pubblico.

3. Principi Fondamentali

I rapporti fra il Centro, quale Ente erogatore di servizi, ed i cittadini sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che il Centro si impegna a rispettare:

Uguaglianza - Nell'erogazione dei servizi sanitari è garantita l'uguaglianza di tutti i cittadini utenti: nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità - Il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità - L'erogazione dei servizi riabilitativi è, nell'ambito di un Progetto Riabilitativo Individuale che ha una durata nel tempo definita sulla base delle caratteristiche del paziente, continua, regolare e senza interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, sono adottate misure idonee, onde arrecare il minore disagio possibile.

Diritto di scelta - Tale diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino che può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.



Partecipazione - L'Associazione E.T.S. "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" è tenuta ad attivare una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra Ente erogatore di servizi ed utenza, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la partecipazione dell'utenza e dei loro familiari alle varie fasi di attuazione degli interventi.

Efficienza ed Efficacia - L'Amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

Riservatezza e protezione dei dati dell'utente - Tutto il personale della Struttura è opportunamente istruito sulle procedure di corretto trattamento dei dati personali degli utenti e dei loro familiari.

4. Comunicazioni con le famiglie

Le comunicazioni con le famiglie avvengono tramite diversi canali a seconda dell'esigenze.

L'**ufficio di Servizio Sociale**, in collaborazione con il Direttore Sanitario, si occupa di diverse comunicazioni quali:

- Segretariato sociale: informazioni sul servizio, sul singolo ospite e sui servizi del territorio a supporto dell'utenza (condivisione del PRI insieme agli psicologi-psicoterapeuti e al direttore sanitario, monitoraggio sulla soddisfazione e gradimento dei servizi offerti);
- Assenze dell'utente comunicate da parte della famiglia e/o monitoraggio da parte delle assistenti sociali in merito alle assenze prolungate. Ogni giorno di assenza deve essere giustificato con autocertificazione in caso di motivi personali e/o tramite certificato medico per motivi di salute. (Si considerano come assenze prolungate il superamento di 15 giorni nell'arco del trimestre);
- Richieste di incontri da parte del Centro con la famiglia (riunioni d'equipe, visite domiciliari, colloqui, parent training, psicoterapie e pratiche mindfulness).
Nel caso in cui fosse la famiglia a volere richiedere un colloquio con lo psicologo-psicoterapeuta, il direttore sanitario o altre figure dovrà contattare l'assistente sociale - intermediario tra la famiglia e il professionista - per fissare un appuntamento;
- Acquisizione della documentazione di ingresso necessaria (legge 104, invalidità, consensi al trattamento dei dati personali, documento di riconoscimento del familiare e del paziente);
- Richiesta da parte della famiglia del modulo per la certificazione di frequenza o di una relazione riabilitativa. (il tempo massimo per la consegna degli stessi è di 15 giorni circa);
- Richiesta di firma delle proroghe;
- Comunicazioni uscite anticipate degli utenti

Il direttore sanitario e/o il medico coadiutore del Centro assicurano, la raccolta del consenso informato al trattamento riabilitativo e le informazioni di carattere sanitario ad utenti e familiari, anche con la collaborazione del personale infermieristico. Gli stessi sono i referenti principali in caso di gestione eventi avversi in struttura e rischi di infezioni correlate all'assistenza.

L'**infermeria**, in collaborazione con il Direttore Sanitario e/o il medico coadiutore, si occupa delle comunicazioni di natura sanitaria quali: monitoraggio e supervisione dello stato di salute dei pazienti, eventuale prenotazioni di visite specialistiche e/o prelievi ove presenti, gestione della terapia degli utenti, condivisione campagna vaccinale. Le famiglie sono tenute a presentare alle infermiere e al direttore sanitario il certificato del medico curante attestante la terapia farmacologica del proprio familiare, per informare il personale del Centro.

Assistenti sociali e infermieri collaborano insieme condividendo informazioni e notizie circa i pazienti per un migliore coordinamento delle comunicazioni rivolte alle famiglie ed una migliore gestione degli utenti.

Eventuali esigenze specifiche dell'utenza legate all'etnia di appartenenza ed alla lingua parlata sono considerate sin dalla presa in carico dalle assistenti sociali e dal Direttore sanitario che assicurano azioni di facilitazione alla comunicazione



verbale e scritta e la valutazione dell'eventuale necessità di ricorso a mediatore culturale per una comunicazione chiara ed efficace.

Sezione Seconda

Direzioni - Organizzazione - Servizi

1. Direzione Generale

Il Legale Rappresentante dell'Associazione è, in atto, il sig. Calogero Gelo al quale spetta la rappresentanza dell'Ente verso terzi, nonché i poteri di firma.

Il Legale Rappresentante è anche il Responsabile per il trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 679/2016.

2. Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è il Dott. Giuseppe Virone, Psichiatra.

La Direzione sanitaria, in collaborazione con l'Equipe è responsabile dell'organizzazione tecnica e funzionale dei servizi, dei trattamenti riabilitativi, dei progetti terapeutico-riabilitativi e dei relativi protocolli, dei rapporti con l'ASP, con i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli utenti, con i familiari degli stessi, nonché di ogni atto e controllo sanitario.

3. Servizio sociale

L'assistente sociale, con la propria attività, concorre a realizzare e a tutelare i valori e gli interessi generali, comprendendo e traducendo le esigenze della persona, dei gruppi sociali e delle comunità. Il professionista si impegna con le persone affinché esse possano raggiungere il miglior livello di benessere possibile, tenuto conto dell'evoluzione del concetto di qualità della vita.

