

LA CARTA DEI SERVIZI

Presentazione	p. 3
Chi siamo	p. 5
Fini istituzionali	p. 6
Missione	p. 7
Il logo	p. 7
Che cos'è	p. 7
Riferimenti normativi	p. 8
Principi ispiratori	p. 8
Organigramma	p. 10
Le nostre strutture	p. 11
Servizi erogati	p. 14
Riabilitazioni globale:	
Sanitaria (Interventi riabilitativi residenziali, ambulatoriali, domiciliari)	p. 15
Sociosanitaria (Interventi socioriabilitativi residenziali e diurni)	p. 17
Riabilitazione psichiatrica: Comunità Protette	p. 19
Servizi socioassistenziali:	
Case protette	p. 20
Comunità Alloggio	p. 21
Ricoveri di sollievo	p. 22
Servizio sociale	p. 23
Standard strutturali, organizzativi e funzionali	p. 23
Standard di qualità	p. 24
Attività scientifico-divulgativa	p. 26
Impegni e programmi	p. 27
Rapporti con l'utenza	p. 28

SOMMARIO

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi dell'A.I.A.S. Cagliari si ripropone dopo cinque anni in rinnovata veste grafica.

Nel complesso quadro normativo derivato dalla legge 328 del 2000, che ha profondamente innovato la disciplina in materia di assistenza sociale, valorizzando nel contempo il ruolo e il coinvolgimento del grande popolo del «Terzo Settore» all'interno della società civile, il ruolo svolto dall'Associazione nei suoi 40 anni di esistenza resta una pietra miliare per la comunità sarda e un valido esempio per quella nazionale.

Chi ci ha preceduto in quei lontani anni, lanciò una sfida al sistema dei ghetti e dell'emarginazione in cui venivano collocati i meno fortunati e tutti i soggetti che, per patologia o sventura, non potevano trovare adeguati spazi nel contesto familiare.

E battersi per guadagnare la centralità della persona nella società complessa e distratta degli anni Sessanta e Settanta non fu cosa né facile né immediata.

Furono anni in cui disperazione e coraggio rappresentavano gli unici strumenti con i quali affrontare disinteresse e disattenzione della classe politica e della componente amministrativa che ne costituiva la sua più immediata emanazione.

Ma furono anche anni proficui e ricchi di esperienza per tutti coloro che erano chiamati a erogare con impegno e crescente professionalità il servizio svolto dall'A.I.A.S.: all'interno delle strutture operanti in tantissimi comuni dell'isola, nelle scuole al fianco dei genitori e dei docenti che giustamente reclamavano il diritto all'istruzione per i propri figli, nelle austere cattedrali del sapere in cui si tracciavano i protocolli riabilitativi dell'assistenza e della riabilitazione.

Anni che ci hanno condotto alla dimensione odierna, all'interno della nostra attuale società ipertecnologica in cui resta fondamentale il ruolo della centralità dell'uomo e dei suoi diritti principali di tutela e di assistenza.

Ecco spiegate – in estrema sintesi – le ragioni per le quali sentiamo il dovere di proporre la riedizione aggiornata della nostra Carta dei Servizi a tutela delle posizioni soggettive degli utenti, in cui trovano spazio, nella forma più chiara e definita possibile, i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del loro funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni sugli stessi, ma anche coloro che dei diversamente abili rappresentano i diritti e le aspettative. Con ampio risalto per gli elementi di tutela e per le procedure previste nell'ipotesi di disservizio sul quale avanzare lamentele.

Raccogliendo lo spirito e i suggerimenti dell'art.11 della legge 328, abbiamo insomma deciso non solo di allinearci a quei presupposti necessari per ottenere l'accreditamento formale che ci abilita – al pari del comparto pubblico – all'erogazione di tutti i servizi, ma soprattutto l'opportunità di ribadire la nostra decisa volontà di confrontarci senza alcun timore con l'utenza al servizio della quale abbiamo scelto di operare da molti decenni.

Un servizio cresciuto nel tempo, al fianco della collettività, raccogliendo (e forse anticipando) i messaggi della normativa nella consapevolezza che saranno le più ampie Riforme dell'assistenza sociale a cadenzare i momenti più qualificanti dei servizi sociali e sanitari, per ottimizzare i quali servirà un grande sforzo collettivo di intuizione politica e di applicazione amministrativa.

Da sempre contrari ai principi ragionieristici dai quali non può mai discendere un reale vantaggio per il cittadino, confidiamo piuttosto nel confronto di tutte le parti coinvolte nei processi di governo e di erogazione dei servizi per raggiungere la positiva condivisione di intenti che prelude alla completa soddisfazione dell'utente, anche se tali processi dovessero equivalere a riconsiderare le basi delle personali convinzioni.

La Carta che mandiamo in stampa è quindi la conferma del nostro impegno etico e giuridico nei confronti dei cittadini-utenti, chiamati a valutare il nostro operato nella quotidianità della solitudine in cui nessun apparato burocratico può assolutamente costringerli.

Perché siamo estremamente certi che la nostra esperienza sia paragonabile al seme di un germoglio dal quale continua a sbocciare la vera essenza della solidarietà.

*Dott.ssa Anna Paola Randazzo
Presidente A.I.A.S. Cagliari*

CHI SIAMO

L'Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici viene costituita nel 1954 a Roma da alcuni genitori di bambini cerebrolesi che, dopo aver constatato la grave carenza di strutture, sentono l'inderogabile esigenza di attivare in Italia una associazione privata in grado di provvedere alla prevenzione e cura dei problemi legati agli esiti della paralisi cerebrale infantile ed ai successivi aspetti esistenziali e ottiene il riconoscimento di Ente giuridico con DPR n° 1070 del 25 maggio 1968.

Nel perseguimento delle proprie finalità istituzionali enunciate nello Statuto l'A.I.A.S. si è sviluppata sull'intero territorio nazionale attraverso l'istituzione di strutture organizzative periferiche chiamate Sezioni che godono di piena autonomia patrimoniale, amministrativa e contrattuale.

Le Sezioni sono disciplinate da un proprio regolamento o statuto nel quale sono comunque tenute a dichiarare espressamente di continuare ad attenersi integralmente alla normativa dello Statuto dell'A.I.A.S nazionale.

Attualmente si contano, oltre alla Sede Nazionale, 110 Sezioni, molte delle quali hanno ottenuto il riconoscimento giuridico.

Anche l'A.I.A.S. Cagliari, fondata nel 1967, sorta come associazione di amici e genitori di bambini cerebrolesi, ha rivolto dapprima la sua attenzione alla cura dei problemi legati agli esiti della paralisi cerebrale infantile, sia per quanto riguarda le tecniche riabilitative elaborate in campo nazionale ed internazionale, che l'analisi dei problemi esistenziali dei pazienti.

