CARTA DEI SERVIZI



AUTOS - CENTRO DIURNO PER L'AUTISMO

Via S. Onofrio, 13 – Aci S. Antonio 95025 (CT) - Tel. 095 7497932

A.S.D.A. Srls - Sede Legale via delle Pleiadi, 67 – 90124 Palermo

Email: centroautosacisantantonio@gmail.com - asda.palermo@gmail.com

Pec: asda1@pec.it – sito web: www.asda-centriautos.it

P.IVA 06435570822

CHE COSA È – A COSA SERVE

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i servizi offerti dal Centro diurno per l'Autismo "AUTOS" e al contempo chiarisce i diritti e doveri degli utenti. E' uno strumento di comunicazione aziendale che realizza una sorta di "patto" con i pazienti allo scopo di garantire trasparenza, qualità e accessibilità ai servizi stessi, attraverso la condivisione di *mission e vision* aziendale.

La Carta dei Servizi è, infatti, il documento che la normativa italiana ha previsto all'interno del processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e quantità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi è soggetta a rivalutazione periodica sulla base di esigenze organizzative emergenti atte a migliorare il Servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi sono da ricercarsi nella giurisprudenza dell'amministrazione pubblica ed in particolare nella *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994* che divulga i *Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici*. Lo scopo della direttiva è quello di tutelare "i servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute", oltre alla necessità di uniformare la qualità dei servizi erogati.

La Carta, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

Uguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna discriminazione;

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo giornate o periodi minimi che andranno programmati e comunicati;

Chiarezza e trasparenza: al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

Partecipazione: il servizio promuove la partecipazione attiva dei fruitori alla progettualità e considera una priorità le esigenze degli utenti.

Efficienza ed efficacia: il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione.

Multiculturalità: nell'intero processo di erogazione dei propri servizi, il Centro tiene conto della multiculturalità dei propri pazienti. Il Centro prevede la possibilità di ricevere pazienti con culture, background ed etnie differenti. Ciò significa che tutto il personale in forza al Centro Diurno opera nel

massimo rispetto della diversità, cercando di mettere a proprio agio il paziente che presenti richieste particolari, dettate ad esempio da barriere linguistiche, culturali e/o religiose e che possono avere un impatto sull'esperienza dell'assistito, dal momento del suo arrivo in (accettazione) sino alla conclusione del suo percorso assistenziale.

DESCRIZIONE DEL CENTRO DIURNO "AUTOS"

Il Centro, attivo dal 2018, è una struttura semi-residenziale a ciclo diurno accreditata col il SSR e convenzionata con l'ASP 3 – Catania, per il trattamento riabilitativo di soggetti minori (a partire dai 6 anni) e giovani adulti con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico.

L'obiettivo generale del Centro è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute o emergenti in un'ottica di una migliore qualità di vita. L'obiettivo è raggiunto attraverso la messa in atto di Piani Terapeutici Riabilitativi Personalizzati, elaborati da un'equipe multidisciplinare.

Il Centro Diurno si configura, inoltre, come punto di riferimento per le famiglie che possono reperire informazioni e conoscenze a supporto del ruolo di prossimità che gli compete.

Il Centro è dotato di un numero di sufficienti spazi strutturati e necessari allo svolgimento delle attività previste. Dispone di uno spazio esterno che risulta funzionale per la realizzazione di attività di giardinaggio, orticoltura e attività riabilitative e ludiche.

UBICAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL CENTRO DIURNO

Il Centro si trova ad Aci Sant'Antonio, in provincia di Catania, in via Sant'Onofrio n. 13.