Il mandato degli assistenti sociali fa riferimento al Codice deontologico e nello specifico si vuole citare il Titolo II, comma 4: ***“L'assistente sociale svolge la propria azione professionale senza fare discriminazioni e riconoscendo le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona, i gruppi o le comunità. Consapevole delle proprie convinzioni e appartenenze personali, non esprime giudizi di valore sulla persona in base alle sue caratteristiche o orientamenti e non impone il proprio sistema di valori.”***



A tal proposito il servizio sociale di Casa della Speranza Don Angelo Ginex si ispira ai principi di eguaglianza ed equità, universalità, centralità della persona e della famiglia, riservatezza e rispetto della persona, integrazione dei servizi, territorialità, sussidiarietà, diritto di informazione e di scelta, partecipazione, trasparenza e imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza.

Gli obiettivi principali riguardano nello specifico:

- Aiutare singole persone o gruppi ad identificare, risolvere o ridurre i problemi;
- Promuovere l'autodeterminazione delle persone;
- Creare forme d'aiuto adeguate ai diversi contesti (ambito povertà, immigrazione, familiare ecc);
- Aiutare le persone a sviluppare conoscenze e capacità per affrontare e risolvere i propri problemi con senso di responsabilità e autonomia attraverso l'attivazione delle proprie risorse personali, familiari e con quelle predisposte dalla società;
- Ascolto attivo, empatico e non giudicante all'interno di contesti protetti come il colloquio o la visita domiciliare;
- Lavorare per l'uguaglianza delle opportunità per ogni utente all'interno e all'esterno del Centro;
- Favorire la socializzazione degli utenti attraverso la stesura di progetti e la collaborazione con gli educatori nelle attività interne ed esterne;
- Accogliere la domanda di accesso al servizio seguendone l'iter burocratico;
- Valutare i casi;
- Creare e aggiornare le cartelle sociali;
- Compilare la scheda sociale e gli aggiornamenti periodici (analisi della Situazione Socio Familiare dei pazienti);
- Conoscere gli ambiti di vita della persona con disabilità e i problemi da affrontare, sostenendo ed educando la famiglia, adoperando strumenti quali colloqui, contatti telefonici, video-chiamate e visite domiciliari;
- Costruire relazioni di fiducia con i familiari del paziente e con altri professionisti nella rete di assistenza sociale. Operando in rete con i servizi presenti sul territorio: l'ASP, (in particolare con il Punto di Unico Accesso e il Centro di Salute Mentale), il Comune e servizi del terzo settore;
- Creare lavoro di rete all'interno del territorio fungendo da ponte tra le famiglie e i servizi della comunità;
- Offrire consulenza specifica sulle tematiche della disabilità: prevenendo situazioni di disagio sociale e di bisogno grazie a Giornate di sensibilizzazione in collaborazione con altri membri dell'equipe;
- Seguire l'andamento delle attività riabilitative di tipo occupazionale impegnandosi attivamente: dalla progettazione allo svolgimento dell'attività.

Nello specifico l'assistente sociale del Centro è un professionista nell'area della disabilità nonché il responsabile delle relazioni con le famiglie ed il referente dei rapporti con esse ed il pubblico.

Esercita la necessaria attività di supporto alle famiglie nei vari 'step' che accompagnano la presenza del disabile nel Centro, dal suo inserimento al momento delle dimissioni, se presenti.

4. Uffici Amministrativi

Gli uffici Amministrativi e di segreteria sono coordinati e supervisionati dal Presidente Calogero Gelo e dal Responsabile contabilità ed acquisti rag. Sonia Fera.

Con specifico riferimento all'utenza gli uffici si occupano di:

- rilevare le presenze/assenze degli assistiti e gestire gli adempimenti amministrativi degli stessi nelle varie fasi della loro permanenza presso il Centro



- ricevere eventuali reclami, esposti e/o segnalazioni.

Organizzazione

1. La Struttura

La sede dell'Ente si estende su una superficie complessiva di circa 4.520 mq, di cui circa 1.500 mq coperti e la rimanente scoperta.

L'accesso alla struttura è provvisto di rampa per disabili.

L'area comprende principalmente:

- un giardino
- 1 area di parcheggio;
- 1 ampio piazzale antistante l'edificio utilizzato come area aperta per attività motorie e attività ludico-ricreative;
- un edificio – sede legale e delle attività riabilitative – che si articola su tre livelli.

All'interno dell'edificio, dotato di ascensore, è dislocata un'adeguata segnaletica che permette al visitatore di orientarsi riguardo all'ubicazione degli uffici e dei servizi (segreteria, amministrazione, presidenza, equipe).

È presente, altresì, la segnaletica prevista dalle disposizioni di legge in materia di indicazioni delle vie di uscita e di evacuazione in caso di incendi e/o pericolo. Tutti i piani sono dotati di citofoni per le comunicazioni interne. In tutti i locali sono presenti le luci di emergenza. Al piano terra, al primo e secondo piano sono installate le porte antipanico.

2. Comfort presenti nella struttura

La struttura è conforme ai requisiti infrastrutturali richiesti per l'accreditamento regionale.

La sede comprende anche i locali idonei per il servizio di cucina.

Gli spazi attrezzati, dislocati per tutto il complesso edilizio, di cui all'atto disponiamo, sono:

- n. 8 laboratori (stimolazione multisensoriale, rilassamento musicale, arteterapia, attività sociali "Bar", cucina, decoupage, abilità manuali e creative)
- n. 2 sale/palestra (fisiokinesiterapia e attività motorie)
- n. 1 stanza di riabilitazione psichiatrica
- n. 2 stanze di logopedia



- n. 4 spazi attrezzati per attività psico-educative
- n. 1 sala riunioni, incontri di aggiornamento e/o di formazione, terapie di gruppo, incontri assembleari
- n. 2 refettori
- n. 1 sala di attesa

I locali sono dotati di climatizzatori e termosifoni a garanzia del mantenimento di una temperatura confortevole per le attività quotidiane.