In seguito ha progressivamente esteso i suoi interventi offrendo assistenza medico-psico-sociale ad anziani e sofferenti mentali autosufficienti e non.

È arrivata così ad individuare la necessità di servizio nel territorio e ad offrirlo con grande capillarità in 49 Centri sparsi in tutta la Sardegna.

Oggi l'A.I.A.S. Cagliari assiste complessivamente circa 3.000 persone di cui 1.300 anziani avvalendosi della professionalità di circa 1.240 dipendenti tra medici, terapisti della riabilitazione, educatori, assistenti sociali, infermieri, operatori socio sanitari, ausiliari socio sanitari, autisti e personale amministrativo, con una media di 1.615 prestazioni giornaliere.

L'Associazione è costituita dai Soci che attualmente sono circa 1.800.

Possono diventare soci, con una presentazione di almeno due persone già associate, i destinatari dei servizi e i loro familiari compilando l'apposito modulo in ogni sua parte, apponendo la propria firma in calce e pagando la quota sociale il cui importo è stabilito annualmente dall'Assemblea Nazionale dell'A.I.A.S.



L'acquisizione del ruolo di socio offre l'opportunità di partecipare attivamente alle assemblee annuali nel corso delle quali, attraverso l'esercizio del voto, viene approvato il bilancio e vengono nominati i componenti del Consiglio Direttivo, scelti tra gli stessi soci. La domanda di iscrizione all'Associazione può essere inoltrata in qualunque momento presso una qualsiasi sede A.I.A.S.

FINI ISTITUZIONALI



I fini istituzionali, stabiliti dallo Statuto, sono i seguenti:

- sollecitare gli enti pubblici competenti ad applicare le leggi vigenti in materia di handicap; istituire centri di orientamento e formazione professionale; istituire servizi necessari alla completa riabilitazione delle persone in situazione di handicap; realizzare servizi sociali, residenziali e diurni, comunità alloggio, centri socio-riabilitativi ed educativi, nelle varie zone della Sardegna che perseguano lo scopo di rendere possibile una migliore vita di relazione integrata;
- istituire e gestire i servizi, anche ad integrazione delle attività realizzate dagli Enti locali o da altre strutture convenzionate con il S.S.N. a favore delle persone in stato di handicap e delle loro famiglie, con espressa esclusione del fine di lucro, anche indiretto;
- promuovere e/o curare direttamente la formazione dei docenti, preordinata sia all'istruzione che all'integrazione degli alunni in situazioni di handicap nelle scuole di ogni ordine e grado; gestire anche in convenzione corsi di specializzazione per personale direttivo, docente ed educativo, ex D.P.R. 970 del 31.10.1975 e successive modificazioni e integrazioni, o equipollenti autorizzati dal Ministero della Pubblica Istruzione o dal Ministero dell'Università e della ricerca Scientifica o da altri Enti;
- istituire e gestire scuole o corsi di formazione o specializzazione per operatori preposti all'azione di recupero, terapeuti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, pedagogisti, assistenti alla persona ed ogni altra professione utile ai fini della riabilitazione della persona con disabilità, nonché corsi di qualificazione, riqualificazione ed aggiornamento per le persone in situazione di handicap per aiutarle nell'integrazione sociale;
- promuovere, istituire e gestire servizi a favore di anziani e persone svantaggiate in genere;
- realizzare direttamente strutture residenziali dotate di caratteristiche e servizi idonei ad assicurare agli anziani, handicappati e svantaggiati in genere le migliori condizioni di vivibilità, sia dal punto di vista morale che dal punto di vista materiale;

- promuovere, sul piano regionale la ricerca e la raccolta di dati statistici;
- promuovere e organizzare incontri, conferenze e congressi inerenti agli scopi dell'Associazione;
- realizzare inoltre tutto ciò che l'Assemblea dei Soci e il Consiglio Direttivo riterranno opportuno, di volta in volta, per il conseguimento degli scopi prefissi.

MISSIONE

L'Associazione agisce nello spirito del volontariato, non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, aderendo pienamente ad una visione globale che considera basilare lo sviluppo della cultura dell'handicap e della solidarietà, nel presupposto che ogni persona, a prescindere dalla condizione di disabilità, dallo stato di salute, dall'età, ha il diritto inalienabile ad una vita libera e il più possibile autonoma ed indipendente.

IL LOGO



Un simbolo per uscire dagli schemi.

Il compito di racchiudere in un logo i contenuti di una missione in un contesto estremamente delicato come quello dell'handicap non era facile. Nonostante ciò, con la serenità e la semplicità che hanno caratterizzato le nostre scelte, abbiamo optato per una rivisitazione del logo che per tradizione risulta più facilmente identificabile: la sedia a rotelle che ben rappresenta la realtà di quel grande universo individuato come "pianeta H".

CHE COS'È

La Carta dei Servizi è uno strumento destinato agli utenti con lo scopo di facilitare la conoscenza dei servizi socio-assistenziali e sanitari e di far maturare il senso di fiducia e sicurezza nei nostri confronti. La Carta, quindi, non solo come adempimento di legge, ma come l'occasione per stabilire un patto tra utenti, operatori e amministratori per realizzare un'assistenza socio-sanitaria volta alla tutela dei diritti dell'utente e sempre più attenta all'esigenza di qualità del servizio.

Nella Carta si trovano tutte le informazioni inerenti all'attività dell'A.I.A.S. Cagliari; in essa sono infatti descritti, nel rispetto della normativa vigente, i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli ospiti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Inoltre si presentano informazioni riguardo alle strutture (l'ubicazione, i regimi di assistenza, le prestazioni erogate, i



requisiti strutturali e funzionali, gli standard di qualità ecc.), e quanto possa essere utile a soddisfare le esigenze del potenziale utente che ha necessità di accedere ai nostri servizi. Questa seconda edizione rappresenta il proseguimento di un flusso informativo che verrà sempre aggiornato nel tempo anche con il contributo degli utenti. Vi invitiamo pertanto a continuare a collaborare segnalandoci pregi e difetti della Carta per permetterci di conoscere meglio le esigenze, le domande e le osservazioni utili a migliorare l'accoglienza, l'assistenza e l'organizzazione della nostra associazione.

RIFERIMENTI NORMATIVI



Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei Servizi" sulla base:

- dei principi indicati dalla direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994;
- di "schemi generali di riferimento", adottati per il settore sanitario con DPCM del 19 maggio 1995.

Inoltre la Legge 8 novembre 2000, n. 328 (G.U. n. 265 del 13 novembre 2000) denominata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", all'art. 13 dispone che, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri venga adottato lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi sociali e che ciascun ente erogatore di servizi è tenuto ad adottare la propria Carta dandone adeguata comunicazione agli utenti.

