



carta dei servizi

1. Presentazione
2. Principi ispiratori
3. Cos'è il Centro per l'Autonomia
4. Scopi del CpA
5. Prestazioni offerte

Modalità di accoglienza

6. Accesso
7. Gestione delle liste di attesa
8. Presa in carico
9. Regolamento
 - I diritti della persona che si rivolge al CpA
 - I doveri della persona che si rivolge al CpA
10. Regole generali
11. Reclami

centro per l'autonomia

Via Giuseppe Cerbara, 20 - 00147 Roma

tel. 06 51604253 - fax 065130517

Aperto dal lunedì al venerdì

ore 09,00/13,30 - 14,15/19,00

Responsabile - Pietro Vittorio Barbieri - p.v.barbieri@centroperlatonomia.it

Coordinatrice - Patrizia Sperlongano - p.sperlongano@centroperlatonomia.it

1. Presentazione

La carta dei servizi del Centro per l'Autonomia (CpA), è uno strumento di tutela per le persone con disabilità; si propone di fornire informazioni su alcuni aspetti organizzativi del CpA, affinché il periodo di presa in carico delle persone con disabilità (PcD) sia il più possibile sereno e soddisfacente.

Il CpA conta sulla collaborazione delle persone che vi accedono, per assicurare la completa disponibilità e il massimo impegno nell'erogazione dei servizi, nel diritto all'informazione e nella tutela dei diritti.

2. Principi ispiratori

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di: Uguaglianza e Imparzialità.

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto - Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia. Il principio del rispetto si fonda sui diritti umani e sulla dignità della persona.

Diritto di scelta - Il cittadino utente, per affermare la propria autodeterminazione, è messo in condizione di scegliere il percorso che ritiene più idoneo alle sue esigenze.

Partecipazione - Si fonda sulla condivisione del programma individualizzato attraverso la raccolta del consenso informato e delle aspettative che la persona esprime.

Efficacia ed efficienza - I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

Vita indipendente - E' garantita attraverso la partecipazione delle persone con disabilità alla costruzione di percorsi di autodeterminazione.

Famiglia - Il Centro opera per l'indipendenza delle persone con disabilità affinché possa vivere una relazione nella famiglia non influenzata dalla condizione di disabilità. Nel caso di persone non in grado di autorappresentarsi, la famiglia diventa l'interlocutore più prossimo per il Centro per l'Autonomia.

3. Cos'è il Centro per l'Autonomia

Il Centro per l'Autonomia, già servizio territoriale sperimentale ai sensi della Dgr 325/06, è stato riconosciuto dalla Regione Lazio con **Legge regionale 11 agosto 2009, n. 22 "Assestamento del bilancio annuale e pluriennale 2009-2011 della Regione Lazio"**. Il Centro, ha un'esperienza ultradecennale e opera presso l'Azienda Usl Roma C al fine di favorire l'abilitazione e la riabilitazione delle persone con disabilità grave e gravissima, attraverso percorsi di autonomia ed autodeterminazione.

4. Scopi del CpA

Il Centro per l'Autonomia garantisce, alle persone con grave e gravissima disabilità gli strumenti necessari alla realizzazione della massima autodeterminazione indispensabile per il raggiungimento di una buona qualità di vita.

A questo scopo, il CpA realizza programmi individualizzati atti:

- all'attuazione di programmi di prevenzione attraverso il recupero dell'autostima e la capacità di muoversi autonomamente nella rete dei servizi socio sanitari esistenti, evi-

tando, in questo modo ricadute di tipo assistenzialista e istituzionalizzanti;

- alla realizzazione di percorsi di autonomia nelle attività di vita quotidiana, anche attraverso la scelta ausili realmente rispondenti ai bisogni e alle caratteristiche della persona. Il CpA, attraverso la sua équipe multidisciplinare favorisce la razionalizzazione delle risorse regionali dedicate alla riabilitazione.