3. I Servizi

Il Centro di Trattamento Riabilitativo è:

- convenzionato e accreditato con il S.S.N della Regione Sicilia, tramite l'Azienda ASP 1 di Agrigento, dotato di Certificazione di Qualità, eroga prestazioni socio-sanitarie di tipo riabilitativo diversificate per tipologia di trattamento, fascia di età e patologia;
- convenzionato per ospitare utenti di ambo i sessi con Disabilità Intellettiva di grado medio, grave e profondo a partire dai tre anni di età; gli ultracinquantenni non devono superare il 30% degli utenti convenzionati;
- accreditato per un massimo di 80 utenti;
- è aperto nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 15:30.

Nella struttura operano: medici, infermieri professionali, psicologi-psicoterapeuti, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione (logopedista, fisioterapista, tecnico della riabilitazione psichiatrica), operatori sociali handicap, educatori, operatori socio sanitari, cuochi, personale amministrativo, addetti ai servizi generali.

L'organizzazione dei servizi riabilitativi fa capo all'Equipe Multidisciplinare, così composta:

- Direttore Sanitario: Dr. Giuseppe Virone, psichiatra
- Medico Collaboratore: Dr. Salvatore Condello, neurologo
- 2 Psicologi e psicoterapeuti: Dr. Renato Schembri e Dr. Alessandro Feliciangeli (Resp.le qualità)
- 2 Assistenti Sociali: Dott.ssa Sabrina Alletto (A.S. e counselor) e Dott.ssa Clara Pia La Mattina
- Operatori, educatori e/o terapisti

Annualmente l'equipe multidisciplinare valuta i resoconti delle attività riabilitative svolte, i riscontri della formazione effettuata, i feedback provenienti dalle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione di personale e utenti e famiglie, definendo la nuova programmazione delle attività riabilitative e gli obiettivi specifici del servizio.

I servizi comprendono gli interventi terapeutici e riabilitativi rivolti a persone con Ritardo Mentale di grado Medio e Grave: l'intervento viene definito sulla base dei bisogni dell'individuo e della famiglia e prevede il coinvolgimento attivo delle famiglie.

Il settore sanitario provvede ai controlli clinico - strumentali del caso avvalendosi degli specialisti del S.S.N. e, in caso di impossibilità da parte di questi, di professionisti in regime di convenzionamento o di rapporto libero-professionale.



Il regime dietetico, stabilito in accordo con l'ASP, è, per quanto possibile, modulato sulle specifiche esigenze di ciascun utente tenendo conto di eventuali problematiche (sovrappeso, patologie metaboliche, allergie, intolleranze, ecc.).

È garantita, per tutto il personale del Centro, una formazione interna e/o esterna a sostegno del miglioramento dei servizi.

Sezione Terza

Assistenza e Riabilitazione

1. Obiettivi Generali

Il principale obiettivo è quello di migliorare la qualità della vita dell'utenza attraverso i nostri servizi.

Il nostro impegno è costantemente rivolto alla progettazione di interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni erogate e ad individuare percorsi terapeutico-riabilitativi sempre più adeguati alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

2. Il Servizio di Riabilitazione: accesso e prassi

Il primo colloquio conoscitivo è concordato con i familiari dall'Assistente sociale al fine di presentare la struttura ed i servizi e raccogliere le informazioni di base dell'utente.

L'accesso al Centro di Riabilitazione dev'essere autorizzato dall'U.V.R. dell'ASP.

Il primo inserimento è seguito da un periodo di prova di circa 15 giorni, tale tempistica può subire un'alterazione in base alla reazione e all'adattamento dell'utente presso il Centro.

Una volta giunto al Centro di Riabilitazione, il paziente è inserito gradualmente nelle attività di gruppo ed individuali più adeguate alle necessità ed alle preferenze espresse e viene sottoposto ad osservazione dall'Equipe multidisciplinare che elabora il Progetto Riabilitativo Individuale utilizzando i seguenti strumenti:

- valutazione medica generale
- valutazione medica specialistica
- colloquio psicologico clinico
- somministrazione di test psicologici e rilevazione dei comportamenti adattivi
- inchiesta sociale.



Si precisa che le prestazioni riabilitative, erogate in regime di convenzione, sono a carico del S.S.N. come da normativa vigente.

3. Il Servizio di Riabilitazione a ciclo diurno

Tutti gli utenti sono valutati nella “dimensione” della loro “struttura fisica e psicologica” (valutazione medica, psicologica e sociale), nella dimensione della “attività” e della “partecipazione” (indagine delle varie aree di abilità comportamentali). Le valutazioni sono svolte con la partecipazione degli operatori che collaborano attivamente alla formulazione della programmazione delle attività e alla sua realizzazione. Il personale si impegna a tenere in considerazione i ritmi fisiologici della persona nell’organizzazione delle attività del centro, modalità ed attività di accoglienza.

Gli interventi riabilitativi e terapeutici consistono sinteticamente in:

1. trattamenti riabilitativi e terapeutici specifici finalizzati sia al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria, sia al recupero sul piano psicologico e relazionale, nonché al recupero di abilità legate all’autonomia della vita quotidiana;
2. attività occupazionali, di socializzazione, finalizzate al recupero delle autonomie secondarie e della vita di relazione;
3. assistenza legata alla vita quotidiana, con il soddisfacimento di alcuni bisogni di autonomia di base e autosufficienza.