PRINCIPI ISPIRATORI

Tutti i servizi erogati dall'A.I.A.S. Cagliari si ispirano ai seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza: nessuna eventuale disparità di trattamento sarà da attribuirsi a discriminazioni riguardanti razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche o situazione economica.

Imparzialità: i comportamenti nei confronti degli utenti sono guidati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Umanizzazione: nei servizi sociosanitari erogati l'A.I.A.S. Cagliari tiene presenti le molteplici dimensioni della persona che concorrono a determinare la sua salute, cogliendo le problematiche che il paziente incontra nell'affrontare la malattia e la sofferenza, perché rimanga soggetto attivo nella gestione della propria salute.

Riservatezza: i servizi e i trattamenti dei dati relativi allo stato



e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza. Presso le nostre strutture non sono esposti elenchi nominativi di pazienti.

Continuità: l'assistenza, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa del settore, sarà continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio dovuto a cause non riferibili al nostro volere, saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

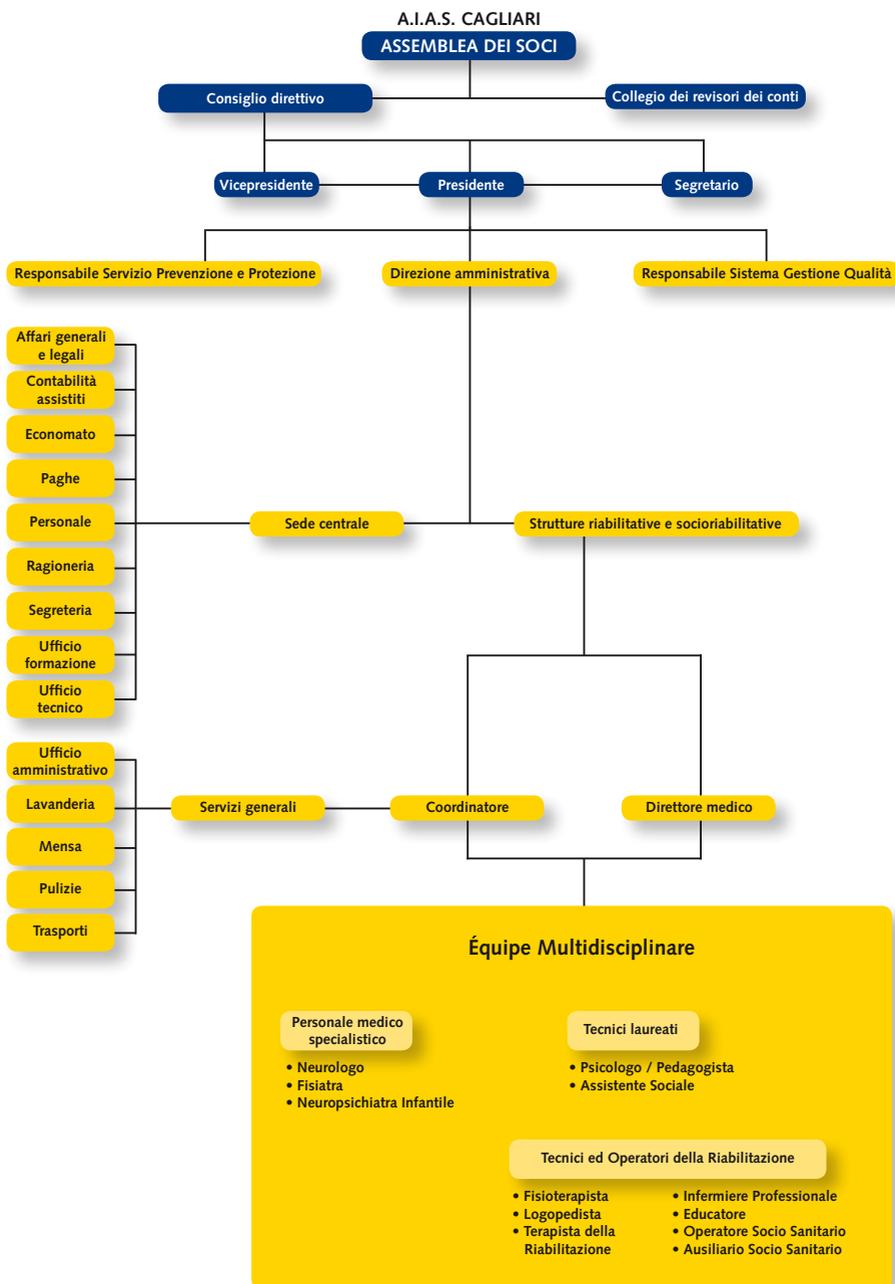
Diritto di scelta: nel rispetto della disciplina sui Livelli Essenziali di Assistenza e sui requisiti strutturali, organizzativi e funzionali sarà tutelato, per quanto di competenza istituzionale dell'A.I.A.S. Cagliari, il diritto dell'assistito di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze.

Partecipazione: al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della struttura;
- ha la garanzia del diritto alla privacy nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03;
- può esporre verbalmente o per iscritto osservazioni o reclami secondo le modalità previste dall'Ufficio Rapporti con l'utenza.

Efficacia, efficienza e qualità dei servizi: l'A.I.A.S. Cagliari cerca di raggiungere l'obiettivo primario e cioè la massima qualità nell'erogazione delle prestazioni (efficacia) razionalizzando l'organizzazione per ottimizzare l'impiego di tutte le risorse disponibili riducendone l'uso improprio e gli sprechi (efficienza).

ORGANIGRAMMA



LE NOSTRE STRUTTURE



PROVINCIA DI CAGLIARI

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Assemini	Via Marconi, 17	070 946672		Ambulatoriale - Domiciliare
Burcei	Via Progresso	070 736910		Ambulatoriale - Domiciliare
Cagliari Centro di riabilitazione	Viale Poetto, 312	070 372253		Ambulatoriale - Domiciliare Diurno Socioriabilitativo Comunità Protetta
	Uffici regionali	070 379101	070 380279	
Capoterra	Via Lamarmora, 10	070 729836	070 722534	Ambulatoriale - Domiciliare
Decimomannu	Via Carducci, 7	070 962927	070 9663214	Ambulatoriale - Domiciliare Residenziale Sanitario e Socioriabilitivo Comunità Protetta-Casa Protetta
Mandas	Via Vittorio Veneto, 17	070 984460		Ambulatoriale - Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Monastir	Viale Europa, 3/a	070 9177410	070 9168067	Ambulatoriale - Domiciliare
Pula	Via delle Palme (trav. Via Nora)	070 9209063		Ambulatoriale - Domiciliare Diurno e Residenziale Socioriabilitativo
Quartu Sant'Elena	Via Turati	070 883184	070 8807598	Ambulatoriale - Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Quartu S. Elena – Capitana	Viale L. da Vinci, 306	070 805051	070 805549	Casa Protetta
San Vito	Piazza Santa Maria	070 9927965	070 9929156	Ambulatoriale - Domiciliare
Senorbi	Via Matteotti, 4	070 9809502		Ambulatoriale - Domiciliare
Serdiana	Via Sibiola	070 741906		Ambulatoriale – Domiciliare Comunità Protetta
Sestu	Via E.Lussu	070 261129		Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Silius	Via Cagliari, 18	070 959289		Ambulatoriale - Domiciliare
Teulada	Via Brigata Sassari, 30	070 9271199		Ambulatoriale - Domiciliare
Uta	Via Torino, 12	070 968471		Ambulatoriale - Domiciliare