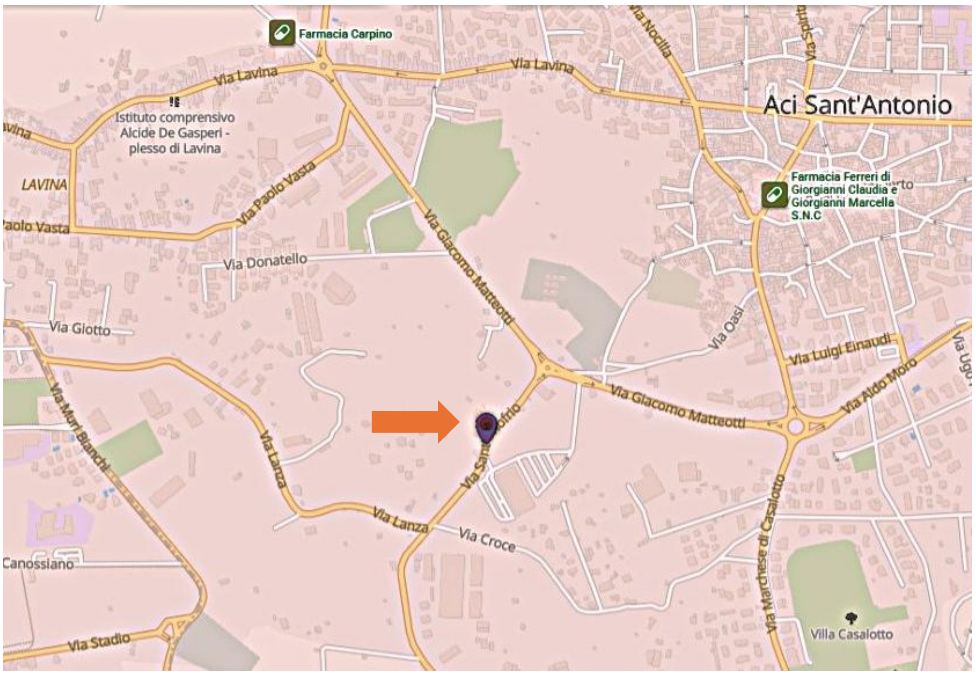
Il Centro in atto eroga 20 prestazioni giornaliere.

Il Centro garantisce il servizio per 52 settimane annue. È aperto dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

È possibile contattare il Centro nei giorni e negli orari di apertura dello stesso ai seguenti numeri:
Telefono 095 7497932 – Cellulare 3760009291

Mail di riferimento:
centroautosacisantantonio@gmail.com
asda.palermo@gmail.com
Pec: asda1@pec.it

COME ARRIVARE



Da Catania direzione A18 verso via dei Belfiore a Valverde (CT)

Da Acireale (CT) SP199 e SP 83 in direzione via Sottotenente Barbagallo a Aci Catena e proseguire in direzione Via Marchesana

AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO E PRESA IN CARICO

L'ammissione di ciascun soggetto al Centro Diurno è subordinata alla diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico, formulata dall' U.O. Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA) per i minori o dal Centro di Salute Mentale (CSM) per i pazienti maggiorenni, attraverso il Case Manager dell'utente (CM).

Le UU.OO., dopo aver effettuato una valutazione clinica globale, redigono un Piano Terapeutico Individualizzato (PTI) che trasmettono all'UOSD Autismo, che a sua volta inserirà il nominativo dell'utente nella Lista Unica d'Attesa gestita dall'ASP 3 e lo comunicherà al Centro AUTOS come "Proposta d'inserimento", avendo acquisito dai genitori il consenso al trattamento terapeutico ed indicando:

- Durata del Progetto
- Obiettivi a breve a medio e lungo termine.

La chiamata dell'utente dalla lista di attesa per l'ingresso al Centro può avvenire in tempi diversi che dipendono dalla disponibilità di posto. Nel caso in cui la famiglia rinunciasse all'inserimento, il nominativo viene cancellato dalla lista di attesa; in questo caso i Genitori/Tutore/Amministratore di

Sostegno firmano il modello di rinuncia, che verrà comunicato all'UOSD Autismo, che procederà a chiamare l'utente successivo in Lista d'Attesa.
Sulla base del PTI ricevuto, l'Equipe Multidisciplinare (Medico, Psicologo, Assistente Sociale, Supervisore) del Centro convoca i familiari e il paziente, con l'obiettivo di effettuare la presa in carico dello stesso.

Ai genitori e/o tutore dell'assistito viene consegnata la Carta dei Servizi e viene comunicato che è possibile presentare eventuali reclami e/o segnalazioni utilizzando l'apposito modello disponibile in accettazione e comunicando con l'URP.

