



Sede legale Via Gravina 18 - Giarre (CT)

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Riabilitazione ARA

Corso Calatafimi, 896/E – Palermo

tel. 091 7495121-

email centroara@libero.it - pec centroara@pec.it

INDICE

Indice	pag. 1
Presentazione della struttura	pag. 2
Principi ispiratori del Centro ARA	pag. 3
La nostra organizzazione: equipe multidisciplinare	pag. 5
Diritti e doveri degli utenti	pag. 6
Come contattarci	pag. 8
Dove siamo	pag. 8
Modalità d'erogazione del servizio domiciliare	pag. 9
Come si accede al servizio domiciliare	pag. 9
Caratteristiche del servizio domiciliare	pag. 9
Gestione reclami	pag. 10
Gestione della privacy degli utenti	pag. 10
Rilevazione della soddisfazione dell'assistito	pag. 11

Standard di qualità	pag. 11
Strumenti di verifica della qualità	pag. 12
Indirizzi e numeri utili	pag. 13
<i>Presentazione della struttura</i>	

L'ARA (Associazione Riabilitazione Assistenza) è un'Associazione senza fini di lucro fondata il 10.03.2000 allo scopo di istituire e gestire strutture riabilitative per soggetti disabili psichici, fisici e sensoriali.

In atto, gestisce un Centro di Riabilitazione che svolge attività di recupero funzionale di soggetti portatori di handicap con minorazioni fisiche-psichiche-sensoriali (di entrambi i sessi e senza limiti d'età).

Il Centro di Riabilitazione ARA è accreditata all'albo regionale (per l'erogazione di 152 prestazioni giornaliere) ed opera in regime di convenzione con l'A.S.P. di Palermo.

Il Centro di Riabilitazione in atto eroga (n. 76 prestazioni giornaliere) a carattere domiciliare a soggetti affetti da patologie che richiedono, per la loro specificità e/o gravità, la presa in carico globale del soggetto.

Il Rappresentante Legale dell'ARA è il dott. Antonino Costantino, che è, inoltre, titolare del trattamento dei dati personali effettuato dalla

struttura.

L'ARA attraverso la Carta dei Servizi intende costruire uno spazio di dialogo con la Comunità territoriale ed in particolare con i cittadini-utenti affinché possano acquisire tutte le informazioni possibili relative al servizio riabilitativo domiciliare. L'ARA ha sede legale a Giarre (CT), via Gravina n. 18.

Il Centro di Riabilitazione ha sede a Palermo in Corso Calatafimi n. 896/E.

La segreteria del Centro può essere contattata telefonicamente allo **091 7495121** o tramite email ai seguenti indirizzi di posta elettronica: centroara@libero.it e centroara@pec.it.

Principi ispiratori del Centro ARA

I criteri gestionali dell'*ARA* tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti.

Imparzialità: gli operatori della struttura mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità, tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso e/o dall'età. A tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura.

Continuità: la struttura assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali

disagi nei confronti degli utenti, nei casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della struttura dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: sin dal suo primo contatto, viene favorita la partecipazione attiva del paziente a tutti gli aspetti gestionali della struttura che lo riguardano, in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; con questa Carta dei Servizi la struttura intende offrire agli utenti un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: L'efficacia dei trattamenti sanitari è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento riabilitativo. L'efficienza delle attività sanitarie e di tutte le altre attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dei trattamenti

medici.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

Soddisfazione del paziente: l'utente della struttura viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta. Gli operatori della struttura si impegnano a garantire un servizio che può soddisfare le esigenze riabilitative del paziente. La qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione sanitaria, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

La nostra organizzazione:

Equipe multidisciplinare

Nella nostra organizzazione operano medici, psicologi, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione e personale amministrativo (supporto alle attività sanitarie di riabilitazione).

Il Coordinamento del Centro di Riabilitazione è affidato all'Assistente Sociale dott.ssa *Agata Di Noto*.