PROVINCIA DI CARBONIA IGLESIAS

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Carloforte	Via Osservatorio Astronomico	0781 854305		Ambulatoriale - Domiciliare
Cortoghiana	Via R. Loi	0781 60084	070 60830	Ambulatoriale - Domiciliare - Diurno Socioassistenziale - Diurno e Residenziale Socioriabilitativo Comunità Protetta - Casa Protetta
Domusnovas	Via Londra	0781 70181	070 71180	Ambulatoriale - Domiciliare - Diurno Socioassistenziale - Diurno Socioriabilitativo - Residenziale Sanitario e Socioriabilitativo Comunità Protetta - Casa Protetta
Fiuminimaggiore	Via Argiolas Via Garibaldi	0781 580278 0781 582061		Ambulatoriale - Domiciliare Comunità Alloggio
Giba – Villarios	Piazza San Giuseppe	0781 969148		Ambulatoriale - Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Iglesias	Via Canepa Piazza Sella	0781 251136 0781 33133		Ambulatoriale - Domiciliare Ambulatoriale - Domiciliare
Sant'Antioco	Via Risorgimento	0781 82495		Ambulatoriale - Domiciliare

PROVINCIA DEL MEDIO CAMPIDANO

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Arbus	Via Rinascita	070 9756252		Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Guspini	Viale Di Vittorio, 52	070 9788077	070 9783184	Ambulatoriale - Domiciliare

PROVINCIA DEL MEDIO CAMPIDANO (segue)

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Sanluri	Viale Rinascita, 36	070 9351029	070 9350357	Ambulatoriale - Domiciliare
Sardara	Via Calabria, 1	070 9386177		Ambulatoriale - Domiciliare
Serramanna	Via Sicilia, 2	070 9130028		Ambulatoriale - Domiciliare
Villacidro	Via Porrino, 2	070 932242		Ambulatoriale - Domiciliare

PROVINCIA DI ORISTANO

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Ales	Via Regina Margherita	0783 91803		Ambulatoriale - Domiciliare
Cabras	Corso Umberto I, 81	0783 391613		Ambulatoriale - Domiciliare

PROVINCIA DELL'OGLIASTRA

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Arzana	Viale San Vincenzo	0782 37074	0782 369275	Ambulatoriale – Domiciliare Diurno e Residenziale Socioriabilitativo
Lanusei	Viale Europa	0782 42975	0782 480283	Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo Casa Protetta
Lotzorai	Via Repubblica Via Sardegna	0782 41188 0782 669545	0782 482289	Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Perdasdefogu	Via Kennedy	0782 950002		Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Tertenia	Via Barbagia, 19	0782 92069	0782 929261	Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo

PROVINCIA DI NUORO

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Aritzo	Viale Kennedy	0784 629253	0784 628128	Ambulatoriale - Domiciliare Residenziale Socioriabilitativo Comunità Protetta - Casa Protetta
Oliena	Via Sicilia, 3	0784 288404		Ambulatoriale - Domiciliare
Orosei	Via del mare	0784 98901	0784 997191	Ambulatoriale - Domiciliare Diurno Socioriabilitativo
Siniscola	Via Roma	0784 878432		Ambulatoriale - Domiciliare Diurno Socioriabilitativo

PROVINCIA DI OLBIA-TEMPIO

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Berchidda	Via Principe di Piemonte	079 3026010		Ambulatoriale - Domiciliare
Buddusò	Via F. Fodde, 10	079 716001		Ambulatoriale - Domiciliare
Tempio Pausania	Via Angioy	079 631131	079 634576	Ambulatoriale - Domiciliare

PROVINCIA DI SASSARI

	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	REGIMI DI ASSISTENZA
Bono	Via Carducci, 17	079 790965	079 7949142	Ambulatoriale – Domiciliare Diurno e Residenziale Socioriabilitativo
Sassari – Li Punti	Il traversa Via Era	079 3026010	079 3026198	Ambulatoriale – Domiciliare Diurno Socioriabilitativo

SERVIZI EROGATI in convenzione

Riabilitazione globale sanitaria e sociosanitaria:
Centri di riabilitazione

Riabilitazione psichiatrica:
Comunità Protette

Servizi socioassistenziali:
Case Protette
Comunità alloggio
Ricoveri di sollievo

SERVIZI PRESENTI nelle nostre strutture

Servizio sociale

Servizi generali:
Servizio amministrativo
Servizio mensa
Servizio di trasporto
Servizio di lavanderia
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Servizio di assistenza tutelare

Servizio di assistenza religiosa



A.I.A.S.
CAGLIARI

ASSOCIAZIONE ITALIANA ASSISTENZA SPASTICI

RIABILITAZIONE GLOBALE

RIABILITAZIONE SANITARIA



Decimomannu

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, la Riabilitazione è definita come **“l'uso di ogni mezzo volto a ridurre l'impatto delle condizioni di disabilità ed handicap, e a permettere alle persone con disabilità di ottenere una integrazione sociale ottimale.”**

La Riabilitazione non deve essere identificata con la semplice rieducazione funzionale (che è solo uno fra gli strumenti tecnici utilizzati), ma come un intervento sull'individuo nella sua globalità, destinato a conservare, sviluppare o ripristinare le capacità di una persona a svolgere le normali attività.

Tale intervento è anche finalizzato all'acquisizione di strategie per prevenire o minimizzare le conseguenze funzionali, fisiche, psichiche, sociali ed economiche delle patologie invalidanti, dalla fase di trattamento medico sino alla reintegrazione sociale.

Presupposti fondamentali per il raggiungimento di questi obiettivi sono:

- la presenza di un team multidisciplinare di valutazione
- l'impiego di protocolli validati e standardizzati
- la continuità del progetto terapeutico
- il coinvolgimento attivo della persona e della famiglia

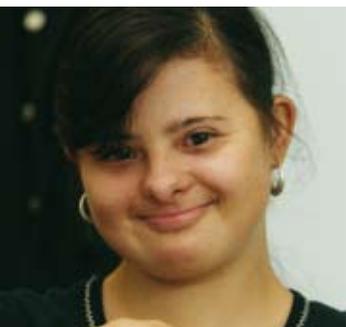
Il team multidisciplinare individua ed utilizza un progetto riabilitativo individuale indirizzato alla soluzione degli specifici problemi del paziente in aree quali comunicazione, mobilità, cura della propria persona. Nel progetto sono valutati anche contesti e tempi più appropriati al raggiungimento degli obiettivi.