5. Prestazioni offerte

Il Centro offre alle persone con disabilità la possibilità di:

- **migliorare le autonomie fisiche** in ogni ambito delle attività di vita quotidiana;
- **migliorare le pratiche assistenziali** in ogni ambito delle attività di vita quotidiana in cui non si è autonomi;
- **scegliere l'ausilio per la mobilità e la postura** più adatto alle caratteristiche individuali e a mantenerlo;
- **progettare o riprogettare la propria abitazione**, il posto di lavoro o di studio;
- **costruire progetti di Comunicazione Aumentativa Alternativa** con la famiglia, la scuola, gli operatori della riabilitazione per espandere la propria capacità comunicativa e le opportunità di relazioni umane;
- **scegliere l'ausilio tecnologico** confacente alle esigenze di autonomia nell'ambiente domestico, scolastico, lavorativo, etc. o per sostenere il percorso di apprendimento;
- **scegliere i dispositivi di guida o trasporto** per il veicolo più adatto alle necessità individuali (in collaborazione con la piattaforma Fiat Autonomy);
- **conseguire o convertire la patente speciale di guida;**
- **orientare verso la professione** più adeguata con l'analisi di percorsi formativi;
- **affrontare il tema del tempo "liberato"** con attività ludiche, hobbistiche, sportive, etc.;

- **esaminare il tema delle risorse psicologiche** individuali, affettive e familiari;
- **dare sostegno sociale alla persona** con disabilità e alla sua famiglia per facilitare il reinserimento familiare, lavorativo, di studio;
- **informare e guidare all'ottenimento dei propri diritti.**

Modalità di accoglienza

6. Accesso:

L'accesso al CpA avviene tramite richiesta medica da formularsi su ricettario SSR, corredata da modulistica del Centro debitamente compilata e dalla certificazione attestante il riconoscimento di invalidità civile; eventualmente l'interessato può allegare documentazione clinica.

Questa operazione è espletata esclusivamente dal Servizio di Accoglienza (SA) Il SA provvede a raccogliere le richieste della persona ed a fornire le informazioni:

1. sulla formulazione della richiesta di accesso;
2. sulla modalità di accoglienza;
3. sulla carta dei servizi.

7. Gestione delle liste d'attesa

Il Centro per l'Autonomia si impegna a prendere in trattamento il più celermente possibile tutte le persone che ne fanno richiesta. In caso di eccessiva domanda di accesso si crea una lista d'attesa. Essa sarà gestita secondo i criteri di trasparenza a tal fine è stato predisposto sul sito del CpA una specifica voce nella sezione "come accedere" denominata "lista di attesa", in cui l'interessato può consultare la sua posizione nella lista di attesa.

Le liste di attesa sono gestite secondo i criteri di seguito illustrati:

codice rosso

priorità assoluta

La mancata tempestività dell'intervento determina l'aggravamento dello stato di salute*.

codice arancio

urgenza indifferibile

La mancata tempestività dell'intervento non aggrava, nell'immediato, la condizione di salute, ma limita il percorso di autodeterminazione della persona

codice verde

urgenza differibile

La mancata tempestività dell'intervento non aggrava la condizione di salute, e non limita il percorso di autodeterminazione della persona

codice bianco

Problematiche che non possono essere trattate presso il CpA.

La persona viene inviata in strutture più adeguate alla risoluzione dei problemi presentati.

**Secondo lo statuto dell'OMS del 1948 la salute viene definita come:*

"stato di completo benessere fisico, mentale, sociale e non semplicemente assenza dello stato di malattia o di infermità".

Per creare un canale preferenziale, per l'età evolutiva vi è una lista di attesa dedicata.

Le liste di attesa sono gestite secondo i criteri dettati dalla legge 241/1990 e successive modifiche. Viene inoltre acquisito il consenso informato al trattamento dei dati secondo il D.Lgs. 196/2003.

8. Presa in carico

Il trattamento presso il CpA si fonda sul lavoro di équipe. L'équipe riabilitativa e abilitativa del CpA è l'espressione di diverse professionalità, ognuna delle quali assume un ruolo importante nell'organizzazione del percorso integrato tra diverse competenze, favorendo la connessione tra programmi di intervento sanitario, sociale e territoriale.

L'orientamento è di sviluppare e rendere disponibile le risorse della rete e le potenzialità ambientali, amplificando e rinforzando l'intervento riabilitativo/abilitativo e consentendo l'inclusione o il reinserimento della persona con disabilità finalizzata al miglioramento della qualità della vita.