Nel corso del primo colloquio, l'equipe multidisciplinare effettua una valutazione generale del quadro psicopatologico presentato dal paziente, per definire in modo funzionale il successivo Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), conformemente alle indicazioni contenute nel PTI.
Il PTRP contiene gli obiettivi intermedi e finali da raggiungere. Esso sarà sottoscritto dai componenti dell'equipe, da un educatore e dai genitori/tutore dell'utente e sarà trasmesso al Case Manager e al UOSD Autismo, entro 30 giorni dall'inserimento dell'utente.
Il PTRP è uno strumento di orientamento, di condivisione di risultati da raggiungere, di percorsi di Parent Training ed ha l'obiettivo di:

- Migliorare la qualità della vita dell'utente e dell'intero nucleo familiare e/o contesto di vita;
- Promuovere l'autonomia e l'integrazione sociale e la realizzazione del potenziale individuale.

IL PERCORSO RIABILITATIVO

La struttura organica del Centro è costituita da un'equipe multispecialistica composta da Psichiatra, Psicologi, Supervisore esterno, Psicomotricista, Terapisti della riabilitazione psichiatrica, Educatori Professionali, Assistente Sociale, Infermiere, Istruttori attività.
Nella sua interezza l'equipe svolge le seguenti funzioni:

- Valutazione funzionale e definizione degli obiettivi;
- Progettazione terapeutica e supervisione al trattamento;
- Realizzazione e implementazione di piani di intervento;
- Monitoraggio, verifica e valutazione dei risultati raggiunti.

I trattamenti seguono un programma riabilitativo personalizzato, elaborato e verificato dall'equipe ed eventualmente modificato dalla stessa una volta raggiunti gli obiettivi stabiliti, mediante strumenti di lavoro e strategie scientificamente ed empiricamente validate.
Il percorso riabilitativo prevede l'alternanza fra interventi individualizzati, interventi in diade, piccolo e/o grande gruppo, al fine di garantire un'equa risposta ai bisogni individuali e di socializzazione.

Le attività fondamentali del servizio sono:
• *Accoglienza.* È il momento dell'arrivo degli utenti al Centro, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. In questo momento vengono raccolte eventuali informazioni della famiglia, che possono risultare utili nella gestione delle attività quotidiane.
• *Laboratori delle Autonomie.* Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali e psico-educativi attraverso attività educative indirizzate alle autonomie personali e domestiche.
• *Attività di piccolo e grande gruppo.* Si tratta di momenti in cui sperimentare, esplorare materiali e tecniche diverse o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità fine-motorie, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali.
• *Attività individuali.* Sono momenti in cui si dà una relazione privilegiata all'utente nello svolgimento di compiti individuali che possono riguardare l'acquisizione di competenze comunicative, cognitive o di svolgimento di sequenze di lavoro.
• *Attività esterne.* Sono programmate periodicamente, in accordo con le famiglie/tutori degli utenti, training esterni per promuovere l'acquisizione delle autonomie secondarie e/o con finalità ludico ricreative.

Risultano privilegiati gli interventi psicoeducativi finalizzati a sviluppare le attitudini emergenti e i punti di forza, pertanto, il Centro si propone di:

- utilizzare strategie di Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- mantenere e/o ampliare le abilità cognitivo comportamentali anche con l'uso di computer o altri ausili informatici, nonché, l'inserimento in laboratori artistici, espressivi, musicali e in attività sportive;
- garantire l'addestramento al lavoro mediante l'inserimento in laboratori;
- realizzare training per l'autonomia personale e la maggiore consapevolezza di sé;
- effettuare, se richiesto, incontri di verifica con gli insegnanti degli utenti scolarizzati;
- offrire sostegno alla coppia genitoriale e ai fratelli.

Tutte le attività previste per l'intervento individualizzato e di gruppo hanno come principio l'attenzione alla prevedibilità, la comprensibilità, la coerenza e la costanza necessaria alla persona con spettro autistico per adattarsi a un contesto nel modo più funzionale possibile.

In sintesi, obiettivo del Centro è ottenere il più alto standard possibile di qualità di vita per l'utente e la sua famiglia, attraverso l'attivazione di strategie terapeutiche per l'autismo e programmi individualizzati e di gruppo, integrati con gli altri servizi coinvolti, attraverso una presa in carico da parte di una equipe multidisciplinare.
Fondamentale all'interno del percorso è la creazione di un *patto educativo tra genitori e professionisti*. In quest'ottica sono effettuati periodicamente incontri di Parent Training per il monitoraggio dei risultati conseguiti e/o delle criticità riscontrate, oltre che per l'applicazione di metodologie d'intervento riabilitative nel contesto di vita quotidiano.