Per i pazienti in età evolutiva che frequentano la scuola di ogni ordine e grado il servizio di consulenza neuropsicopedagogica elabora la diagnosi funzionale per il sostegno scolastico; fornisce inoltre consulenza specialistica agli insegnanti per la stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI) e del Profilo Dinamico Funzionale (PDF).

I regimi di intervento previsti sono:

Residenziale (o a ciclo continuativo): rivolto alle persone con disabilità gravi in fase subacuta che necessitano sia di un intervento riabilitativo complesso di media intensità per almeno due ore da distribuirsi nell'arco della giornata, che di assistenza alla persona e sorveglianza nell'arco delle 24 ore.





Ambulatoriale intensivo: rivolto a pazienti in fase subacuta, quando è massima la possibilità di recupero, sia come primo intervento, che come prosecuzione di interventi iniziati in regime residenziale (durata del trattamento 75 minuti).

Ambulatoriale estensivo: rivolto a pazienti con disabilità importanti e possibili esiti permanenti (durata del trattamento 45 minuti).

Domiciliare standard: gli interventi sono attuati al domicilio del paziente in situazione subacuta, qualora, a causa delle condizioni cliniche, o per la presenza di barriere architettoniche, egli non possa raggiungere la struttura (durata del trattamento 45 minuti).

Ambulatoriale/domiciliare di mantenimento: gli interventi sono finalizzati al contenimento dell'evoluzione della disabilità, ed al mantenimento delle abilità residue in pazienti che hanno completato la fase della riabilitazione estensiva (durata del trattamento 30 minuti).

Il progetto riabilitativo integra singoli programmi di intervento quali:

Interventi di **rieducazione funzionale motoria** finalizzati a stimolare ed incrementare alcune funzioni motorie lese come la coordinazione, l'equilibrio, la forza muscolare etc...

Interventi di **terapia del linguaggio/logopedici** rivolti a pazienti con disturbi del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione etc...

Interventi di **terapia occupazionale** intesa come una modalità di intervento finalizzata allo sviluppo di compensi funzionali alla disabilità, con particolare riguardo al raggiungimento di abilità che consentano di raggiungere l'autonomia nella vita quotidiana, di relazione (studio, lavoro, tempo libero), anche ai fini dell'utilizzo di vari tipi di ausili in dotazione alla persona o all'ambiente.

Interventi di **psicomotricità** intesa come "una risposta terapeutica specifica, che utilizzando varie tecniche (rilassamento, gioco, disegno, etc) tende a mettere in gioco il corpo attraverso situazioni in cui la motricità, la tonicità e le funzioni cognitive ed affettive siano sollecitate nella loro globalità". (Aucuturier).

Interventi di **terapia neuropsicologica** finalizzati alla stimolazione ed al recupero di alcune funzioni corticali superiori come attenzione, memoria, capacità di calcolo e di letto-scrittura.



Le prestazioni sono a totale carico del SSR.

Modalità di inserimento: accesso diretto tramite prescrizione del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta, redatta sul modulario del Servizio Sanitario Nazionale, nella quale deve essere indicata la dicitura "richiesta di prestazioni di riabilitazione globale", la diagnosi, il regime di trattamento, la frequenza e la durata della cura.

Documenti richiesti all'atto dell'inserimento:

Fotocopia di un documento d'identità

Fotocopia della tessera sanitaria

Fotocopia dell'esenzione ticket

Fotocopia del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile

Possono accedere ai nostri servizi di riabilitazione le persone affette da patologie neurologiche e psichiatriche in età evolutiva, adulta e geriatrica.

Le prestazioni di riabilitazione globale sanitaria sono erogate presso tutte le strutture ambulatoriali e domiciliari.

Le prestazioni di riabilitazione globale a ciclo continuativo (residenziali) sono erogate presso le strutture di Decimomannu e Domusnovas.

RIABILITAZIONE SOCIOSANITARIA

I regimi d'intervento previsti sono:

○ **RESIDENZIALE a valenza socioriabilitativa**

Si tratta di un servizio in strutture residenziali rivolto a persone con gravi disabilità psico fisiche, che necessitano di assistenza continua e risultano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile.

Fornisce interventi di tipo educativo, psicoeducativo, assistenziale e riabilitativo con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria, volti all'acquisizione e al mantenimento dei livelli di autonomia individuale nelle attività quotidiane.

L'intervento psicoeducativo, nelle figure specifiche del personale educativo e riabilitativo si esplica attraverso i servizi di:

- presa in carico della persona;
- affiancamento e accudimento nelle attività della vita quotidiana;
- cura degli aspetti affettivo-emotivi e comportamentali;
- attivazione, mantenimento e potenziamento dei processi di socializzazione;





- consulenza psicoeducativa per il coordinamento del servizio, per la programmazione e verifica dell'intervento educativo sull'utente;
 - attività semistruzzurate, attività strutturate, attività di laboratorio (laboratori di attività manuali, espressive, di movimento ecc.);
 - laboratori di terapia occupazionale per l'acquisizione di prerequisiti occupazionali e laboratori creativo-espressivi.
- Sono centri residenziali a valenza socioriabilitativa quelli di: Decimomannu, Pula, Cortoghiana, Domusnovas, Arzana, Aritzo, Bono. (Vedi elenco a pag. 12)

Secondo la vigente normativa, le prestazioni dovrebbero essere in parte a carico del SSR, 40% della retta per il livello base – 70% per il livello ad alto bisogno, e dell'utente o del Comune di residenza per la parte restante.

(Alla data di stampa non viene ancora richiesta alcuna quota all'utente o al Comune di residenza, in quanto il SSR si fa carico dell'intera retta.)

- **DIURNO a valenza socioriabilitativa**

È un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone in età post-scolare con diversi profili di disabilità, che fornisce interventi a carattere educativo-riabilitativo-assistenziale e di socializzazione, con l'obiettivo di potenziamento e/o mantenimento delle abilità residue.

Il servizio mira ad evitare l'istituzionalizzazione di soggetti fortemente non autosufficienti, mediante l'aiuto alla famiglia nella gestione del carico assistenziale.

Sono Centri diurni a valenza socioriabilitativa quelli di: Cagliari, Mandas, Pula, Quartu Sant'Elena, Sestu, Cortoghiana, Domusnovas, Giba-Villarios, Arbus, Arzana, Lanusei, Lotzorai, Perdasdefogu, Tertenia, Orosei, Siniscola, Bono, Sassari-Li Punti. (Vedi elenco a pag. 12)

Secondo la vigente normativa le prestazioni dovrebbero essere in parte a carico del SSR, per il 70% della retta, e dell'utente o del Comune di residenza per la parte restante.

