

CARTA SERVIZI

PROGETTO SPERIMENTALE VILLA ACQUAMARE

GRUPPO APPARTAMENTO
Pontecagnano Faiano (SA)
ReteSolidale

**casa
Smaldone**



Sede amministrativa 0892582245 Sito www.retesolidale.it
E-MAIL Retesolidale@libero.it

PREMESSA

Il presente documento, denominato: Carta del Servizio del Gruppo Appartamento VILLA ACQUAMARE ,Casa Smaldone, risponde al decreto legge n°163/1995(adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori disservizi 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 dalla norma di legge.

La Fondazione Casamica nasce come associazione di volontariato il 15 dicembre 1997. Nel luglio del 2014 avviene la trasformazione in Fondazione.

- iscritta al Registro del Volontariato con decreto n° 12780 del 29/07/1999;
- iscritta alla terza sezione del registro n° C/130/2004 /Salerno Ministero del lavoro e delle politiche sociali;
- iscritta all'Albo provvisorio regionale delle comunità per i minori, presso il settore Assistenza Sociale della Giunta Regionale dec. n° 902 del 8/8/02.

La Fondazione ha lo scopo di promuovere, organizzare e gestire le attività socio-assistenziali in favore di persone con disagio psichico, disagio mentale e psico-sociale; garantisce attività formative, lavorative rivolte a disabili, anziani, minori, emarginati, soggetti con devianza giovanile extracomunitari, esiliati politici, senza fissa dimora, svantaggiati in genere.

- Nel 1997 nasce a Salerno il Centro di Pronta Accoglienza denominata **Talarico** per persone adulte con disagio temporaneo.
- Nel 1998 nasce a Forino la casa alloggio "**Dolce Risveglio**" per soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 1999 nasce a Gaiano la Comunità alloggio "**La Collina**" per soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2000 aderisce al Consorzio Handy-Care, consorzio di associazioni e cooperative che aderiscono al progetto "Sistema Persona".
- Nel 2001 nasce a Salerno il progetto pilota **Quanto Sole**: Lotta alla prostituzione minorile.
- Nel 2002 nasce a Salerno il gruppo appartamento "**Mimo**" rivolto a minori in stato di temporanea difficoltà. nasce a Pontecagnano la comunità alloggio "**Nonno Emilio 2**", rivolto al disagio mentale .
- Nel 2003 nasce a Salerno la comunità Alloggio "**Carlotta**" rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.

- Nel 2005 nasce a Giffoni Sei Casali la comunità alloggio “**Casal del Noce**” rivolto a soggetti adulti con disagio psichico. Nasce a Salerno la comunità alloggio “**Casa di Vito**” rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2008 nasce la Casa Alloggio “**Villa Angela**”. rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2009 nasce a Salerno il “**Centro di pronta accoglienza per minori**”; nasce a Filetta San Cipriano Picentino la comunità “**Casal Faustino**” rivolta a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2011 nasce ad Altavilla Irpina la “**Casalbergo “Francesco Villani**” per persone anziane.
- Nel 2013 Nasce a Buccino la Casa Alloggio “**L’Arca**” rivolto a soggetti adulti con disagio psichico Buccino (SA). nasce a Pontecagnano Faiano il Gruppo Appartamento “**Smaldone**”.

CURRICULUM “ALLEGRAENTE”

La Cooperativa “Allegramente” nasce nell’ anno 2002 grazie all’impegno e all’esperienza ultraventennale di operatori impegnati nel campo del recupero e dell’inserimento sociale di persone con disagio psichico, e promuove tutte le azioni volte allo sviluppo di politiche che favoriscano e promuovano la creazione di contesti sociali e culture diffuse di riconoscimento, pratica e sviluppo del diritto delle persone svantaggiate che non possono garantirsi un’abitazione, un lavoro, ed un’integrazione nel contesto sociale con piena libertà di scelta.

La Cooperativa pertanto, realizza la gestione di unità produttive salute e socialità che permettano l’accesso e la fruizione ai diritti opportunità “casa- lavoro- socialità” a persone che abbiano difficoltà di acquisire e/o mantenere le abilità necessarie ad una integrazione sociale soddisfacente.

