



CARTA DEI SERVIZI

Delibera Consiglio d'Amministrazione

08/09/2015

Chi siamo....

Speranza 2000” è una cooperativa sociale che nasce per erogare “servizi alla persona” e dal 2003, è impegnata *nell'Area della Cura e della Riabilitazione*, offrendo assistenza domiciliare socio-sanitaria, sia su appalto di Enti Pubblici o Privati (come assicurazioni private, enti di assistenza sanitaria integrativa, centri servizi alla persona) sia su richiesta del privato cittadino. La Cooperativa eroga per persone diversamente abili (certificate ai sensi della legge 104/92) un servizio di riabilitazione domiciliare, ai sensi dell'ex art. 26 L. 833/78, per la quale è accreditata dal 2002 per 95 prestazioni giornaliere e convenzionata ad oggi per 67 prestazioni giornaliere con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo.

I distretti socio-sanitari di competenza della Cooperativa sono i seguenti: 42 (Palermo ex distretti sanitari 10, 11, 12, 13, 14.), il 34 (Carini e paesi limitrofi), il 41 (Partinico e paesi limitrofi).

La cura e la riabilitazione della persona si realizzano con programmi che prevedono prestazioni sanitarie e psico-sociali integrate tra loro, che valorizzano le abilità di ogni persona.

Speranza 2000, con la sua esperienza pluriennale nel campo socio-sanitario, ha acquisito delle conoscenze che le hanno permesso di allargare i suoi orizzonti cercando di essere sempre più attenta alle richieste del sociale. Per tale motivo la cooperativa, che dal 19/11/2013 è iscritta all'Albo Regionale degli enti pubblici e privati previsti dall'art.26 della Legge Regionale n.22 del 09/05/1986, e dal 21/03/2022 iscritta al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore), ha modificato il proprio statuto per attivare anche un servizio socio-assistenziale domiciliare, in modo tale da integrare il servizio di riabilitazione e supportare la richiesta del territorio in cui è inserita.

Pertanto la cooperativa, oltre alle prestazioni in convenzione con il SSN, offre al cittadino la possibilità di usufruire di ulteriori servizi domiciliari socio-sanitari privatamente, grazie alla collaborazione di un team di professionisti che si aggiungono a quelli previsti dagli standard strutturali.

Da gennaio del 2006, la Cooperativa mantiene la certificazione secondo lo standard UNI EN ISO 9001: 2015, per l'assistenza riabilitativa domiciliare.

Speranza 2000, come previsto dalla Direttiva “ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, per garantire il miglioramento della qualità della vita e delle pari opportunità, si fonda sui seguenti principi:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** i servizi erogati sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, di età, di razza, di religione, di estrazione sociale o di area geografica, senza preferenze o discriminazione alcuna;
- **Continuità:** il servizio viene erogato senza interruzione. In caso di eventuali e temporanee interruzioni del servizio gli utenti verranno avvisati con ragionevole anticipo;
- **Diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **Obiettività:** gli utenti presi in carico dalla Cooperativa vengono trattati sempre rispettando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Partecipazione:** all'utente è garantita la possibilità di partecipare in termini di consigli o di suggerimenti, per tutelare il diritto alla fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura e per favorire la collaborazione con l'ente erogatore, tramite procedure di ascolto e customer satisfaction periodiche, e per garantire che la Cooperativa fornisca efficienza ed efficacia al servizio svolto.
- **Qualità:** il servizio deve essere svolto nel migliore dei modi, attraverso la disponibilità e la professionalità che il personale mette a disposizione degli utenti e rispettando precisi standard di qualità.