(Alla data di stampa non viene ancora richiesta alcuna quota all'utente o al Comune di residenza, in quanto il SSR si fa carico dell'intera retta.)

Modalità di inserimento: attraverso i Punti Unici di Accesso (PUA) della ASL di residenza e previa definizione di un proget-

to personalizzato da parte della Unità di Valutazione Territoriale di competenza. Con il verbale della UVT, che autorizza la presa in carico, l'utente può accedere alla struttura prescelta.

Documenti richiesti all'atto dell'inserimento:

Fotocopia di un documento d'identità

Fotocopia della tessera sanitaria

Fotocopia dell'esenzione ticket

Fotocopia del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile

COMUNITÀ PROTETTA

RIABILITAZIONE PSICHIATRICA IN REGIME RESIDENZIALE

Il servizio accoglie persone con disabilità o svantaggio sociale legati alla patologia psichica, con l'obiettivo primario di aiutare gli ospiti ad acquisire il maggiore livello di funzionamento, benessere e autonomia possibile.

Gli obiettivi e le strategie di intervento sono personalizzate per ciascun ospite e individuate dall'equipe riabilitativa, in accordo e con il contributo del paziente e con variabile grado di impegno. I programmi riabilitativi sono focalizzati sia allo sviluppo delle risorse del paziente che a interventi sull'ambiente di vita, sociale e familiare, affinché siano di supporto al trattamento.

Gli obiettivi comprendono l'acquisizione di abilità della vita quotidiana e di competenze nelle relazioni interpersonali, il raggiungimento del miglior compenso della sintomatologia.

Gli interventi possono prevedere oltre all'assistenza di base e infermieristica e ai controlli medico specialistici, la partecipazione a gruppi di terapia occupazionale, la frequenza di laboratori strutturati con attività manipolative, grafico pittoriche e per la realizzazione di oggetti, attività motoria, training alle abilità sociali, attività ricreative, interventi sul nucleo familiare.

Le Comunità Protette dell'A.I.A.S. Cagliari si trovano presso le strutture di: Cagliari, Decimomannu, Serdiana, Aritzo, e anche a Cortoghiana e Domusnovas (dipartimenti misti).

(V. elenco a pag. 12)

Le prestazioni sono a totale carico del SSR.

Modalità di inserimento: tramite autorizzazione rilasciata dal Servizio Tutela Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria di residenza.



Documenti richiesti all'atto dell'inserimento:

Fotocopia di un documento d'identità

Fotocopia della tessera sanitaria

Fotocopia dell'esenzione ticket

Fotocopia del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile

SERVIZIO SOCIOASSISTENZIALE

CASA PROTETTA

La Casa Protetta è una struttura di tipo residenziale volta a garantire trattamenti socio assistenziali e sanitari di base ad anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, nonché a disabili con gravi deficit psico-fisici non assistibili a domicilio o nel proprio ambito familiare.

Nato come supporto alle famiglie, questo servizio prevede una prevalente componente socio-assistenziale fortemente integrata con la componente sanitaria di base, riabilitativa ed infermieristica con permanenza anche di lungo periodo.

Il fine principale di queste strutture consiste nel garantire le necessità primarie dell'ospite cercando di prevenire o rallentare un aggravamento nella perdita di autonomia con una corretta gestione degli stimoli in ambiente protetto, allo scopo di favorire attività fisiche, mentali, affettive, relazionali, rendendo meno traumatico il decadimento cognitivo e fisico.

Le camere ad uno o più letti dispongono di servizi igienici. Gli spazi collettivi permettono e favoriscono la socializzazione dei degenti.

Sono garantiti i servizi di igiene alla persona, mobilitazione, alimentazione appropriata, assistenza infermieristica, assistenza medica di base attraverso il medico di medicina generale, assistenza sociale, terapia riabilitativa semplice, protezione e vigilanza continue, oltre naturalmente ai servizi di tipo alberghiero come lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere; su richiesta e compatibilmente con le esigenze organizzative sono disponibili altri servizi.

Le Case Protette operano, in qualche caso, anche come Centri Diurni Socioassistenziali.

Nuclei di Case Protette si trovano presso le nostre strutture di: Decimomannu, Domusnovas, Quartu Sant'Elena – Loc. Capitana, Cortoghiana, Lanusei e Aritzo. (V. elenco a pag. 12)

Retta di soggiorno in casa protetta

Il costo della retta è attualmente di Euro 77,54 al giorno, di cui Euro 67,14 (a carico dell'utente e/o del Comune di residenza)





per la parte sociale e Euro 10,40 (a carico della ASL) per la parte sanitaria, e viene stabilito con apposito provvedimento dal competente Assessorato Regionale dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale. Può, quindi, subire modificazioni in base alla normativa regionale vigente al momento della richiesta di accesso alla struttura.

La retta comprende:

- vitto e alloggio;
- assistenza infermieristica;
- attività educative/ricreative;
- prestazioni di fisioterapia semplice individuale o di gruppo.

Modalità di inserimento: attraverso i Punti Unici di Accesso (PUA) della ASL di residenza e previa valutazione del caso da parte della Unità di Valutazione Territoriale di competenza. Con il verbale della UVT, che autorizza la presa in carico, l'utente può presentarsi:

- o alla struttura prescelta, per accedervi direttamente nel caso in cui decida di farsi carico dell'intera quota sociale della retta di ricovero;
- o presso il Servizio Sociale del Comune di residenza, per chiedere di essere inserito in una Casa Protetta convenzionata con lo stesso Comune, il quale provvederà a quantificare la quota di contribuzione al costo del servizio da parte dell'Utente.

Documenti richiesti all'atto dell'inserimento:

Fotocopia di un documento d'identità

Fotocopia della tessera sanitaria

Fotocopia dell'esenzione ticket

Fotocopia del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile

**COMUNITÀ
ALLOGGIO**

La Comunità Alloggio è una struttura di tipo residenziale destinata ad ospitare anziani totalmente o parzialmente autosufficienti di età superiore ai 65 anni per un numero massimo di 16 persone.

In particolare le finalità che la comunità alloggio si propone di raggiungere sono:

- o porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con autodeterminazione alla sua vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative;
- o promuovere e stimolare la vita di relazione, anche all'esterno della struttura;



- fornire capacità di autonomia personale;
- garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita;
- mantenere contatti significativi con la realtà sociale del territorio.

La Comunità Alloggio gestita dall'A.I.A.S. Cagliari si trova presso il comune di Fluminimaggiore.

Costo delle prestazioni

I costi di tale servizio sono attualmente di Euro 51,00 giornalieri, a completo carico dell'Utente e/o del Comune di residenza dello stesso.

