

CARTA SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO ALLEGRA MENTE



Sede amministrativa 0892582245

Sito www.retesolidale.it
E mail allegramente@retesolidale.it

PREMESSA

Il presente documento, denominato: Carta del Servizio del Gruppo Appartamento **Allegramente** risponde al decreto legge n°163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici) e alla legge n° 328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali), e all'art. 26 legge regionale n. 11 del 31 ottobre 2007 e conforme allo schema di cui in Delibera della Giunta Regionale della Campania del 20.11.08 n. 1835, fornendo un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

La carta del servizio consiste nella presentazione delle caratteristiche del gruppo appartamento, delle modalità di funzionamento, dei criteri per l'accesso, dei fattori di qualità e intende creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini utenti e dei committenti.

La carta del servizio è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

Essa si ispira ai principi fondamentali alla base del servizio quali l'equità, l'uguaglianza, la democraticità, la continuità, l'efficienza, l'efficacia in rapporto ai costi.

* **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

* **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

* **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

* **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

* **Efficienza ed Efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Con questo documento il Consorzio Handy Care, l'associazione Casamica e la Cooperativa Allegramente si assumono la responsabilità nei confronti dei clienti, di garantire la trasparenza e del diritto di accesso e di partecipazione, previsti dalle norme di legge.

PRESENTAZIONE

IL Gruppo Appartamento Allegramente si trova al centro di Salerno in **via Poseidonia n. 161/5** è una struttura residenziale che riproduce un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze personali di 7 ospiti , con un basso livello di protezione, ma con la necessità di un supporto materiale e di sostegno emotivo nella cura della persona e nella gestione della casa, nonché dell'usufruire delle opportunità di socializzazione presenti sul territorio salernitano.

La titolarità e la gestione del Gruppo Appartamento è affidata alla cooperativa sociale Allegramente.

Il Gruppo Appartamento Allegramente nel rapporto con l'ospite, vuole raggiungere alcuni risultati:

garantire il benessere della persona ospitata;

favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;

garantire la massima autonomia raggiungibile della persona ospitata;

fornire sostegno , assistenza e progetti di socializzazione.

La struttura offre:

- L'accoglienza;
- Un'assistenza di base qualificata;
- Sostegno e miglioramento dei livelli di autonomia acquisiti,
- Offre un'attività di consulenza psicologica ;
- Persegue l'integrazione sociale degli utenti;
- Svolge attività didattico - formative finalizzate ad agevolare l'avvio al lavoro degli ospiti;
- Offre occasioni di svago e divertimento quali gite, vacanze per promuovere adeguati livelli di integrazione.

Questo servizio mira a rispondere a specifiche esigenze di residenzialità, ma non tali da rendere necessario un servizio maggiormente assistenziale.

Esso ospita, utenti che per motivi diversi non possono rimanere all'interno del proprio nucleo familiare.

Gli obiettivi generali del servizio sono:

1) garantire il mantenimento dei livelli di autonomie presenti negli ospiti orientandoli laddove è possibile ad un loro ulteriore potenziamento e sviluppo;

2) fornire gli strumenti e le opportunità indispensabili a intraprendere dei percorsi di emancipazione per migliorare le capacità individuali, al fine di attenuare le difficoltà cognitive e di relazione presenti.

3) favorire l'inserimento e l'integrazione sociale, rivolgendo particolare cura ai rapporti che costituiscono la sua rete personale, sia con figure già esistenti (familiari, persone legate al contesto di vita quotidiano etc.), sia con nuove reti in un'area più vasta di esperienza (risorse del territorio e quanto altro).

FINALITA'

Favorire lo sviluppo dei percorsi di autonomia, il mantenimento delle abilità minime necessarie per un buon adattamento e, ove possibile, rendere possibili percorsi di uscita verso ambiti meno Protetti.

Favorire l'adattamento al contesto e offrire opportunità di socializzazione, relazione ed esperienza anche tra pari.

Stimolare percorsi di emancipazione e autodeterminazione attraverso l'inserimento in un contesto residenziale accogliente e familiare.

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio si rivolge persone adulte sofferenti psichici con sintomatologia stabilizzata, che hanno superato la fase intensiva ed estensiva riabilitativa. L'utenza necessita di un supporto e una guida che l'aiuti a mantenere e sviluppare la loro *potenzialità* in modo da trasformarle in concrete risorse, atte a produrre in loro un cambiamento positivo. Il servizio residenziale attuerà i nuovi inserimenti attraverso una procedura di presa in carico che vedrà coinvolti tutti gli attori (referenti istituzionali, ospite, familiari e altre persone significative), alla quale seguirà un significativo periodo di osservazione finalizzata ad allestire la prima ipotesi d'intervento e poi il Progetto Educativo individuale. Dove sarà possibile, si co progetterà in collaborazione con gli utenti.