Gli interventi riabilitativi si articolano in:

- inserimento individualizzato della persona all’interno di un gruppo di riferimento il cui numero e tipologia di attività varia in relazione al grado di disabilità presentata (con il modello “Day Habilitation”);
- interventi di natura sanitaria, riabilitativa ed assistenziale realizzati da personale qualificato e specializzato in accordo con gli obiettivi individuati dal Progetto Riabilitativo Individuale stilato dall’équipe tecnico-sanitaria del Centro;
- assistenza medica; in raccordo con i medici curanti di riferimento, si programmano visite e/o indagini presso professionisti e strutture convenzionate;
- visite, colloqui e somministrazione di test psicologici, indagine del comportamento adattivo;
- assistenza/affiancamento al nucleo familiare tramite contatti costanti, visite domiciliari, incontri di parent training, colloqui individuali, psicoterapia, pratiche mindfulness, incontri programmati con l’Equipe;
- attività occupazionali attraverso il coinvolgimento nei seguenti laboratori:
 - stimolazione psicosensoriale;
 - riabilitazione psichiatrica;
 - musicoterapia;
 - socio-ricreativo;
 - manualità: argilla e gesso;
 - arteterapia;
 - attività di pittura;
 - laboratorio giardinaggio.



I trattamenti terapeutico-riabilitativi sono integrati da attività svolte, quando possibile, all'esterno, atte a favorire la generalizzazione delle competenze esplicitate nei vari contesti di vita quotidiana.

4. Dimissioni

La conclusione del percorso terapeutico - riabilitativo con il raggiungimento degli obiettivi prefissati avvia la fase delle dimissioni. In questa fase l'Equipe attiva un percorso di affiancamento del paziente e della sua famiglia allo scopo di "accompagnare" l'utente nel processo di graduale allontanamento dalla Struttura ed, eventualmente, individuare le realtà sociali e/o assistenziali presenti sul territorio, se richiesto dai familiari.

Le dimissioni possono avvenire anche:

- per richiesta esplicita e formale della famiglia variamente motivata;
- per disposizione dell'U.V.R. in caso di eccessivo numero di assenze nel trimestre prorogato dall'A.S.P., tali da inficiare la efficacia dell'iter riabilitativo.

Sezione Quarta

Standard di Qualità - Tutela – Strumenti di verifica

Dal 2006 l'organizzazione mantiene attivo il sistema di gestione qualità, certificato da ente esterno. Detto Sistema di Gestione, documento e sistematicamente controllato, mediante audit pianificati, assicura il mantenimento degli standard qualitativi richiesti e l'attenzione alla qualificazione e formazione di personale e collaboratori, con i quali sono condivisi i principi di Politica per la qualità a garanzia del miglioramento continuo delle prestazioni offerte ed erogate.

L'impegno da parte del Centro è quello di accompagnare i processi riabilitativi (valutazione, programmazione, intervento) con la costituzione di un ambiente terapeutico adeguato.

Ad esso viene associato il coinvolgimento dei familiari degli utenti alla vita del Centro.

Standard di Qualità del Servizio di Riabilitazione

1. Aspetti legati al tempo:

- a) Rispetto dei tempi previsti per l'inizio del trattamento dalla valutazione positiva della richiesta d'ingresso. (max 8 gg)
Si precisa che per potere frequentare il Centro è necessario ricevere il certificato di autorizzazione inviato da parte dell'Asp.
- b) Puntualità e regolarità dei progetti terapeutici riabilitativi (valutazione annuale con le famiglie)
- c) Monitoraggio semestrale programmi riabilitativi e raggiungimento obiettivi
- d) Tempi di risposta alle richieste di colloquio dei familiari (max 5 gg)
- e) Tempi di consegna certificati / relazioni richiesti dai familiari (max 15gg)

2. Informazione:

- a) Completezza, comprensibilità e chiarezza delle informazioni sulla tipologia delle attività terapeutico riabilitative, nonché delle informazioni sulle specifiche prestazioni
- b) Aggiornamento annuale e diffusione della Carta dei Servizi



3. Aspetti legati all'accoglienza e ai servizi erogati:

- a) Competenza tecnica e professionale del personale in servizio c/o il Centro
- b) Personalizzazione ed umanizzazione del trattamento attraverso la stesura del Progetto Riabilitativo Individuale
- c) Cortesia e rispetto della dignità personale
- d) Partecipazione attiva delle famiglie degli utenti e delle Associazioni di genitori
- e) Monitoraggio della soddisfazione utenti per i servizi erogati

4. Aspetti legati alla struttura fisica:

- a) Accessibilità, comfort e pulizia dei locali

Tutela

Tutti gli utenti del Centro di Riabilitazione debbono vedere difesi i propri diritti.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi erogati e in particolare :
 - a) della Carta dei Servizi e del Regolamento adottati dal Centro di Riabilitazione;
 - b) del Reg. UE 679/2016 relativo al trattamento dei dati personali.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dal Centro di Riabilitazione tramite i genitori o il tutore.

La procedura di tutela viene attivata tramite:

- compilazione dei moduli di “reclamo e suggerimenti”, disponibili in azienda o, comunque, richiedibili al Servizio Sociale o in amministrazione;
- esposto scritto inoltrato per posta, fax, e-mail
- reclamo telefonico

Gli esposti e/o le segnalazioni formulate per iscritto possono essere inviati direttamente al Presidente o al Responsabile della Qualità per mail o per posta normale ai recapiti specificati nel presente documento.

Per avere informazioni sul trattamento dati personali è possibile riferirsi al Presidente o alla Direzione sanitaria. E' stato nominato Responsabile della protezione dei dati personali il Dott. Scibetta Santo contattabile sulla mail studioscibetta@gmail.com.

Strumenti di verifica della qualità del Servizio

- a) periodica rilevazione sullo stato del servizio rispetto gli standard di riferimento



- b) periodica rilevazione sul grado di soddisfazione dei genitori/parenti/tutori degli utenti tramite questionario
- c) periodica rilevazione sul grado di soddisfazione del personale tramite questionario
- d) verifica annuale sulla quantità e caratteristiche dei reclami
- e) verifica dell'aggiornamento e formazione del personale
- f) verifiche interne ed esterne per il mantenimento della certificazione di qualità.