Modalità di accesso

L'Utente può rivolgersi al Comune di residenza o contattare direttamente la Direzione della Comunità Alloggio.

Documenti richiesti all'atto dell'inserimento:

Fotocopia di un documento d'identità

Fotocopia della tessera sanitaria

Fotocopia dell'esenzione ticket

RICOVERI DI SOLLIEVO

Sono interventi di sollievo alle famiglie di persone disabili, realizzati attraverso l'accoglienza della persona presso strutture residenziali di tipo alberghiero, in località climatiche e centri estivi, per un massimo di 30 giorni.

La durata massima di 30 giorni si intende frazionabile anche in più periodi nell'arco dell'anno.

Questo tipo di ricoveri sono regolamentati dalla Legge 162/98, il cui obiettivo principale è quello di finanziare iniziative di sostegno e accompagnamento ed iniziative di socializzazione, attraverso progetti personalizzati, a favore di persone disabili gravi.

L'A.I.A.S. Cagliari, compatibilmente con i posti disponibili nelle sue strutture residenziali, offre tale servizio agli Enti Locali che ne fanno richiesta o ai propri associati che provvedono direttamente al pagamento del servizio.

Modalità di accesso: su richiesta del Comune o dell'utente.

Costo delle prestazioni: Euro 77,54 al giorno a completo carico del Comune di residenza o dell'utente

Documenti richiesti all'atto dell'inserimento:

Fotocopia di un documento d'identità

Fotocopia della tessera sanitaria

Fotocopia dell'esenzione ticket

SERVIZIO SOCIALE

Gli interventi di servizio sociale professionale sono riconducibili alla figura dell'Assistente sociale. Sono rivolti al singolo utente, si estendono al nucleo familiare di appartenenza e all'ambiente di vita. Si concretizzano attraverso azioni ed interventi capaci di promuovere, accompagnare e sostenere il processo di aiuto, definito attraverso un progetto personalizzato. Il servizio sociale professionale è coinvolto nella costruzione dei percorsi riabilitativi, socio-riabilitativi e assistenziali. Il servizio sociale si pone come elemento di raccordo tra l'utente, la famiglia, il presidio e la rete formale e informale territoriale, anche attraverso l'erogazione di prestazioni di segretariato sociale. In occasione della presa in carico, attraverso lo strumento del *tesseramento*, l'Assistente sociale promuove la partecipazione dell'utente e della sua famiglia alla vita dell'Associazione.

Nelle strutture residenziali il servizio sociale si sviluppa principalmente attraverso le seguenti azioni:

- orientate all'interno della struttura: finalizzate ad umanizzare costantemente i contesti di vita, con l'obiettivo di renderli meglio rispondenti alle particolari esigenze dei singoli soggetti e più aperti verso la comunità;
- orientate verso l'esterno: finalizzate sia a mantenere attivi i rapporti che i soggetti hanno con le loro famiglie o con le altre persone significative, che a favorire e mantenere dialogo e reciprocità tra struttura e territorio;
- orientate ad offrire supporto: nella gestione di tutti gli aspetti associati alla permanenza dell'ospite nella struttura e, alla dimissione, nella delicata fase di trasferimento dell'utente dal servizio al proprio domicilio e/o ad altro servizio.



Cortoghiana

STANDARD STRUTTURALI

Le strutture dell'A.I.A.S. Cagliari, ubicate presso centri abitati in aree facilmente raggiungibili, sono in possesso dei requisiti di legge in materia di edilizia, urbanistica, prevenzione incendi, igiene, sicurezza ed abbattimento delle barriere architettoniche e, in ottemperanza al D. Lgs 81/08, costantemente monitorate per quanto riguarda la prevenzione e protezione dai rischi nei posti di lavoro.

Tali strutture, nel rispetto della normativa vigente, sono arti-



colate al loro interno in modo da garantire ad utenti ed operatori un'agile fruibilità. Sono inoltre in possesso dei requisiti di legge sulla capacità ricettiva, e dotate di opportuni spazi adeguatamente dimensionati in tutte le loro caratteristiche da destinare ad attività collettive e di socializzazione, di riabilitazione, di degenza e di igiene personale, ad uffici amministrativi ed ambulatori medici.

Gli arredi ed attrezzature presenti nelle strutture dell'A.I.A.S. Cagliari sono tutti idonei alla tipologia degli ospiti, realizzati con materiali ignifughi. Particolare attenzione è dedicata alle camere di degenza che sono dotate di letti del tipo articolato, materassi e cuscini in materiale ignifugo e, ove occorre, antidecubito, comodino, vano armadio, tavolo e sedia per posto letto.

STANDARD ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

Il personale che opera all'interno delle strutture, è in possesso dei titoli e delle qualificazioni professionali previste dalla normativa vigente e comprende:

Coordinatore (Responsabile amministrativo)

Direttore sanitario (Responsabile sanitario)

Medico specialista (neuropsichiatra infantile, psichiatra, ortopedico, fisiatra, neurologo, geriatra)

Assistente sociale

Psicologo/Pedagogista

Infermiere

Animatore/Educatore

Tecnico della riabilitazione (Tdr/Fisioterapista/Logopedista)

Operatore Socio Sanitario

Operatore Socio Sanitario Specializzato

Ausiliario socio sanitario

Autista

Manutentore

STANDARD DI QUALITÀ

L'A.I.A.S. Cagliari è in possesso dal 2005 della certificazione *UNI EN ISO 9001: 2000* rilasciata da DNV Italia per l'*Erogazione di servizi sanitari riabilitativi in regime di internato, seminternato, ambulatoriale e domiciliare di riabilitazione globale medica e psicosociale e per l'erogazione dei servizi di riabilitazione psichiatrica in Comunità Protetta ed assistenziali in Casa Protetta.*

Sono stati individuati i seguenti fattori di qualità ed i relativi indicatori e standard:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Presa in carico delle esigenze dell'utenza (segnalazioni, reclami)	Rapporto numero di non conformità Reclami presentati e numero di pazienti	1%
Tempestività della valutazione multidimensionale e formulazione del progetto personalizzato riabilitativo	Entro 20 gg. dall'ingresso	100%
Tempistica Monitoraggio educatori, terapisti e psicologi (ad es. somministrazione scale Barthel e Tinetti)	Ogni 4 mesi (strutture residenziali)	98%
Garanzie di ottimizzazione dei servizi d'accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> - attività di supporto al paziente ed ai familiari per adempimenti di carattere amministrativo; - organizzazione di incontri socializzanti, di aggregazione sociale interni ed esterni (organizzazione mostre, attività teatrali); 	100% principali festività e ricorrenze
Verifica periodica del livello di soddisfazione degli utenti attraverso sistemi interni di rilevazione e monitoraggio	Rilevazione dati annuale	100%
Organizzazione di attività formative e di aggiornamento per gli operatori (ECM e altro)	Rapporto tra formazione pianificata e formazione erogata	100%