SOGGETTO AUTORIZZATO

COOPERATIVA ALLEGRA MENTE

Nasce nel 2003 dalla volontà di persone provenienti dalla realtà associativa salernitana con una formazione specifica nell'ambito psicologico e riabilitativo, per offrire servizi alle persone con disagio e ai loro familiari nei diversi ambiti di vita.

CRITERI D'ACCESSO

Per accedere al Gruppo Appartamento **ALLEGRA MENTE** è previsto il seguente **Protocollo d'ingresso**: l'accettazione dell'utente nel G.A. avviene a seguito di richieste provenienti dai servizi sociali d'ambito.

Il responsabile del G.A. insieme al servizio sociale d'ambito redige il piano di trattamento socio-riabilitativo individuale, che viene monitorato dall'equipe multi professionale del Gruppo Appartamento.

PRASSI DI INSERIMENTO : sarà previsto la consegna di Esami ematochimici di routine , ECG e visita cardiologia, RX torace al fine di accertare l'idoneità alla vita comunitaria ed ad evidenziare eventuali patologie da tenere sotto controllo .

INSERIMENTO

Se sussistono i requisiti, l'inserimento avverrà con un periodo di prova iniziale di 15 gg. prorogabili, durante il quale verrà formulato il progetto assistenziale individuale in base ai bisogni espressi dall'utente.

PRASSI DI DIMISSIONI

Nella comunità alloggio gli inserimenti si intendono temporanei, le condizioni per le dimissioni sono le seguenti:

- Disposizione dell'ente inviante in base al rientro nella propria abitazione o collocazione presso altra struttura idonea.
- Perdita da parte dell'ospite dei requisiti che permettono la sua permanenza in comunità (es: motivazione a rimanerci, aggressività perdurante verso i conviventi e/o gli operatori, ecc.).

- Impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (es.:grave deterioramento dello stato di salute che richiede costante controllo medico infermieristico, ecc.)

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Trattandosi di presidio residenziale, è garantito il funzionamento tutto l'anno. La presenza del coordinatore educatore è di 13,50 ore a settimana mentre l'operatore OSA sarà presente per un numero complessivo di 27,50 ore settimanali.

Gli operatori svolgono compiti di:

- assistenza nelle principali funzioni di base dell'utente, con particolare attenzione alle potenzialità residue di autonomia;
- supporto nella gestione domestica;
- sostegno, verifica e contrattazione con l'ospite (per condividere e co-progettare il percorso riabilitativo);

La Giornata Tipo

Riportiamo di seguito un esempio di una giornata nel Gruppo Appartamento Allegramente; gli orari possono variare in base alle esigenze degli ospiti.

7,00/8,00 Risveglio ed igiene

8,00/9,00 Colazione

9,00/13,00 Svolgimento di attività educative e riordino della casa

(cucina, ippoterapia, aiuto servizi balneari, partecipazioni a percorsi di educazione al lavoro)

13,00/14,30 Pranzo e riordino

14,30/16,00 Riposo o attività di relax, partecipazione gruppo mutuo aiuto (lettura riviste, ascolto musica...)

16,00/16,30 The, caffè...

16,30/19,00 Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne (preparazione cena);

19,00/21,00 Cena, riordino e igiene serale

21,00/22,30 Attività di relax (TV, ascolto musica, lettura, giochi...) e preparazione per la notte

22,30/07,00 Riposo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI

- 1.** Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2.** Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori del servizio e dagli altri ospiti.
- 3.** Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri ospiti.
- 4.** Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
- 5.** Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- 6.** Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio.
- 7.** Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- 8.** Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
- 9.** Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
- 10.** Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI

- 1.** Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
- 2.** Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri ospiti dell'alloggio, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
- 3.** Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
- 4.** Il cliente ha il dovere di saldare nei tempi previsti il contributo richiesto al funzionamento dell'alloggio (cassa vitto, cassa colf, cassa manutenzione).

5. Il cliente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del personale e degli altri ospiti.

6. Il cliente è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del servizio e risponde personalmente di eventuali danni agli stessi.

COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte di clienti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica del Consorzio Handy Care.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

RISARCIMENTI

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa se non delegata alla gestione non assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Gli eventuali danni arrecati dagli ospiti (a beni mobili e immobili) a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

QUALITA' DEL SERVIZIO

1) Soddisfazione dell'utenza

Interventi rivolti agli ospiti

- Livello di assistenza e di cura adeguati ai bisogni degli ospiti.
- Servizio ristorazione per il pranzo e attenzioni dietetiche.
- Servizio accompagnamento-trasporto per ogni evenienza (appuntamenti, visite mediche, svago).
- Attività programmate sia sulla base della quotidianità e del rafforzamento delle autonomie.
- Attività interne ed esterne svolte dagli operatori del servizio e dai diversi tecnici degli ambienti di destinazione.
- Attività socializzanti.
- Riunioni settimanale di coprogettazione utenti-operatori.