Sezione Quinta

Allegati

- Allegato n° 1* Documenti necessari alla frequenza del Centro
- Allegato n° 2* Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 e 14 Reg. UE 679/2016)
- Allegato n° 3* Consenso al trattamento dei dati personali
- Allegato n° 4* Elenco dei responsabili trattamento dei dati
- Allegato n° 5* Modulo questionario di soddisfazione delle famiglie
- Allegato n° 6* Modulo Reclami
- Allegato n° 7* Organigramma
- Allegato n° 8* Consenso al trattamento riabilitativo



Allegato n° 1

DOCUMENTI NECESSARI ALLA FREQUENZA DEL CENTRO

- Autorizzazione dell'A.S.P. competente per territorio
- Certificato di nascita, certificato di residenza, stato di famiglia o autocertificazione degli stessi
- Certificato delle vaccinazioni obbligatorie in fotocopia
- Codice fiscale in fotocopia
- Carta di Identità in fotocopia
- Certificato di invalidità in fotocopia
- Certificato rilasciato dalla commissione L.104/92 in fotocopia





Allegato n° 2

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

Gentile Assistito,

L'Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" E.T.S. (di seguito " Titolare ") tutela la riservatezza dei dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione. Come previsto dal Regolamento UE 2016/679 (di seguito anche " Regolamento " o " GDPR "), ed in particolare dagli artt. 13 e 14, qui di seguito si forniscono all'interessato (il soggetto, cioè, cui i dati si riferiscono, di seguito anche " interessato "), le informazioni richieste dalla legge relative al trattamento dei propri dati personali.

CHI SIAMO

Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento, del Rappresentante e del Responsabile della protezione dei dati [art. 13, par. 1, lett. a) e b) - art. 14, par. 1, lett. a) e b)]

L'Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" Onlus, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, con stabilimento principale in via Gramsci n° 6 – 92100 Agrigento (AG), opera come Titolare del trattamento (di seguito " Titolare ") ed è contattabile ai seguenti indirizzi:

TITOLARE DEL TRATTAMENTO	
Nominativo	Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" E.T.S.
Indirizzo	Via Gramsci n. 6, 92100 - AGRIGENTO (AG)
E-mail	casadellasperanza@casadellasperanza.com
PEC	casadellasperanza@pec.it
Telefono	Tel. 0922.596811 – Fax 0922.1836004

L'Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" Onlus ha designato come Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD o DPO) SIAPA s.r.l. che è contattabile ai seguenti indirizzi:

RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI	
Nominativo	Scibetta Santo
E-mail	studioscibetta@gmail.com
PEC	Scibetta@pec.aruba.it
Telefono	0922/872224

QUALI DATI TRATTIAMO

Categoria dei dati trattati [art. 14, par. 1, lett. d)] / Fonte dei dati personali [art. 14, par. 2, lett. f)]

Le categorie di dati che riguardano l'interessato e che vengono da noi trattate sono le seguenti:

Categoria di dati	Esemplificazione delle tipologie di dati	Fonte dei dati
Elementi di identificazione personale	Nome e Cognome – Sesso - Luogo di nascita - Data di nascita –Indirizzo privato - N° Telefono privato	Acquisizione diretta dall'interessato - Acquisizione presso terzi



Numeri di identificazione personale	N° Codice Fiscale - N° Carta di identità - N° Carta sanitaria - N° Posizione previdenziale – N° Posizione assistenziale	Acquisizione diretta dall'interessato
Informazioni su stato civile e famiglia	Stato Civile - Appartenenti al nucleo familiare - Consanguinei	Acquisizione diretta dall'interessato
Informazioni su istruzione e cultura	Scolarizzazione	Acquisizione diretta dall'interessato
Altri Dati	Nome e Cognome familiari - Luogo di nascita familiari - Data di nascita familiari - N° Patente automobilistica familiari - Stato civile familiari - Occupazione attuale familiari - Titolo di studi familiari - Proprietà familiari - Nominativo tutore-curatore-amministratore di sostegno - Nominativo pediatra - Nominativo medico di base	Acquisizione diretta dall'interessato
Dati relativi alla salute	Stato di salute - Diagnosi invalidità - Diagnosi L. 104/92 - Anamnesi familiari - Anamnesi fisiologica - Anamnesi patologica - Anamnesi riabilitativa - Esami di laboratorio e strumentali - Prescrizione ausili - Sviluppo psicomotorio - Terapia farmacologica - Valutazione neuropsichiatrica - Visita fisiatrica	Acquisizione diretta dall'interessato - Acquisizione presso terzi

Altri Dati	Immagini fotografiche – Registrazioni audio-video	Acquisizione diretta dall'interessato
------------	---	---------------------------------------

PER QUALI FINALITA' CI OCCORRONO I DATI DELL'INTERESSATO

Finalità del trattamento e base giuridica [art. 13, par. 1, lett. c) e d) - art. 14, par. 1, lett. c) – art. 14, par. 2, lett. b)] / Conseguenze del rifiuto di fornire i dati [art. 13, par. 2, lett. e)]

I dati dell'interessato servono al Titolare per le seguenti finalità:

Finalità	Descrizione	Base giuridica	Conseguenze del rifiuto di fornire i dati
Assistenza socio-assistenziale e sanitaria	Il trattamento dei dati personali dell'interessato avviene per dar seguito, da parte del Titolare, ai servizi e/o prestazioni socio-assistenziali e sanitari, come centro riabilitativo per disabili psichici in regime semiresidenziale diurno. Le prestazioni erogate dalla struttura prevedono anche attività volte all'integrazione ed adattamento sociale dell'assistito, quali manifestazioni ludico-ricreative nei diversi contesti sociali; nonché l'adempimento di ogni altro obbligo derivante dal rapporto socio-assistenziale e sanitario (es. tenuta della contabilità, obblighi previsti dalle norme di legge, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria, da norme civilistiche e fiscali, ecc.) PDF	Diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale [Art. 9, par. 2, lett. h)] Consenso [Art. 6, par. 1, lett. a)] Esecuzione di un contratto [Art. 6, par. 1, lett. b)] Obbligo legale [Art. 6, par. 1, lett. c)]	Impossibilità di procedere all'erogazione dei servizi e/o prestazioni socio-assistenziali e sanitari riservati agli assistiti e/o di dare esecuzione agli obblighi ad essi connessi.
Promozione delle attività dell'Associazione	Il trattamento dei dati personali dell'interessato potrà avvenire anche con l'utilizzo e diffusione di immagini fotografiche e registrazioni audio/video per finalità di promozione delle attività dell'Associazione, quali manifestazioni ludico-ricreative volte a migliorare l'integrazione e l'inclusione sociale, mostre fotografiche, la creazione e distribuzione di pubblicazioni su carta stampata (quali ad esempio riviste, carta dei servizi, ecc.) a disposizione di chiunque ne faccia richiesta e la produzione e diffusione di materiale audiovisivo accessibile dai principali canali televisivi locali, sito internet, social media o supporti audiovisivi.	Consenso [Art. 6, par. 1, lett. a)]	Impossibilità di pubblicare le immagini dell'interessato sul materiale promozionale dell'Associazione, senza che ciò pregiudichi l'erogazione dei servizi e/o prestazioni socio-assistenziali e sanitari riservati agli assistiti.

A CHI COMUNICHIAMO I DATI

Comunicazione a terzi e categorie di destinatari [art. 13, par. 1, lett. e) ed f) - art. 14, par. 1, lett. e) ed f)]

I dati dell'interessato vengono comunicati a soggetti terzi prevalentemente allo scopo di espletare le attività inerenti al rapporto instaurato e/o rispettare determinati obblighi di legge. Nello specifico i dati vengono comunicati ai seguenti soggetti:

Categorie di destinatari

Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" E.T.S. Via Gramsci, 6 - 92100 Agrigento
cod. fisc.: 80004680841 tel. : 0922-596811 fax: 0922-1836004 - web: www.casadellasperanza.com -
mail: casadellasperanza@casadellasperanza.com - P.E.C.: casadellasperanza@pec.it



Enti locali	Esercenti la professione medica	Familiari dell'interessato	Farmacie
Laboratori di analisi	Organismi del servizio sanitario nazionale	Organismi sanitari	Personale paramedico

Qualora i dati dell'interessato vengano comunicati a terzi o a Responsabili del trattamento, il Titolare imporrà il rispetto di misure tecnico-organizzative adeguate; il trattamento verrà limitato ai soli dati necessari all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Titolare non trasferisce i dati dell'interessato in paesi Terzi o ad organizzazioni internazionali. Se ciò dovesse essere necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, il Titolare si riserva di trasferire i dati dell'interessato verso paesi dell'Unione Europea o verso paesi al di fuori dell'Unione Europea o organizzazioni internazionali per i quali sussistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base di adeguate garanzie fornite dal paese in cui i dati devono essere trasferiti o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

COME TRATTIAMO I DATI E PER QUANTO TEMPO

Periodo di conservazione [art. 13, par. 2, lett. a) - art. 14, par. 2, lett. a)]

Il trattamento dei dati, improntato ai principi fondamentali, potrà essere effettuato anche attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, gestirli e trasmetterli ed avverrà mediante strumenti idonei, per quanto di ragione e allo stato della tecnica, a garantire la sicurezza e la riservatezza tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione. I dati vengono raccolti, trattati, comunicati e conservati sia in modalità cartacea sia con strumenti elettronici, adeguati agli standard di sicurezza imposti dalla legge e protetti attraverso le misure tecniche ed organizzative adottate, costantemente monitorate ed adeguate, idonee a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali.

Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 punto 2) del "Regolamento" e precisamente: la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

I dati dell'interessato vengono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in paesi nei quali è applicato il Regolamento.

A meno che l'interessato non manifesti esplicitamente la propria volontà di rimuoverli, i dati personali a lui riferibili saranno conservati fino a che saranno necessari rispetto alle legittime finalità per le quali sono stati raccolti e precisamente:

Finalità	Periodo di conservazione
Assistenza socio-assistenziale e sanitaria	I dati vengono conservati per 10 (dieci) anni dall'ultima prestazione. <u>Finì fiscali</u> - I dati vengono conservati sino a che non vengono definiti gli accertamenti relativi ai singoli periodi d'imposta o decade il relativo potere. <u>Finì contabili</u> - I dati vengono conservati per 10 (dieci) anni dalla data dell'ultima registrazione contabile. I dati vengono conservati dopo la cessazione del servizio fino a quando non vengono definiti i tempi previsti dalla normativa e dagli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.
Promozione delle attività dell'Associazione	I dati vengono conservati per 5 (cinque) anni a partire dalla data di realizzazione del materiale promozionale.

Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto; in tale circostanza, i dati personali dell'Interessato, più precisamente, quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.



CHE DIRITTI HA L'INTERESSATO

Periodo di conservazione [art. 13, par. 2, lett. b), c), d) e f) - art. 14, par. 2, lett. c), d), e) e g)]

L'interessato potrà esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare, i diritti previsti dal Regolamento e di seguito elencati, inviando un'apposita richiesta con le seguenti modalità:

Modalità	Indirizzo
E-mail	casadellasperanza@casadellasperanza.com
Posta elettronica certificata	casadellasperanza@pec.it
Sede legale - Stabilimento principale	Via Gramsci n. 6, 92100 - AGRIGENTO (AG)

In egual modo potrà essere esercitato il diritto di revoca del consenso.

Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dal Titolare, a fronte dell'esercizio dei suddetti diritti, saranno effettuate gratuitamente. Tuttavia, se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare potrà addebitare un contributo spese, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti, oppure rifiutare di soddisfare le richieste stesse.

I diritti esercitabili dall'interessato sono i seguenti:

- diritto di accesso (art. 15 GDPR)
- diritto di rettifica (art. 16 GDPR)
- diritto di cancellazione (art. 17 GDPR)
- diritto di limitazione di trattamento (art. 18 GDPR)
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR)
- diritto di opposizione (art. 21 GDPR)
- diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (art. 77 GDPR)
- diritto a non essere sottoposto ad un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art. 22 GDPR)

Agrigento, 22 ottobre 2022

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Timbro e Firma



Allegato n° 3

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____

il ____/____/____ e residente in _____ via _____

in qualità di (barrare la casella di interesse):

- | | |
|--|---|
| ☐ Genitore / esercente la potestà per il minore | ☐ Tutore |
| ☐ Esercente la potestà | ☐ Curatore |
| ☐ Prossimo congiunto / Convivente ai sensi della L. 76/16 | ☐ Amministratore di sostegno _____ |
| ☐ Convivente | ☐ Familiare (indicare il grado di parentela) _____ |

Considerato lo stato di (barrare la casella di interesse):

- | | | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| ☐ minore età | ☐ incapacità di agire | ☐ impossibilità fisica | ☐ incapacità di intendere e volere |
|-------------------------------------|--|---|---|

di (inserire i dati dell'interessato):

Nome e Cognome _____ nato/a a _____

il ____/____/____ residente in _____ via _____

Letta l'informativa, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679, pienamente informato/a delle caratteristiche del trattamento dei dati personali e delle finalità per cui viene effettuato, preso atto dei diritti previsti dalla stessa informativa, il/La sottoscritto/a, **PER CONTO DELL'INTERESSATO**, dichiara di manifestare il **CONSENSO** al trattamento dei dati personali, anche "particolari".

_____, li ____/____/____

Firma Leggibile

Inoltre,

☐ **DÀ IL CONSENSO**

☐ **NEGA IL CONSENSO**

affinché l'Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" E.T.S. utilizzi e diffonda **immagini fotografiche e registrazioni audio/video** dell'interessato per finalità di promozione delle attività dell'Associazione, quali manifestazioni ludico-ricreative volte a migliorare l'integrazione e l'inclusione sociale, mostre fotografiche, la creazione e distribuzione di pubblicazioni su carta stampata (quali ad esempio riviste, carta dei servizi, ecc.) disponibile per chiunque ne faccia richiesta e la produzione e diffusione di materiale audiovisivo accessibile dai principali canali televisivi locali, sito internet, social media o supporti audiovisivi.

_____, li ____/____/____

Firma Leggibile

Il / la sottoscritto/a, inoltre,

ACCONSENTE

che possa essere data **comunicazione relativa allo stato di salute** dell'interessato (barrare la voce che interessa):

- ☐ solo al/alla sottoscritto/a
- ☐ solo alle persone qui sotto indicate:

1) Sig./ra _____

2) Sig./ra _____

che la **documentazione sanitaria** dell'interessato possa essere affidata all'occorrenza (barrare la voce che interessa):

Associazione "Casa della Speranza Don Angelo Ginex" E.T.S. Via Gramsci, 6 - 92100 Agrigento
cod. fisc.: 80004680841 tel. : 0922-596811 fax: 0922-1836004 - web: www.casadellasperanza.com -
mail: casadellasperanza@casadellasperanza.com - P.E.C.: casadellasperanza@pec.it



☐ solo al/alla sottoscritto/a

☐ solo alle persone qui sotto indicate:

1) Sig./ra _____

2) Sig./ra _____

che possa essere data **informazione relativamente alla presenza** dell'interessato presso la struttura a (barrare la voce che interessa):

☐ tutti coloro che lo richiedano

☐ nessuno

☐ solo alle persone qui sotto indicate:

1) Sig./ra _____

2) Sig./ra _____

_____, li ____ / ____ / _____

Firma Leggibile



Allegato n° 4

ELENCO DEI RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi del Reg. UE 2016/679

Gelo Calogero (Presidente-Direzione generale)	Responsabile del trattamento dei dati
Dott. Giuseppe Virone (Direttore Sanitario)	Responsabile del trattamento dei dati della DIREZIONE SANITARIA
Dott. Alessandro Feliciangeli (Psicologo-psicoterapeuta e Responsabile della Qualità)	Responsabile del trattamento dei dati del SETTORE RIABILITATIVO
Rag. Tiziano Petrotta (Impiegato Amministrativo)	Referente del SISTEMA INFORMATIVO

Per contattare i responsabili dei settori:

Tel. 0922/596811 – fax 0922/1836004

D.P.O.

Ai sensi del Reg. UE 2016/679

Dott. Santo Scibetta (Consulente esterno)	Responsabile della protezione dei dati
--	---

Per contattare il D.P.O.:

Tel. 0922/872224



ALLEGATO N° 5

Questionario di gradimento per i familiari

Gentile Familiare, allo scopo di migliorare la Qualità del Servizio offerto e di garantire interventi più efficaci ed efficienti, Le chiediamo, cortesemente, di compilare il Questionario di seguito riportato, segnando con una X la casella che riterrà più aderente al Suo giudizio.

Il presente Questionario entro il 21/09/2022, dovrà essere restituito in forma anonima (cioè senza indicare il proprio cognome e nome, quindi senza firma) e consegnato in busta chiusa indirizzata all'Assistente Sociale del Centro.

Il conferimento dei dati richiesti dal Questionario è facoltativo ed un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni riabilitative.

La ringraziamo per la collaborazione.