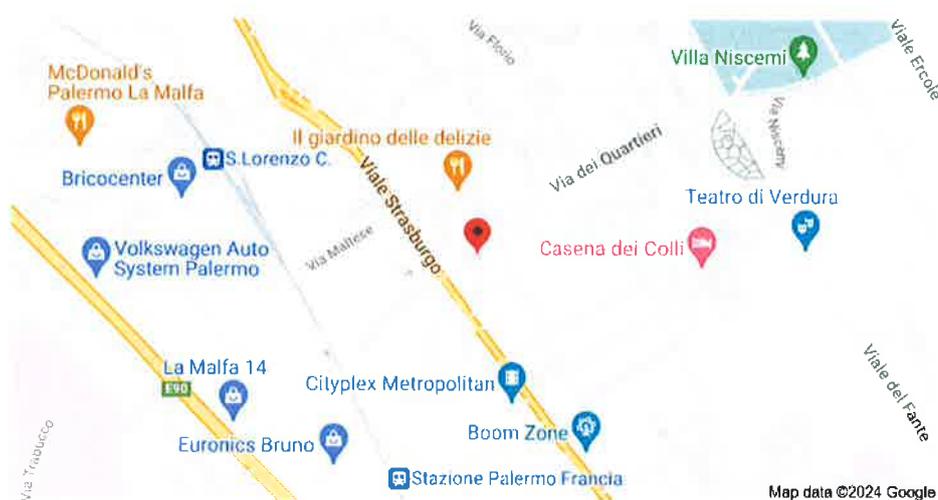
Dove siamo

La cooperativa ha la sede legale e amministrativa in via Principe di Pantelleria, n.25 (traversa di Viale Strasburgo).

Recapiti telefonici : tel. 091/6882062 - cell. 3483344180 – 3355404048.

e-mail: segreteria@speranza2000.com

sito web : www.speranza2000.com



La cooperativa svolge la sua attività **presso il domicilio dell'utente** durante le ore antimeridiane dalle 08,00 alle 14:50, dal lunedì al sabato. L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,30 mentre il sabato mattina solo dalle 8,00 alle 13,30.

Modalità di accoglimento e tipologia di utenza

Il cittadino può rivolgersi agli Enti Pubblici per richiedere i nostri servizi in convenzione o contattare direttamente la Cooperativa per usufruire dei nostri servizi privatamente.

➤ Il servizio di riabilitazione ex art.26 Legge 833/78

Come accedere

Il servizio di riabilitazione domiciliare ex art.26 legge 833/78 è accessibile da utenti aventi riconoscimento dell'invalidità civile e della legge nazionale sull'handicap n°104/92.

La richiesta va presentata presso l'ufficio H di competenza del proprio Distretto Sanitario con prescrizione del medico curante di visita specialistica domiciliare e copie dei documenti personali. In seguito alla visita domiciliare da parte dello specialista Asp verrà rilasciato un programma riabilitativo e l'inserimento nella lista d'attesa del Dipartimento della Riabilitazione. Alla presa in carico da parte del centro di riabilitazione l'iter terapeutico riabilitativo prevede una prima valutazione da parte del Direttore Sanitario del centro o del medico collaboratore ed a seguire la consulenza dello psicologo e dell'assistente sociale. Dopo la prima valutazione d'equipe, viene formulato il progetto riabilitativo individuale (PRI), che tiene conto della patologia di base, del grado di disabilità, delle abilità residue e potenziali, della sfera psico-sociale e della rete familiare. Si definiscono le aree specifiche di intervento, gli obiettivi a breve termine, medio e lungo termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti e la verifica degli interventi. Ciascun componente dell'equipe redige l'apposita cartella sanitaria.

Il centro realizza in regime domiciliare:

- trattamenti fisici,
- fisiochinesiterapia,
- ginnastica respiratoria,
- terapia neuromotoria,
- terapia neuro-psicomotoria,
- logopedia,
- interventi psico-sociali,
- supporto psicologico,
- visite mediche plurispecialistiche (d'accertamento, diagnostico e di controllo).

Nel corso del trattamento vengono valutati gli esiti raggiunti e la loro corrispondenza con gli esiti attesi, e in base a tale verifica viene periodicamente aggiornato il progetto riabilitativo con modifiche eventuali che vengono puntualmente riportate nella cartella clinico-riabilitativa. L'equipe multidisciplinare per monitorare il raggiungimento degli obiettivi, si avvale dell'ausilio di strumenti come:

- Visite domiciliari;
- Riunioni d'equipe;
- Strumenti di valutazione (Bartel Index, scala FIM, scala VAS, etc).

