



# **CARTA dei SERVIZI**

**Centro di Riabilitazione "Leucosia"**

**Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa"**

**Edizione 01 - Anno 2021**

Se un uomo parte con delle certezze finirà con dei dubbi.

Se si accontenta di iniziare con qualche dubbio,  
arriverà alla fine a qualche certezza.

La carta dei servizi del  
Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa"  
è dedicata a Giovanni Caressa  
che nel 1965 ha fondato l'Anffas a Salerno  
e si è sempre impegnato per affermare  
i diritti delle persone con disabilità  
e delle loro famiglie

## Indice

Storia e Mission.....	4
Centro di riabilitazione "Leucosia".....	5
Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa".....	6
Gli impegni.....	7
Modalità di Tutela e di Verifica .....	8
Modulo Reclami.....	9
Dove Siamo.....	10

### **La Carta dei servizi è stata elaborata in accordo a:**

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

L'ANFFAS, Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, viene costituita a Roma il 28 marzo 1958. Nel 1997 si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), nel 2002 adotta un modello federale e l'acronimo ANFFAS - ONLUS.

L'Anffas sezione di Salerno, fondata nel 1965, diviene Anffas onlus Salerno nel 2002 con autonomia giuridica e amministrativa. Anffas onlus Salerno nel 2009 costituisce la Fondazione Salernum Anffas onlus. La Fondazione nel 2013 assume la gestione dei servizi accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

La **Fondazione**, in armonia con i principi statutari di Anffas Onlus:

- promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e della vita indipendente;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa violare o ridurre la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.
- favorisce i processi inclusivi e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione.

La **Fondazione**, in accordo ai principi costituzionali e alla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (Legge 3 marzo 2009, n. 18), assicura

- diritto alla riservatezza e rispetto della privacy;
- diritto all'informazione e al consenso informato;
- diritto al reclamo a seguito di disservizi o comportamenti non consoni;
- formulazione di un piano terapeutico individuale (per gli assistiti in possesso di prescrizione rilasciata dall'Unità di Valutazione dei Bisogni Riabilitativi - UVBR) o di un piano esecutivo personalizzato (per gli assistiti in possesso di prescrizione rilasciata dall'Unità di Valutazione Integrata - UVI);
- rispetto delle differenze e diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- approcci, metodiche e strategie abilitative e riabilitative sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza per gli assistiti e gli operatori;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni formali ed informali con enti, istituzioni, agenzie e associazioni territoriali.

	<b>I NOSTRI SERVIZI</b>	
<p>Centro di Riabilitazione <b>"Leucosia"</b> via Leucosia, 18 - 84131 (Mercatello) Salerno tel. 089 334509 - 089 338931 <a href="mailto:sait@anffas.sa.it">sait@anffas.sa.it</a> // <a href="mailto:sail@anffas.sa.it">sail@anffas.sa.it</a></p>	<p>Centro Diurno Integrato per Persone con Disabilità <b>"Giovanni Caressa"</b> via del Tonnazzo, 83 - 84131 (Fuorni) Salerno tel. e fax 089 302393 - 089 303077 <a href="mailto:sait@anffas.sa.it">sait@anffas.sa.it</a> // <a href="mailto:sai@anffas.sa.it">sai@anffas.sa.it</a></p>	

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



## CENTRO di RIABILITAZIONE "LEUCOSIA"


Il Centro Riabilitativo eroga in regime semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare prestazioni riabilitative estensive (L. 833/78 - ex art. 26), in una struttura di oltre 1000 mq, facilmente raggiungibile e dotata di ampio parcheggio. Il Centro offre trattamenti individuali e di piccoli gruppi di riabilitazione sanitaria:

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

Il Centro, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, è vocato alla presa in carico dei bambini e adolescenti con disturbo del neurosviluppo e privilegia l'approccio cognitivo comportamentale. Viene redatto per ogni persona assistita un Piano terapeutico individuale (PTI) – previo rilascio della prescrizione da parte delle Unità Operative di Riabilitazione delle Aziende sanitarie locali - e attivati percorsi diagnostico-terapeutici che tengono conto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni delle persone con disabilità e delle raccomandazioni delle Linee guida ministeriali e/o delle società scientifiche.