SUPERVISIONE

La realizzazione del PTRP, l'evoluzione del caso, gli obiettivi da conseguire, le criticità da attenzionare, gli interventi proposti sono verificati attraverso la Supervisione Esterna.
Il Supervisore cognitivo-comportamentale esterno si occupa di progettare trattamenti basati sui principi dell'Applied Behavior Analysis e supervisionare gli operatori nel loro operato e nel raggiungimento degli obiettivi previsti nel PTRP, nonché, di coadiuvare l'equipe multidisciplinare.

Sono oggetto delle sue supervisioni:

- le valutazioni in ingresso degli utenti
- le valutazioni finali degli utenti
- l'individuazione delle procedure educative
- l'applicazione delle procedure da parte degli educatori
- la valutazione della pratica degli educatori
- la valutazione della corretta individuazione degli obiettivi previsti per ogni singolo utente
- la valutazione e la creazione di griglie per la registrazione dei dati di ingresso, monitoraggio e follow up degli utenti
- l'implementazione di procedure specifiche per situazioni riguardanti gravi comportamenti problema o casi di selettività alimentare severa

PROROGA E DIMISSIONI

I criteri e le modalità di proroga e/o dimissione dei pazienti sono regolamentati dal Programma Regionale Unitario per l'Autismo. In relazione al termine massimo di presa in carico di due anni, come indicato nel suddetto Piano Unitario, la circolare n. 25840 del 03/05/2023 indica che tale termine deve intendersi come termine ordinatorio e non perentorio.

Allo scadere di ogni semestre del percorso riabilitativo viene inviato un nuovo PTRP da parte del Centro al Case Manager con verifica e validazione del periodo precedente. Il Case Manager invia al Centro una proroga del trattamento per ulteriori 6 mesi.

Alla conclusione dei due anni, in previsione delle dimissioni, due mesi prima del quarto semestre di trattamento, l'equipe del Centro incontra il Case Manager dell'utente per valutare l'eventuale ulteriore proroga, con un progetto riabilitativo centrato su obiettivi specifici.

La prosecuzione del trattamento avverrà previa approvazione da parte del Case Manager.

Se il trattamento venisse considerato concluso e gli obiettivi tutti raggiunti si provvederà ad elaborare un documento di dimissione da trasmettere al Servizio inviante.

RISORSE UMANE

Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio richiesti dal profilo professionale.

All'interno del Centro operano:

- Equipe multidisciplinare composta da: Direttore Sanitario, Psicologi, Assistente sociale, Supervisore esterno
- Equipe educatori
- Istruttore di attività
- Infermiere
- OSS
- Direzione organizzativo-amministrativa

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il Centro offre interventi di sostegno alla genitorialità attraverso comunicazioni costanti (telefonate, colloqui informali, etc.) e colloqui periodici.

I rapporti coi familiari/tutori degli utenti vengono prevalentemente gestiti mediante incontri individuali, a cadenza periodica o in considerazione di necessità particolari. Alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'utente al Centro viene consegnata la Carta dei Servizi e il Patto d'ingresso.

La famiglia viene coinvolta nella definizione del progetto individualizzato e supportata su problematiche che possono insorgere nel corso della presa in carico.
Momenti di aggregazione sono dati dalle feste annuali (Natale, Carnevale etc.).

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (URP)

La responsabile dell'URP è l'Assistente Sociale del Centro.
Compito dell'URP è facilitare e rendere funzionale la comunicazione tra i caregiver dell'utente, le istituzioni e il Centro stesso, fornendo informazioni sui servizi offerti dal Centro, accogliendo segnalazioni e reclami, favorendo una maggiore fiducia e partecipazione a tutti gli *stakeholders* che afferiscono al Centro.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dal paziente sono tutelati secondo quanto previsto dal GDPR 679/2016 e s.m.i., recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Il trattamento dei dati personali da parte della Struttura avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.
Nel rispetto della tutela della privacy, ci impegniamo a consegnare i referti, in modo riservatissimo, solo all'interessato o al suo delegato accertato nel momento in cui viene effettuata la prestazione.
I dati personali che affluiscono presso Il Centro Diurno sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR" e, quindi:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;