Per le peculiari caratteristiche i trattamenti necessitano di essere svolti in ambienti diversi. All'occorrenza vi possono essere prestazioni ambulatoriali, presso l'abitazione, sul luogo di lavoro o di studio, e in percorsi di vita quotidiana come spostarsi in città, frequentare strutture sportive, utilizzare locali pubblici, ecc.

I trattamenti possono essere di tipo estensivo elevato (per quelle persone che non hanno ancora iniziato il processo di adattamento alla condizione di disabilità), medio (per le persone che hanno già avviato un processo di adattamento alla condizione di disabilità), lieve (per le persone completamente adattate alla condizione di disabilità che necessitano di supporto tecnico per eventuali ostacoli al proprio progetto di vita.).

9. Regolamento

Diritti della persona che si rivolge al CpA

La persona ha diritto:

- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome, anziché col numero o con il nome della propria patologia;
- di poter identificare immediatamente gli operatori che la hanno in cura;
- di ottenere dagli operatori che la curano informazioni complete e comprensibili in merito al progetto riabilitativo;
- di essere opportunamente informata riguardo tutti gli aspetti collegati al percorso riabilitativo ed essere facilitata a partecipare attivamente alla progettazione e verifica di tale percorso e alle scelte necessarie, secondo una modalità di "coo-progettazione" con gli operatori che assicurano in ogni fase del percorso una informazione adeguata, completa e chiara;
- ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona siano in accordo con la legge sulla privacy legge 675 del 31/12/1996;
- ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, e ad avere informazione tempestiva sull'esito degli stessi. Inoltre è invitato a compilare, a fine trattamento la scheda sull'indagine di gradimento dei servizi ricevuti al CpA;
- Ad avere la copia di tutti i documenti prodotti dal personale del Centro per l'Autonomia, durante il periodo di trattamento quali: cartella personalizzata, relazioni conclusive dei servizi, indicazioni relative ai trattamenti effettuati.

Doveri della persona che si rivolge al CpA

La persona quando è in carico al CpA è tenuta:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone con disabilità, con la volontà di collaborare con gli operatori;
 - al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica;
 - ad osservare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
 - ad informarsi sull'organizzazione della struttura nei tempi e nelle sedi opportune;
- Non è consentito fumare.

10. Regole generali:

- la persona deve **firmare** ogni accesso. Un accesso corrisponde a 45 min. di **trattamento** e 15 min. per la preparazione del materiale, per la compilazione delle schede ecc.;
 - è possibile fare più accessi nello stesso giorno;
 - le sedute si svolgono in orari concordati tra la PcD e il SA;
 - se le disponibilità della PcD non coincidono con quelle del CpA, la persona viene messa in lista di attesa;
 - Nel caso di impedimento la PcD è tenuta a comunicarlo il più tempestivamente possibile:
1. L'assenza di una seduta per problemi personali va giustificata con autocertificazione, che deve contenere la data della seduta mancante e i numeri di accessi mancati;
 2. L'assenza per motivi personali superiore a 15gg. comporta la chiusura del progetto che può essere riaperto dopo 90 gg., tale limite non è previsto per persone in età evolutiva, per persone affette da patologie progressive o degenerative e per l'insorgere di problematiche cliniche che determina un aggravamento nello stato di salute;
 3. L'assenza per motivi di salute va giustificata con certificazione medica;
 4. L'assenza per motivi di salute superiore a due settimane, comporta la chiusura del progetto, che si può riaprire in seguito a richiesta dell'interessato, appena si creano le condizioni favorevoli alla presa in carico.

11. Reclami

Il CpA garantisce la funzione di tutela nei confronti delle PcD anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo può essere presentato al Servizio di Accoglienza compilando l'apposito modulo reperibile presso lo stesso servizio o dal sito internet www.centroperl'autonomia.it.

Il reclamo può essere presentato anche da organizzazioni di rappresentanza delle PcD.

Il SA provvede ad informare la persona che ha esposto il reclamo circa l'esito dello stesso.

Il SA provvede ad informare la PcD circa l'esito del reclamo.

centro per l'autonomia

Via Giuseppe Cerbara, 20 - 00147 Roma

tel. 06 51604253 – fax 065130517

Aperto dal lunedì al venerdì

ore 09,00/13,30 – 14,15/19,00

www.centroperlautonomia.it

info@centroperlautonomia.it

srp@centroperlautonomia.it