La Direzione Generale è affidata all'Ing. *Alfio Torrisi*

Le prestazioni sanitarie sono affidate all'équipe così composta:

Responsabile Sanitario: Dr. *Rino Bruno*, neurologo;

Medico Specialista: Dr. *Filippo Alfano*, neurologo;

Psicologhe:

Dr.ssa *Grazia Dalia*

Dr.ssa *Manuela Leotta*

Assistenti Sociali:

Dr.ssa *Agata Di Noto*

Dr.ssa *Chiara Sausa*

Terapisti della riabilitazione:

Dr. *Giuseppe Avanzato*, Dr. *Roberto Averna*,
Dr. *Salvatore Bellante*, Dr. *Giuseppe Canzoneri*,
Dr. *Alessio Chiappone*, Dr. *Francesco Di Bianca*,
Dr. *Codrut Dimitrescu*, Dr.ssa *Antonella Farinella*,
Dr. *Daniele Fenech*, Dr. *Paolo Giuntini*, Dr. *Lipari Stefano*,
Dr.ssa *Marcella Ludovici*, Dr. *Flavio Martelli*, Dr. *Fabio Pistoia*, Dr. *Giulio Spatola*,
Dr.ssa *Isabella Villante*.

**Diritti e doveri degli utenti del centro ARA:
norme di comportamento per gli utenti e gli operatori**

"Lei".

- Ogni utente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
 - L'utente ha il diritto di ottenere dalla struttura: informazioni relative alle caratteristiche della struttura sanitaria, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Ha il diritto di essere informato sul progetto e sul programma riabilitativo.
 - Il paziente assistito dalla struttura ha diritto di essere trattato in modo professionale parte degli operatori, che devono rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, la patologia dalla quale è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale
- Il paziente assistito dalla struttura ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e delle intimità personali; la discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sua sensibilità e della riservatezza; le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute devono essergli comunicate dal medico cui è affidato. Tutti i dati e le informazioni sui pazienti devono rimanere segreti.
 - Il paziente assistito dalla struttura ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua malattia e sull'intervento riabilitativo cui viene sottoposto, affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.
 - L'utente ha il diritto a presentare eventuali reclami su disservizi; ha diritto di conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni dei servizi e dell'assistenza

ricevuta.

- Nell'eventualità in cui il paziente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, deve informare tempestivamente la struttura affinché possano essere evitati sprechi di risorse e perdite di tempo, a discapito di altri pazienti.
- Il paziente deve sempre comunicare agli operatori sanitari tutte le informazioni relative alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso durante il periodo del trattamento riabilitativo.
- Durante il trattamento riabilitativo il paziente deve sempre garantire la presenza di un proprio assistente, evitando però interferenze sugli aspetti riabilitativi della prestazione.
- Al momento della prestazione erogata dalla struttura, il paziente deve essere in condizioni igieniche tali da poter usufruire del trattamento riabilitativo.

Come contattarci

ARA Centro di Riabilitazione
Tel. 091 749 51 21
Email: centroara@libero.it
Pec: centroara@pec.it



Le figure professionali addette all'**U.R.P.** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e per gli aspetti e le

problematiche socio-sanitarie sono l'Assistente Sociale *Dr.ssa Agata Di Noto* e *Dr.ssa Chiara Sausa*, reperibili presso il Centro di Riabilitazione dal lunedì al venerdì, dalle ore 10,30 alle ore 14.00.

Personale di segreteria

Figure di riferimento per gli aspetti organizzativi ed amministrativi:

- Sig.ra Rag. *Provvidenza Giustiniano*
- Sig.ra Rag. *Teresa Ferreri*

Reperibili presso il Centro dal lunedì al venerdì, dalle ore 08,00 alle ore 14,00.

- Sig.ra Chiara Alessandra Giammona
Reperibile dal lunedì al venerdì, dalle 08,00 alle ore 13,00.

Coordinatrice Amministrativa:

- Dr.ssa *Caterina Manenti*
Reperibile in sede dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Dove siamo

Gli uffici amministrativi dell'ARA si trovano in corso

Calatafimi 896/E, 90135 Palermo.



Modalità d'erogazione del servizio domiciliare

Il Centro di Riabilitazione ARA effettua esclusivamente prestazioni riabilitative neuromotorie a carattere domiciliare.

Le prestazioni sono erogate in favore di utenti di entrambe i sessi senza limiti d'età, caratterizzati

da gravi disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, conseguenti, prevalentemente, a patologie neurologiche (neuromotorie, infiammatorie, degenerative, vascolari, neoplastiche, ecc.) per le quali sia opportuno un intervento riabilitativo da effettuare presso il domicilio dell'utente.

Il Centro è autorizzato ad erogare 76 prestazioni riabilitative neuromotorie giornaliere.