Rapporto con le famiglie

- Elevato grado di ascolto, cortesia e attenzione alle richieste delle famiglie.
- Variazioni del servizio comunicate in modo tempestivo via telefono e/o via lettera; chiarezza e trasparenza nelle comunicazioni.
- Incontri di verifica, calendarizzati periodicamente, con l'eventuale partecipazione delle Assistenti Sociali e/o degli operatori residenziali referenti.
- Riunione di fine anno per la verifica del servizio e presentazione delle proposte per l'anno a venire.
- Questionario annuale per rilevare il livello di gradimento del servizio.
- Procedura per la rilevazione di reclami.
- Organizzazione di incontri informativi/formativi.
- Eventuale allestimento di un gruppo di automutuoaiuto.

Rapporto con la Committenza

- Lavoro di rete con i Servizi sociali comunali e sanitari del territorio. E con i Referenti istituzionali per un'ampia collaborazione funzionale.
- Invio annuale di relazioni di valutazione sul servizio espletato e sui Progetti Educativi Individuali.

Rapporto positivo con la Comunità locale

- Esistenza, nella programmazione attività, di progetti organizzati in collaborazione con risorse formali e informali del territorio, in una strategia di rete.

2) Livello di professionalità dell'equipe:

- Operatori in possesso dei requisiti (titoli di studio ed esperienza) richiesti dalla Committenza.
- Formazione e aggiornamento del personale per un minimo di n. 10 ore annue procapite.

- Riunione settimanale di equipe.
- Supervisione progettuale di due ore, con cadenza mensile.
- Attenzione alla qualità della prestazione rilevate e valutate attraverso la matrice delle competenze e il questionario di autovalutazione.

3) Adeguata composizione di risorse umane

- Rapporto numerico operatori/utenti come richiesto dalla specifica tipologia del servizio. • Stabilità del rapporto di lavoro del personale.

RETTA DI ACCOGLIENZA

Retta comprensiva di vitto-alloggio e servizio lavanderia è determinata dai regolamenti Regionali e dalle convenzioni con i comuni di residenza.

Il servizio lavanderia incluso nella retta comprende il lavaggio della biancheria della comunità (da letto, da bagno, da tavolo), biancheria intima e indumenti degli ospiti. Non comprende il lavaggio di capi delicati degli ospiti (es. in seta o in lana) né quello di cappotti, giubbotti imbottiti, pullover, tailleur e giacche che sono a carico dei familiari.

Dalla retta si intende escluso: tempo libero, farmaci, visite specialistiche, sigarette, acquisto di prodotti per l'igiene personale e i costi relativi ai soggiorni di vacanza.

FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE

Il pagamento della retta può essere effettuato dall'ospite, dal comune inviante, o in parte dall'ospite e in parte dal comune inviante.

La retta di accoglienza verrà fatturata mensilmente e il pagamento sarà effettuato al massimo entro 90 gg dalla data della fattura. E' esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

PERSONALE

Lo staff è composto :

da n.1. Coordinatore educatore

da n.1. OSA

Al mattino è impegnato dall'operatore socio assistenziale, e il pomeriggio è impegnato dall'animatore. Tutti i giorni dell'anno è attiva la reperibilità telefonica del responsabile.

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio svolto, Il G.A. Allegramente mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, appositi questionari al fine di rilevare le problematiche del servizio. Tali

questionari verranno compilati e consegnati al coordinatore del G.A. due volte all'anno da parte degli ospiti o persone aventi diritto. I dati così raccolti serviranno per sorvegliare ed eventualmente migliorare la qualità del servizio prestato.

Allegato n. 1

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Familiare, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti. La preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito (o consegnato) direttamente al Coordinatore del Centro. La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:

1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = buono, 4 = ottimo

1. Come valuta l'organizzazione del servizio?

1 2 3 4

2. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori?

1 2 3 4

3. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore?

1 2 3 4

4. Come valuta gli incontri con l'educatore ?

1 2 3 4

5. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato ed alle attività svolte dal suo familiare nella struttura?

1 2 3 4

8. Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto educativo individualizzato?

1 2 3 4

9. Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

1 2 3 4

10. Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal suo familiare e quali ritiene sia utile proporre?

.....
.....
.....
.....
.....

11. Ritiene soddisfacente la programmazione generale delle attività del Centro?

1 2 3 4

12. Giudica valido il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?

1 2 3 4

13. Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

.....
.....
.....
.....

Data _____

FIRMA _____

ALLEGATO N. 2

Al Responsabile del Gruppo Appartamento

“ALLEGRAMENTE”

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI

Io sottoscritto/a _____ Residente a _____

Via _____ Recapito telefonico _____

In qualità di _____, segnala quanto segue:

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art.7 e 10 del D.Lgs.n.196/2003 “codice in materia di protezione dei dati personali”.

Data _____

FIRMA _____