La Cooperativa, essendo in convenzione con ASP di Palermo, aderisce ai principi etici enunciati nel Codice Etico disposto in data 27/01/2017 con delibera n.49. Tale Codice Etico è reperibile sul sito aziendale Asp visionabile al seguente indirizzo:

www.asppalermo.org/pagina.asp?ID=139.

➤ *Servizio polispecialistico privato*

Come accedere

Il Centro Polispecialistico Privato offre servizi in Regime Privato o Convenzionato con Enti Privati. Il Cittadino può accedere ai servizi:

- contattando direttamente la nostra segreteria ai numeri telefonici sopra riportati;
- di persona, presso i nostri uffici dalle ore 08:00 alle ore 13:30
- attraverso il sito internet www.speranza2000.com

E' possibile stipulare convenzioni con Compagnie Assicurative, centri servizi o enti di assistenza sanitaria integrativa quali Previmedical, Generali, Poste Italiane, Concura, Miodottore etc.

Il centro si avvale della collaborazione di un'équipe di Medici Specialisti di consolidata esperienza e professionalità.

La cooperativa eroga in regime domiciliare:

- visita fisiatrica
- visita neurologica
- visita geriatrica
- visita cardiologica
- visita pneumologica
- visita anestesiologicala

e trattamenti specifici come:

- fisiochinesiterapia,
- ginnastica respiratoria,
- terapia neuromotoria,
- terapia neuro-psicomotoria,
- recupero e rieducazione funzionale,

- logopedia,
- interventi psico-sociali,
- supporto psicologico.

Tariffario:

| PRESTAZIONI REGIME PRIVATISTICO COOP. "SPERANZA 2000" | | | |
|---|-----------------------------------|----------|---------------------------|
| Prestazione | Specializzazione | Palermo | Provincia (oltre i 30 km) |
| Visita Domiciliare 60 min. | Fisiatria | 100,00 € | 120,00 € |
| Visita Domiciliare 60 min. | Neurologia | 150,00 € | 180,00 € |
| Visita Domiciliare 60 min. | Geriatrics | 130,00 € | 160,00 € |
| Visita Domiciliare 60 min. | Pneumologia | 150,00 € | 180,00 € |
| Visita Domiciliare 60 min. | Anestesiologia | 150,00 € | 180,00 € |
| Visita Domiciliare 60 min. | Cardiologia | 150,00 € | 180,00 € |
| Visita Domiciliare 60 min. | Psicologia/ Psicoterapia | 45,00 € | 50,00 € |
| Seduta Domiciliare 45 min. | Fisiochinesiterapia | 40,00 € | 45,00 € |
| Seduta Domiciliare 45 min. | Rieducazione respiratoria | 40,00 € | 45,00 € |
| Seduta Domiciliare 45 min. | Riabilitazione neuromotoria | 40,00 € | 45,00 € |
| Seduta Domiciliare 45 min. | Riabilitazione neuro-psicomotoria | 40,00 € | 45,00 € |
| Seduta Domiciliare 45 min. | Rieducazione funzionale | 40,00 € | 45,00 € |
| Seduta Domiciliare 45 min. | Logopedia | 40,00 € | 45,00 € |

Referti e certificati: i documenti vengono consegnati al termine della prestazione erogata.

Modalità di pagamento:

Il pagamento delle prestazioni libero-professionali avviene dopo la consegna del referto, brevi manu da parte del medico direttamente al domicilio dell'utente o con l'invio a mezzo email, ed è possibile pagare mediante: contanti, assegni, bonifico bancario, carta di credito o bancomat. Al pagamento seguirà automaticamente l'emissione della ricevuta fiscale/fattura che verrà inviata tramite email.

- **Impiegati amministrativi**

Svolgono funzione organizzativo-amministrativa, si occupano della gestione della contabilità, delle comunicazioni ai pazienti relative agli orari e giorni per l'erogazione del servizio, pianificano gli appuntamenti per le visite domiciliari dei componenti dell'equipe e registrano gli eventuali reclami telefonici.

Tutto il personale lavora in equipe in modo da garantire l'umanizzazione delle cure ed accogliere anche il paziente straniero e la sua famiglia, affermando la cultura dell'inclusione e assicurando il rispetto dei principi di uguaglianza e universalità delle cure.