Come si accede al servizio domiciliare

I progetti di riabilitazione sono programmati e redatti in maniera personalizzata, in base alle valutazioni medico-specialistiche dei vari Distretti Sanitari di appartenenza, tenendo conto delle condizioni che caratterizzano il quadro generale di ciascun paziente.

L'accesso alla nostra struttura avviene esclusivamente su indicazione da parte Dipartimento di Riabilitazione della A.S.P. 6 di Palermo, che gestisce direttamente ed autonomamente le liste d'attesa.

La durata del periodo di trattamento è stabilita dal progetto riabilitativo individuale, redatto dall'equipe medica dell'A.S.P. 6 di Palermo.

Prima della scadenza del progetto riabilitativo, l'équipe del Centro A.R.A., sulla base delle periodiche visite di controllo effettuate ed in seguito ad un incontro d'équipe, può proporre al Distretto Sanitario di appartenenza dell'assistito, il proseguimento del trattamento o le dimissioni. L'équipe dell'A.S.P. presa visione della proposta avanzata dal Centro A.R.A., si riserva il compito di decidere sull' eventuale proseguimento delle terapie da erogare ai pazienti.

Caratteristiche del servizio domiciliare

La durata della singola seduta è per convenzione di 45 minuti. L'avvenuta esecuzione della seduta riabilitativa è registrata su apposita modulistica a cura del terapeuta, controfirmata dall'utente. In caso di ricovero per cure intensive, malattie di media durata o altre circostanze che impediscono al paziente di partecipare alla seduta riabilitativa, le assenze devono essere comunicate alla segreteria del Centro, almeno il giorno prima della seduta; in tal caso, dovrà poi essere presentato apposito certificato medico.

Il costo delle prestazioni erogate dal Centro è a totale carico del S.S.N.: nulla è, quindi, dovuto dagli assistiti agli operatori ed alla struttura per le prestazioni riabilitative ricevute.

Gestione dei reclami

Gli utenti della struttura, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo con le seguenti modalità:

- telefonicamente al numero 091 7495121 rivolgendosi agli assistenti sociali del Centro ARA.
- inviando una comunicazione scritta indirizzata al Direttore Sanitario Dott. R. Bruno, presso la sede del Centro ARA Corso Calatafimi n. 896/ E Palermo, oppure tramite i seguenti indirizzi di posta elettronica centroara@libero.it centroara@pec.it.

Gestione della privacy dei pazienti

I dati personali che affluiscono presso l'ARA, sono gestiti in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente di riferimento e quindi:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'ARA, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali richiesto dalla

legge.

Il trattamento dei dati personali degli utenti viene sempre effettuato dopo l'acquisizione del relativo consenso scritto, acquisito previo rilascio della relativa informativa sulle modalità e finali del trattamento.

Rilevazione della soddisfazione dell'assistito

L'ARA si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari all'atto della dimissione. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile Qualità mette a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'assistito.

Standard di qualità

Il Centro ARA ha provveduto ad analizzare le

esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali il centro di Riabilitazione è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

Strumenti di verifica della qualità

Per offrire un servizio riabilitativo qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'assistito, il Centro ARA si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- monitoraggio dei risultati riabilitativi dei pazienti;

- monitoraggio della soddisfazione dell'utente;
- monitoraggio dei reclami;
- monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Indirizzi e numeri utili

- **Dipartimento di Medicina Riabilitativa U.O.C. Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare**
via La Loggia
Telefono 091 674 31 27 • 091 674 31 26
- **DSS 42 PTA PALERMO CENTRO** (ex Distretto 10)
via Turrisi Colonna, 43
U.O. HANDICAP

Telefono 091 703 21 24

U.O.HANDICAP
Telefono

- DSS 42 PTA BIONDO (ex Distretto 11)
via Pindemonte 88
U.O. HANDICAP
Telefono 091 703 48 53

- **DSS 42 PTA CASA DEL SOLE** (ex Distretto 12)
via Luigi Sarullo 19
U.O.HANDICAP
Telefono 091 703 53 28

- **DSS 42 GUADAGNA** (ex Distretto 14)
via Arcoleo 25
U.O.HANDICAP
Telefono 091 703 73 81

- **DSS 42 PTA ALBANESE** (ex Distretto 13)
via Papa Sergio I ,5
U.O.HANDICAP
Telefono 091 703 68 62

- **DSS 33 • CEFALÙ**
U.O. HANDICAP
Telefono 0921 920 202

- **DSS 39 BAGHERIA** (ex Distretto 39)