Le persone con disabilità, in relazione all'autorizzazione presentata ove è indicata durata e frequenza del trattamento, hanno diritto a ricevere i seguenti servizi:

- per i trattamenti ambulatoriali e domiciliari sono previste sedute individuali – rapporto 1 operatore e 1 assistito - della durata di 60 minuti continuativi al giorno;
- per i trattamenti ambulatoriali è previsto anche il piccolo gruppo – rapporto 1 operatore e max 5 assistiti - della durata di 60 minuti;
- per i **trattamenti semiresidenziali\*** è prevista la frequenza del Centro di Riabilitazione in un arco di tempo compreso dalle ore 8:30 alle 19:00 e comunque per non più di 8 ore al giorno.

TIPOLOGIA		ORARIO	Tempi rilascio PTI	Rilascio documentazione
semiresidenziale	Giorni lavorativi	8:30 - 19:00	10 giorni	14 giorni
ambulatoriale		8:00 - 20:00		
domiciliare		8:00 - 20:00		

Il rilascio del consenso al trattamento dei dati sensibili e del consenso informato al trattamento riabilitativo sono propedeutici alla presa in carico. L'accesso alle prestazioni avviene previa formulazione del Progetto Riabilitativo da parte dell'UVBR del distretto sanitario di residenza e rilascio dell'autorizzazione e del nulla osta laddove richiesto.

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

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

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



## CENTRO DIURNO INTEGRATO “Giovanni CARESSA”

Il Centro Diurno Integrato “*Giovanni Caressa*” eroga prestazioni socio-sanitarie in regime di semiconvitto in una struttura di oltre 1500 mq, dotata di spazi esterni attrezzati con campo polivalente e anfiteatro. Il Centro offre trattamenti incentrati prevalentemente sulla terapia occupazionale ma anche su:


- Ⓜ **Terapia e laboratori occupazionale;**
- Ⓜ **Laboratorio teatrale;**
- Ⓜ **Conoscenza del territorio;**
- Ⓜ **Aula telematica;**
- Ⓜ **Laboratorio di ceramica e decorazione;**
- Ⓜ **Laboratorio di bricolage e cartotecnica;**
- Ⓜ **Attività integranti;**
- Ⓜ **Attività ludico – motoria.**

Viene redatto per ogni persona un **Piano Educativo Personalizzato (PEP)**.

Le competenze che sono coinvolte nella conduzione del PEP sono: medico responsabile, psicologo, assistente sociale, infermiere, fisioterapista, terapeuta occupazionale, educatore, animatore di comunità, operatori socio-sanitari e operatori socio-assistenziali.

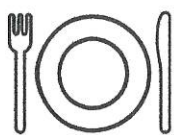
Le persone con disabilità hanno diritto a ricevere trattamento semiresidenziale da lunedì al venerdì, dalle ore 8:20 alle 16:35.

Nella tabella che segue sono riportate le tipologie delle prestazioni, i giorni e gli orari di funzionamento, il tempo d’attesa dalla richiesta all’erogazione del servizio, il tempo necessario per il rilascio della documentazione.

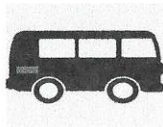
TIPOLOGIA		ORARIO	Tempi inizio trattamento	Rilascio documentazione
semiresidenziale	L - M - M - G - V	8:20 - 16:35	Lista d’attesa	14 giorni
	Sabato	8:20 -14:35		

L’accesso al servizio avviene previa formulazione del Progetto Socio – Sanitario da parte dell’UVI del distretto Sanitario di residenza.

Il CDI gestisce la lista d’attesa.

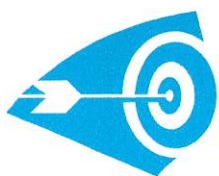


Nei nostri servizi sono attivi la cucina e la mensa, monitorati quotidianamente con il sistema di autocontrollo HACCP. Il personale medico elabora stagionalmente il menù e, qualora ne ravveda il bisogno e l’opportunità, in accordo con i familiari, lo personalizza così da rispondere ai bisogni di ogni singolo utente.