Mission ...

La cooperativa "Speranza 2000", eroga prestazioni sanitarie e socio-assistenziali in regime domiciliare, abbracciando patologie disabilitanti e non, che coinvolgono sia l'età infantile che l'età adulta, e che richiedono per la loro specificità o gravità la presa in carico globale della persona da parte di una équipe multidisciplinare.

Lo scopo della cooperativa è il recupero funzionale dei soggetti deboli attraverso attività che garantiscano il raggiungimento di un grado di autonomia tale da permettere l'adeguata integrazione socio-sanitaria della persona con conseguente miglioramento della qualità della vita nel pieno rispetto della dignità umana. Tutto ciò viene realizzato al domicilio dell'utente riducendo, ove è possibile, il ricovero in strutture ospedaliere o residenziali.

L'aspetto innovativo del servizio offerto dalla Cooperativa Speranza 2000 è che, in aggiunta alle prestazioni erogate in convenzione, il cittadino può richiedere privatamente i nostri servizi, contattando direttamente la segreteria organizzativa, di persona presso i nostri uffici amministrativi o tramite sito web.

Il personale...

Il personale della cooperativa è quello previsto dagli standard strutturali per i centri di riabilitazione, come stabilito dalla L.R. n.16 del 28/03/1986 e G.U.R.S. del 11/04/1992 parte I n.19 e dagli standard strutturali della legge regionale n. 22 del 9 maggio 1986 e G.U.R.S. del 26/01/2024 D.A. n.20 del 09/01/2024.

- **Direttore medico** (Specialista in Geriatria)

A questo sono assegnati funzioni cliniche, organizzative e di coordinamento, controllo e monitoraggio delle procedure.

- **Medico Collaboratore** (Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa)

Coadiuvando il Direttore Medico nel controllo e nell'organizzazione del servizio riabilitativo, fornisce consulenza di tipo professionale sulla acquisizione di protesi ed ausili e delle apparecchiature di riabilitazione.

- **Terapisti della Riabilitazione** (fisioterapisti, logopedisti, neuro-psicomotricisti dell'età evolutiva)

Seguono ed attuano il trattamento riabilitativo domiciliare previsto dal piano terapeutico e propongono l'eventuale adozione di protesi ed ausili, addestrano all'uso degli stessi e ne valutano l'efficacia, in base agli obiettivi raggiunti, in fase di confronto con l'equipe multidisciplinare, propongono l'eventuale richiesta di proroga del trattamento.

- **Psicologo**

Supporta, attraverso il sostegno psicologico, l'utente ed i familiari, nell'affrontare tutte quelle problematiche relative alla situazione di disabilità e contemporaneamente nel gestire le capacità residue del paziente per il recupero funzionale e se indicato dal programma riabilitativo ricevuto dalla Asp segue l'utente in un piano di terapia specifica.

- **Assistente Sociale**

Collabora con l'equipe per la presa in carico dell'utente, con il quale avvia una relazione d'aiuto per capirne le necessità e trovare le risposte più adeguate ai problemi.

Si pone come tramite, fornisce informazioni relative ai servizi del territorio, all'iter da seguire per l'accesso agli stessi e alla normativa vigente.

Per i servizi socio-assistenziali svolge attività di coordinamento.

Standard qualità

Il sistema di gestione implementato dalla Cooperativa prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Esso si basa sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso alcuni indicatori di prestazione, legati, alle leggi cogenti e al punto di vista dei pazienti e del personale. A tal fine, la Cooperativa conduce indagini presso l'utenza avvalendosi di specifici strumenti quale il questionario distribuito ai pazienti periodicamente dagli assistenti sociali e scaricabile attraverso il sito internet.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono alla Cooperativa sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con l'utenza, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

Tali standard sono considerati un vero e proprio punto di riferimento per i cittadini-utenti che si rivolgono alla nostra cooperativa e rappresentano una dichiarazione d'impegno del livello di qualità del servizio che la nostra organizzazione è in grado di esprimere, costituendo una forma di garanzia per l'utente. Al fine di verificare il mantenimento degli impegni presi, per ogni standard sono stabiliti opportuni indicatori, così come le modalità di rilevazione dei dati relativi. Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. I dati di verifica del rispetto degli standard, così come il grado di soddisfazione degli utenti sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante la loro pubblicazione sul sito internet.