I dati personali sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in paesi nei quali è applicato il GDPR (paesi UE).
Ai sensi dell'art. 37 del GDPR, il Responsabile della Protezione dei dati personali (Responsabile della protezione dei dati – RPD) del Centro, il cui referente è il Dott. Antonino Salerno, può essere contattato per ogni informazione e richiesta ai seguenti recapiti:
Telefono 095 7497932 – Cellulare 3760009291
e-mail: autos.equipe@gmail.com

CONSENSO INFORMATO

Prima di sottoporre i pazienti alle terapie previste, lo specialista informa i pazienti sugli eventuali rischi che corrono in seguito alla esecuzione delle terapie e agli stessi è richiesto di rilasciare il consenso informato (firmato sull'apposito modulo).

GRADO DI SODDISFAZIONE E RILEVAZIONE APPREZZAMENTI/RECLAMI

Il Centro adotta strumenti di Customer Satisfaction con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

A tal fine predispone:

- *un questionario*, in forma anonima, atto a verificare periodicamente il livello di soddisfazione di famiglie/utenti, in merito al buon funzionamento del Servizio. Il questionario viene consegnato annualmente (nel mese di dicembre) ai familiari/tutori degli utenti che lo restituiscono al Servizio, nell'arco di due settimane;
- *una scheda* per l'espressione libera, in itinere, di eventuali apprezzamenti/reclami in relazione al funzionamento del Servizio. L'Equipe del Servizio si impegna a esaminare quanto segnalato nel più breve tempo possibile ed eventualmente convocare la famiglia/tutore dell'utente.

L'esito dei questionari può dare origine a interventi di varia natura sia organizzativi del Centro stesso che formativi del personale.

Le risultanze dei questionari di soddisfazione vengono poi esaminate – insieme agli altri elementi propri di tutto il Sistema Gestione Qualità – dalla Direzione.

STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ

Il Centro Diurno ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali il Centro è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

La Direzione del Centro Diurno, a fronte di eventuali anomalie o misurazioni inferiori alla soglia di accettazione prefissata, rinvia in sede di riesame della Direzione (ovvero la riunione periodica in cui si riesamina l'andamento del sistema qualità), l'analisi delle cause e le relative azioni di miglioramento da attuare al fine di garantire il livello di standard prefissato.

Si riportano di seguito in tabella i fattori più significativi e i rispettivi indicatori per la misurazione del livello prestazionale.

Fattori	Indicatore qualitativo	Soglia di accettazione	Frequenza misurazione	Responsabile rilevazione
Qualità delle informazioni ricevute	Informazioni ricevute sull'organizzazione del servizio	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Riservatezza Tutela dei dati e della privacy degli utenti	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Accessibilità al servizio	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
Qualità del servizio sanitario erogato	Modalità di accoglienza ricevuta e svolgimento della prestazione	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Giudizio complessivo circa la Qualità percepita in merito al percorso di cura ricevuto	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
Qualità del Personale	Cura e attenzione ai bisogni dell'utente	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Competenza e professionalità percepita	80% Sodd. (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità

Le risultanze delle rilevazioni vengono annualmente rese disponibili all'utenza attraverso le attività di reporting, disponibili sia presso l'ufficio della Responsabile URP che pubblicate sul sito web aziendale.

NORME DI RIFERIMENTO

- ✓ Legge 23 dicembre 1978, n. 833 "Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale"
- ✓ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- ✓ Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- ✓ DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. no 261 dell'8/11/1994
- ✓ GDPR 679/2016 e smi "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali

- ✓ DPR n°318/99 “Regolamento recante norme per l'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali”
- ✓ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l’art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- ✓ UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ Decreto-legge 81 (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e s.m.i.
- ✓ D.Lgs. 81/2008 e s.m.i
- ✓ Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti
- ✓ Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici
- ✓ Decreti 890 del 17 giugno 2002, DA 20/204 sull’Accreditamento Istituzionale

ALLEGATI

- ✓ Questionario di soddisfazione degli utenti

Aci Sant’Antonio lì, 19.11.2025