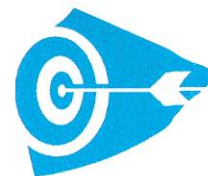


**Gli utenti residenti nel Comune di Salerno che fruiscono dei nostri servizi in regime di semiconvitto possono richiedere al Comune il servizio trasporto.**

**\*N.B. Il sabato il Centro Diurno Integrato “Giovanni Caressa” è aperto dalle 8:20 alle 14:35 alle persone con trattamenti esasettimanali semiresidenziali.**



## *Gli IMPEGNI*



**La Fondazione Anffas Salerno Giovanni Caressa Onlus** ha individuato in via prioritaria i seguenti *fattori della qualità* su cui ha fissato i relativi standard:

1. umanizzazione e personalizzazione degli interventi:
  - intervento sanitario-assistenziale (PRI - PEP);
  - efficacia del trattamento riabilitativo (monitoraggio delle prestazioni, esito del trattamento).
2. diritto all'informazione e alla partecipazione:
  - carta dei servizi;
  - consenso informato al trattamento riabilitativo;
  - condivisione del PRI o del PEP,
3. sicurezza e igiene
  - sistema HACCP (Reg C.E. 852/2004 – 853/2004);
  - procedura prevenzione rischio avverso;
  - sicurezza sul posto di lavoro (D.Lgs 81/08).
4. qualità operatori sanitari:
  - piano di formazione triennale;
  - valutazione annuale.

**La Fondazione Anffas Salerno Giovanni Caressa Onlus** ha implementato nei propri servizi e certificato un **Sistema Gestione Qualità** per garantire una gestione efficiente e prestazioni efficaci.

La **Fondazione** considera condizioni di **efficacia**

- ⇒ presa in carico olistica e globale della persona con disabilità: comprendere i bisogni, condividere e predisporre con l'assistito o chi lo rappresenta un intervento appropriato;
- ⇒ curare la comunicazione e la condivisione con quanti interagiscono con la persona in carico;
- ⇒ programmare e definire obiettivi concreti, sostenibili e misurabili;
- ⇒ garantire una costante ricontrattazione, rivalutazione e flessibilità delle prestazioni.

La **Fondazione** considera condizioni di **efficienza**

- ⇒ dotare il personale degli strumenti e dei modelli teorici e operativi per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni;
- ⇒ garantire incontri periodici di programmazione e verifica delle prestazioni;
- ⇒ promuovere la consapevolezza e la crescita professionale di tutti gli operatori.



## **MODALITA' DI TUTELA E DI VERIFICA**



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

### **La gestione dei reclami mira a garantire:**

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

I reclami pervenuti sono integrati con le risultanze delle analisi di “**soddisfazione dell’utente**”, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

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

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

**La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell’utente/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:**

- ⇒ informazioni ricevute;
- ⇒ accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- ⇒ rispetto della sequenza e della puntualità nell’attuazione dei programmi previsti;
- ⇒ possibilità di sentirsi al centro del percorso tecnico *sociosanitario*;
- ⇒ prestazioni alberghiere;
- ⇒ aiuto e sostegno ricevuto;
- ⇒ riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.



## Scheda per segnalazioni

(da ritagliare e inviare)

RECLAMO

RILIEVO

SUGGERIMENTO

ELOGIO

### Evento segnalato

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Chi segnala (la segnalazione può essere anche anonima)*

Cognome Nome .....

Residente a ..... Cap .....