Qualora la Cooperativa non dovesse rispettare gli impegni declinati nella Carta, gli utenti potranno manifestare il loro disappunto mediante il Modulo di Reclamo, disponibile in struttura e sul sito internet. La Cooperativa s'impegna a fornire un esaustivo riscontro entro 10 giorni dalla sua presentazione, contattando il reclamante allo scopo di sanare il disservizio palesatosi.

| INDICATORI DI QUALITÀ | DESCRIZIONE | STANDARD/OBIETTIVO |
|---|--|--------------------------|
| Soddisfazione utente | Misura la soddisfazione globale dell'utenza sui servizi erogati (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a buono, sul totale dei questionari di gradimento raccolti) | 95% con giudizio "buono" |
| Chiarezza delle informazioni operatore/famiglia | Misura la soddisfazione dell'utenza circa il passaggio di informazioni da operatore a famiglia (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a buono, sul totale dei questionari di gradimento raccolti) | 95% con giudizio "buono" |
| Relazione operatori/paziente | Misura Soddisfazione dei pazienti per la qualità della relazione tra i professionisti sanitari e il paziente (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a buono, sul totale dei questionari di gradimento raccolti) | 95% con giudizio "buono" |
| Relazione operatori/famiglia | Misura Soddisfazione dei pazienti per la qualità della relazione tra i professionisti sanitari e la famiglia (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a buono, sul totale dei questionari di gradimento raccolti) | 95% con giudizio "5" |
| Reclami | Monitora, attraverso l'apposito registro, il n° di reclami presentati annualmente dall'utenza | ≤10 reclami/anno |

Procedure e strumenti per assicurare la tutela dei diritti degli utenti e modalità di accoglimento proposte e reclami

La cooperativa, per erogare un servizio efficace ed efficiente e misurarne la qualità, si impegna a valutare come il servizio offerto viene percepito dall'utente e a vagliare le sue eventuali proposte per migliorarlo. L'utente, nel caso in cui noti un disservizio, può manifestare il suo disaccordo tramite reclamo.

L'utente può contattare direttamente gli uffici amministrativi della cooperativa esplicitando verbalmente il suo disaccordo o compilando l'apposito modulo che può richiedere tramite la segreteria o scaricandolo dal sito web.

Al fine di garantire una risposta appropriata ed una azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

I reclami dovranno essere presentati entro 5 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con l'art. 14 comma 5 del D.Lgs. 502/92 e ss.mm.ii. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

Il Responsabile Qualità comunicherà all'interessato, entro 10 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni adottate nel caso specifico. Il responsabile ufficio relazioni con il pubblico si metterà in contatto con l'utente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali

ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati dei pazienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.

Per le problematiche organizzative e amministrative i referenti sono:

la Sig.ra *Di Giorgi Maria Letizia*, la Sig.ra *Vitrano Valentina*, la Sig.ra *Daniela Giambanco*, il Sig. *Salvatore Pirrera*.

Per le problematiche socio – sanitarie il Direttore Medico e le Assistenti Sociali sono reperibili dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.00.

Diritti e doveri degli utenti

DIRITTI DELL'UTENTE

A tutti gli utenti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

- L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- L'utente ha diritto di ottenere dal medico e/o professionista informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria diagnosi e cura ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei Servizi Sanitari della Struttura Sanitaria.

I DOVERI

- È un dovere di ogni Utente di informare il personale della struttura riguardo eventuali disdette o spostamenti degli appuntamenti già concordati.
- È un dovere di ogni Utente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

Il Centro inoltre aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20/11/1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, e ratificata in Italia con legge n. 176 del 27/05/1991, secondo la quale il bambino ha diritto:

Il bambino ha diritto:

- Ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione;
- Al godimento del massimo grado raggiungibile di salute;
- Ad essere assistito in modo "globale";
- A ricevere il miglior livello di cura e assistenza;
- Alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale;
- Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.
- Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.

Il legale rappresentante
Dott. Dario Micalizio