AREA A - STRUTTURA E AMBIENTE

	Poco	Abbast.	Molto
1. Ritiene che gli ambienti e gli spazi di Casa della Speranza siano accoglienti?	ف	ف	ف
2. Ritiene che i locali di Casa della Speranza siano curati e puliti?	ف	ف	ف
3. La Struttura è facilmente raggiungibile?	ف	ف	ف

AREA B - PERSONALE E COMUNICAZIONE

4. Il personale dimostra professionalità?	ف	ف	ف
5. Il personale è disponibile e gentile?	ف	ف	ف
6. Il personale è attento al benessere del vostro familiare?	ف	ف	ف
7. Il personale è disponibile ad ascoltare i bisogni e le esigenze delle famiglie?	ف	ف	ف

	Inadeguata	Adeguaa	Ottima
8. Come considera il rispetto della riservatezza Personale (comunicazioni di informazioni riservate)?	ف	ف	ف



9. Come considera la cortesia e la disponibilità degli operatori del servizio?

ف

ف

ف

AREA C - ATTIVITA' E SERVIZI

	Poco	Abbast.	Molto
10. A suo parere, le attività riabilitative proposte promuovono il benessere del vostro familiare?	ف	ف	ف
11. L'organizzazione del Servizio è di supporto e di aiuto alla famiglia?	ف	ف	ف
12. E' informato riguardo al menù del pranzo fornito al vostro familiare?	ف	ف	ف
13. Ritiene utile avere supporto per la sua famiglia?	ف	ف	ف
14. In che misura consiglierebbe ad un suo conoscente questa struttura?	ف	ف	ف

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato:

A cura del Resp.le Qualità



Allegato n° 6

FUNZIONE RICEVENTE: _____		NOMINATIVO: _____	
CLIENTE/SOGGETTO CHE HA ESPRESSO IL RECLAMO: _____			
RIF. INCARICO: _____ / _____		OGGETTO: _____	
DESCRIZIONE DEL RECLAMO:			
Data _____		ora _____	
		Firma (di chi riceve il reclamo): _____	

MODULO RECLAMI



Allegato n.8

Assistito/a _____ Cod. _____
Diagnosi _____

CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO RIABILITATIVO

Il sottoscritto/La sottoscritta _____ in qualità di Genitore /Tutore/ R. legale/ Amm. Di sostegno/ Curatore dell'assistito/a sopra identificato/a

AUTORIZZA

gli operatori del Centro di Riabilitazione **ASSOCIAZIONE CASA DELLA SPERANZA E.T.S.** ad eseguire per l'interessato/interessata le prestazioni riabilitative di cui ha bisogno ed erogati dallo stesso Centro secondo l'autorizzazione dell'ASP di Agrigento ed il P.R.I. (Progetto Riabilitativo Individuale) di cui si prende visione.

Il dichiarante conferma di essere stato/a messo/a al corrente dal **DIRETTORE SANITARIO del CdR** della natura e dello scopo del trattamento terapeutico-riabilitativo e di essere stato informato sui benefici attesi, sui prevedibili disagi e su eventuali rischi che possono derivarne, così come sulle possibili alternative al trattamento.

Il dichiarante conferma di essere stato/a informato/a che nel corso del trattamento riabilitativo e della permanenza nel Centro si possono verificare condizioni impreviste che necessitano di interventi diversi da quelli riabilitativi es. interventi terapeutici di primo soccorso.

Il dichiarante conferma, altresì, di essere stato/a informato/a che:

- il presente consenso è necessario per l'inserimento in struttura e l'avvio / proroga / rinnovo del PRI
- resta ferma la possibilità di revocare il consenso in qualsiasi momento, sospendendo o rinunciando alle prestazioni del Centro

Quindi, consapevolmente **ACCONSENTE** al trattamento riabilitativo proposto

Data _____ Firma _____

Timbro e Firma leggibile del Medico (che acquisisce il consenso) _____

AREA RISERVATA AD EVENTUALE REVOCA:

MOTIVAZIONE REVOCA CONSENSO

Data _____

Genitore/Tutore/R. legale/Amm. Di sostegno/Curatore Firma _____

Firma del Direttore Sanitario _____

INDICE



Premessa

Sezione Prima pag. 4

Presentazione del Centro

1. Casa della Speranza
2. Localizzazione e modalità di primo contatto
3. Principi Fondamentali
4. Comunicazione con le famiglie

Sezione Seconda pag. 7

Direzioni Organizzazione Servizi

1. Direzione Generale
2. Direzione Sanitaria
3. Uffici Amministrativi

Organizzazione

1. La Struttura
2. Confort presenti nella Struttura
3. Servizi

Sezione terza pag. 11

Assistenza e Riabilitazione

1. Obiettivi Generali
2. Il Servizio di Riabilitazione: accesso e prassi
3. Il Servizio di Riabilitazione a ciclo diurno
4. Dimissioni

Sezione quarta pag. 13

Standard di Qualità - Tutela - Strumenti di verifica

Standard di Qualità del Servizio di Riabilitazione.

Tutela

Strumenti di verifica della qualità del Servizio

Sezione quinta pagg. 15-28

Allegati

Indice pag. 28



La presente “Carta dei Servizi” è stata formulata nel rispetto delle indicazioni legislative.

Il quadro normativo che definisce il Sistema della Carta dei Servizi è di seguito riportato:

- ***D.P.C.M. dell’ 11/10/94: “Principi per l’Istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”, in G.U. n° 261 dell’ 08/11/94.***
- ***D.P.C.M. del 19/05/95: “Schema generale di riferimento della ‘Carta dei Servizi pubblici sanitari’, in G.U. n° 125 del 31/05/95.***
- ***Linee guida n° 2/95 “Carta dei Servizi pubblici” del Ministero della Sanità – Servizio centrale della programmazione sanitaria – G.U. n° 203 del 31/08/95.***

Il presente documento è pubblicato sul sito internet dell’associazione.