



# **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.

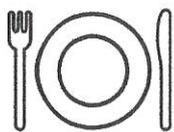
Le persone con disabilità hanno diritto a ricevere trattamento semiresidenziale da lunedì al venerdì, dalle ore 8:20 alle 16:35.

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.

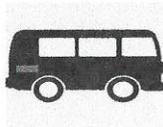
TIPOLOGIA		ORARIO	Tempi inizio trattamento	Rilascio documentazione
semiresidenziale	L - M - M - G - V	8:20 - 16:35	Lista d’attesa	14 giorni
	Sabato	8:20 -14:35		

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.

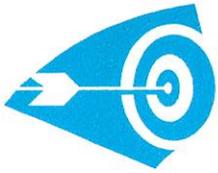


Nei nostri servizi sono attivi la cucina e la mensa, monitorati quotidianamente con il sistema di autocontrollo HACCP. Il personale medico elabora stagionalmente il menù e, qualora ne ravveda il bisogno e l’opportunità, in accordo con i familiari, lo personalizza così da rispondere ai bisogni di ogni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

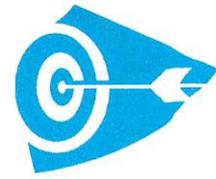


**Gli utenti residenti nel Comune di Salerno che fruiscono dei nostri servizi in regime di semiconvitto possono richiedere al Comune il servizio trasporto.**

**\*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