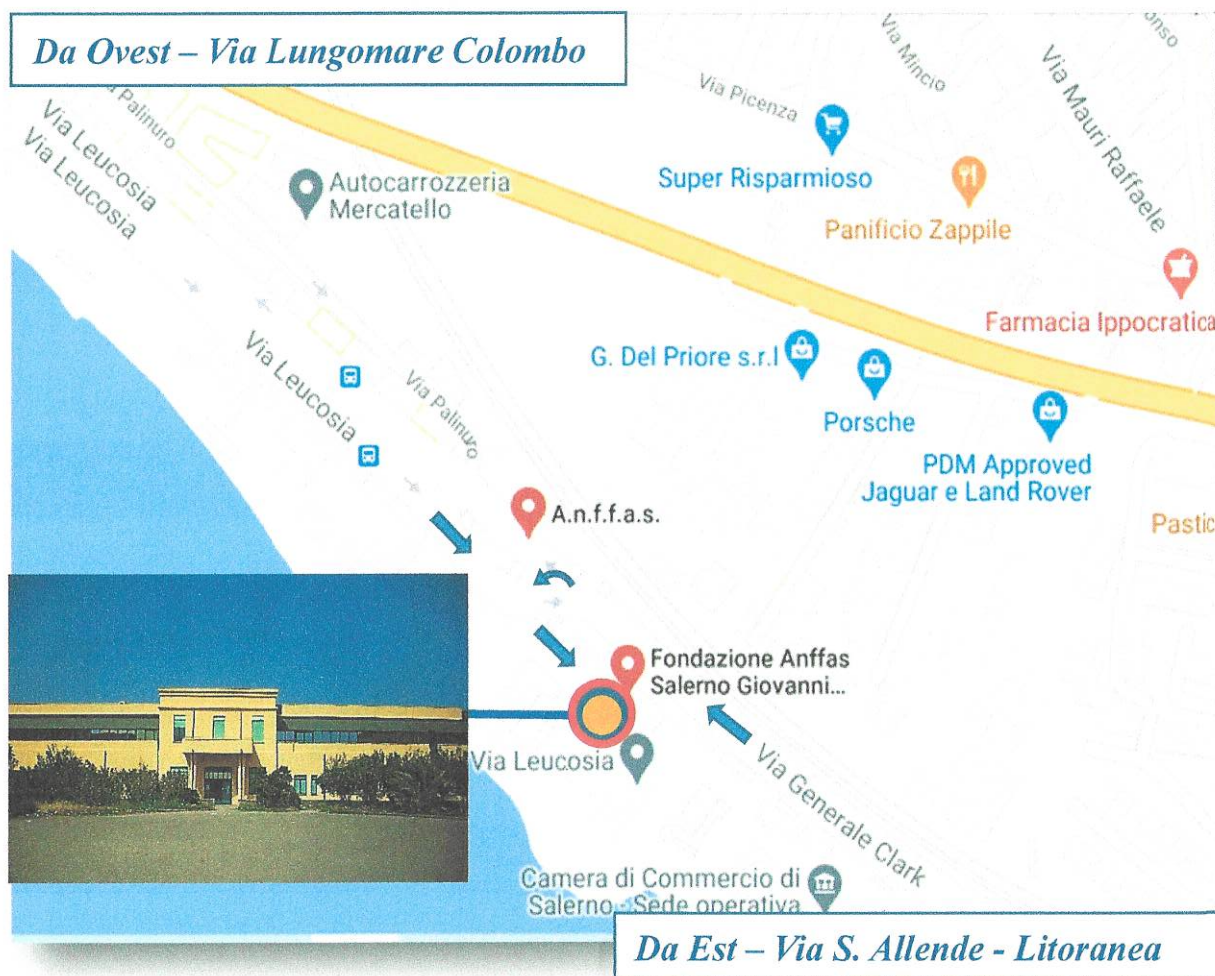
Via ..... n° .....

Tel ..... e-mail: .....

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

## DOVE SIAMO

### Centro di Riabilitazione “Leucosia”



IL PRESIDENTE

Dott. Parisi Salvatore

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Cerracchio Angelo

## DOVE SIAMO

### *Presidenza e Uffici Amministrativi Centro Diurno Integrato “Giovanni Caressa”*

*Da Ovest – Via San Leonardo*



*Da Est – Uscita tangenziale (zona industriale)*

IL PRESIDENTE

Dott. Parisi Salvatore

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Cerracchio Angelo

# Fondazione Anffas Salerno Giovanni Caressa Onlus



## SEDE AMMINISTRATIVA

via del Tonnazzo, 83 - 84131 Salerno  
tel/fax 089303077 - 089302393

[fondazione@pec.anffas.sa.it](mailto:fondazione@pec.anffas.sa.it)

[presidenza@anffas.sa.it](mailto:presidenza@anffas.sa.it)

C.F. 95123610651 – P. IVA 04933900658

Iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche

Iscritta all'anagrafe delle ONLUS