L'A.I.A.S. Cagliari con la Fondazione Stefania Randazzo ha organizzato congressi di grande interesse, con particolare attenzione ai temi trattati ed al rilievo dei ricercatori e studiosi che vi hanno preso parte, tra i quali:

- 24.25.26.27 settembre 1998
CONGRESSO INTERNAZIONALE
I progressi tecnologici e culturali in neuroriabilitazione
- 5 dicembre 1998
CONGRESSO NAZIONALE
La comunicazione e la sua efficacia
- 14.15.16.17 OTTOBRE 1999
CONGRESSO NAZIONALE
Neuropsicopatologia e riabilitazione nell'età evolutiva
- 11.12.13.14 ottobre 2000
CONGRESSO INTERNAZIONALE
La riabilitazione dell'anziano
- 24 settembre 2007
CONGRESSO NAZIONALE
Gentlecare: un modello di assistenza per l'Alzheimer
- 14.15 DICEMBRE 2007
CONGRESSO NAZIONALE
La riabilitazione verso il terzo millennio



Domusnovas

Già da qualche anno l'Associazione è dotata di un Ufficio Formazione che si occupa principalmente di organizzare corsi e convegni finalizzati alla formazione e all'aggiornamento per il personale e in generale in campo socio-sanitario attraverso le seguenti attività:

- organizzazione eventi formativi per gli operatori sanitari con l'obbligo E.C.M. (Educazione Continua in Medicina) rispettando la coerenza tra gli obiettivi formativi di interesse nazionale, quelli di interesse regionale e gli obiettivi strategici dell'Associazione;
- presentazione di progetti per il finanziamento delle attività di formazione e aggiornamento in seguito ai Bandi emanati dalla Regione Sardegna per l'erogazione dei finanziamenti comunitari previsti dal P.O.R. Sardegna;
- archiviazione ed elaborazione dati riguardanti l'aggiornamento e la formazione professionale;
- redazione Piano Formativo Aziendale;
- seguire l'iter che accompagna la richiesta di accreditamen-

to di un evento formativo presso il Ministero della Salute e la Regione Sardegna;

- attività di Tutoraggio ai corsi (rapporti con i docenti, con gli allievi e facilitazione del processo formativo in genere);
- fornire informazioni sul servizio formazione e sulle attività corsuali in atto.

L'Associazione riserva inoltre ampio spazio all'informazione, utilizzando una propria testata, il periodico *AIAS comunicazione*, diretto da un giornalista professionista, cui è affidato il compito di anticipare tutte le novità legislative e normative che riguardano il grande mondo dell'handicap, senza trascurare scampoli di vita sociale diretta e importanti contributi scientifici sulle vaste tematiche della disabilità, della terza età e dell'inserimento sociale.

Il periodico viene distribuito, come free-press, in 6.500 copie, indirizzate a tutti i soci, alle famiglie dell'utenza dei vari centri dell'isola, agli organi istituzionali e politici, alle comunità sociali, alle comunità ecclesiastiche, alle confederazioni sindacali e a tutti coloro che ne fanno richiesta diretta.

Il periodico è consultabile anche on-line all'indirizzo:
www.aiascagliari.com

IMPEGNI E PROGRAMMI

Servizio civile

Riguardo agli impegni futuri l'Associazione ha presentato un progetto ancora in corso di approvazione per l'impiego dei Volontari del Servizio Civile Nazionale.

Il progetto ha l'obiettivo principale di coinvolgere i volontari risultati idonei in un'esperienza della durata di un anno, che si rivelerà particolarmente significativa per la loro crescita personale e professionale attraverso il confronto e l'approfondimento quotidiano di tematiche ed attività legate all'assistenza, alla salute, alla educazione, all'istruzione nonché all'integrazione sociale, per attuare una valida prevenzione alla inabilità in armonia con quanto sancito nella nostra Costituzione.

L'esperienza del Servizio Civile Nazionale proposta si prefigge pertanto di rispettare a pieno i principi ispiratori della L.64/01 attraverso l'educazione al servizio civico ed ai doveri di cittadinanza attiva delle giovani generazioni rappresentate prioritariamente dai volontari che decidono di beneficiare di questa esperienza ma che, di riflesso, si estende a tutti coloro i quali direttamente ed indirettamente si relazioneranno con loro nei diversi ambiti e con diversi ruoli progettuali.

I programmi dell'A.I.A.S. Cagliari per il prossimo futuro prevedono, inoltre, di attivare in varie sedi dislocate in tutta la Sardegna **Centri diurni per disabili psichici** e **Centri diurni socioassistenziali**, così come di estendere la certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2008** rilasciata da DNV Italia per l'erogazione dei servizi nei Centri diurni socioriabilitativi.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Aggiungere informazioni su assistenza degli utenti e quote sociali. Procedure per richiesta documentazioni (cartelle, ecc.).

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni ed eventuali reclami possono farlo tramite:

- colloquio con il Coordinatore della struttura ed il Direttore Sanitario;
- compilazione del modulo di segnalazione appositamente predisposto, da consegnare presso la segreteria di ogni centro;
- compilazione del modulo di reclamo scritto appositamente predisposto, da inviare via posta, fax o e-mail.

L'ufficio preposto provvede all'istruttoria per le segnalazioni alle quali non è possibile fornire immediata risposta e attiva iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi garantendo la necessaria riservatezza.

Ai reclami scritti verrà data risposta entro 30 gg. a cura del Presidente della Associazione.

Gli utenti possono altresì, rivolgendosi al medesimo ufficio, nel pieno rispetto del diritto di accesso ai documenti, prendere visione, con eventuale rilascio di copia anche su supporti magnetici, di atti e/o documenti dell'Amministrazione stabilmente detenuti secondo le modalità e le tariffe previste, compilando il modulo di richiesta accesso ai documenti.



Cagliari

Ufficio rapporti con l'utenza:

viale Poetto, 312 - 09126 CAGLIARI
Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00
Tel. 070 37910220 - Fax 070 380279

Sede regionale:

viale Poetto, 312 - 09126 CAGLIARI
Tel. 070 379101 - Fax 070 380279
e-mail: aiasca@tiscali.it

Hanno collaborato alla stesura
della Carta dei Servizi:
Silvia Betzu
Antonio Brundu
Ersilia Cossu
Mariangela Daga
Roberto Dessì
Elisabetta Farris
Simonetta Giagheddu
Florianna Girau
Alessandra Lai
Antonio Maxia
Emanuela Pittau
Mariella Zoncheddu

Finito di stampare nel mese di Dicembre 2009
presso le Arti Grafiche Pisano di Cagliari.