In particolare, la Cooperativa Allegramente ha realizzato nel corso degli anni, precisamente dal 2002 al 2011 le seguenti attività:

- Gestione e coordinamento delle attività degli ospiti per un gruppo- appartamento in comodato d’uso gratuito dal Comune di Salerno e in convenzione con l’ASL/SA2
- Organizzazione programma riabilitativo al fine di garantire un giusto inserimento sociale – lavorativo - affettivo e permettere ai pazienti di riconquistare la propria autonomia sociale
- Creazione di reti sociali, culturali, affettive e di sostegno

- Realizzazione di laboratori formativi per persone disabili in collaborazione con il Centro Diurno sito in Salerno, Via Bastioni e convenzionati con L'ASL/SA2 per attività manuali, espressive e formazione al lavoro.
- Allestimento di un laboratorio di pittura per scopi terapeutici e ulteriori finalità di “impresa artistica” rivolte al pubblico, agli acquirenti, al mercato, affinché l'attività stessa non fosse minimizzata ad un semplice “gioco o intrattenimento”, ma garantisse, a tutti quelli che vi partecipavano, la possibilità di una vera e propria esposizione delle opere e la conseguente vendita delle stesse
- Conduzione di un laboratorio di scrittura per garantire agli ospiti la possibilità di espressione, di comunicazione, il superamento delle proprie paure e l'ascolto spesso represso dei propri bisogni e desideri, creando per

tutte queste motivazioni nello specifico le cosiddette “fiabe illustrate”, con la creazione da parte degli utenti di disegni e sceneggiature scaturite dall'assemblaggio dei vari lavori realizzati nel corso del laboratorio. La realizzazione di una “favola” come progetto di sensibilizzazione sociale

- Creazione di laboratori di cucina e giardinaggio come veri e propri “luoghi di lavoro”, rendendo gli utenti autonomi e capaci di un possibile reinserimento nel mondo del lavoro.

Ne consegue, pertanto, che i soci della Cooperativa Allegramente lavorano costantemente affinché le attività appena elencate non siano soltanto un supporto ed un'aggiunta alla terapia, ma anche finalizzate all'inserimento nel mercato del lavoro. Si lavora infatti, sulle parti sane del soggetto, in modo che la “riabilitazione” venga rappresentata anche e soprattutto attraverso queste attività, che seppur con gradualità riescano a garantire recupero dell'autostima e consapevolezza delle proprie potenzialità creative.

Dal 27 ottobre 2012 il gruppo appartamento composto da 6 posti letto per pazienti con problematiche psichiatriche si è trasferito in Via Posidonia n.161/5 a Salerno, sempre in convenzione con Comune d ASL/SA.

PRESENTAZIONE

Il Gruppo Appartamento Casa Smaldone Villa Acquamare ha sede in via **mare Ionio n. 117** a Pontecagnano Faiano (SA) è una struttura residenziale che riproduce un ambiente familiare in grado di

accogliere e soddisfare le esigenze personali di 5 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 di Pontecagnano.

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

Il Gruppo Appartamento Casa Smaldone 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 un'procedure 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 progetterà in collaborazione con gli utenti.

I SOGGETTI PRESTATORI

CASAMICA

La Fondazione Casamica è legalmente costituita il 15 dicembre 1997.

- iscritta al Registro del Volontariato con decreto n° 12780 del 29/07/1999;

- iscritta alla terza sezione del registro n° C/130/2004 /Salerno Ministero del lavoro e delle politiche sociali;
- iscritta all'Albo provvisorio regionale delle comunità per i minori, presso il settore Assistenza Sociale della Giunta Regionale dec. n° 902 del 8/8/02.

La Fondazione ha lo scopo di promuovere, organizzare e gestire le attività socio-assistenziali in favore di persone con disagio psichico, disagio mentale e psico-sociale; attività formative, lavorative rivolte a disabili, anziani, minori, emarginati, soggetti con devianza giovanile extracomunitari, esiliati politici, senza fissa dimora, svantaggiati in genere.

LA 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 **“Casa Smaldone”** 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 coordinatore insieme al servizio sociale professionale, 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.)

PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Il Progetto di Assistenza Personalizzato (PAI) è il risultato di un momento valutativo multiprofessionale cui concorrono professionalità sanitarie, assistenziali e sociali in una condivisione di responsabilità, risorse ed obiettivi, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, con obiettivi di recupero, potenziamento e sviluppo delle abilità del disabile psichico. Il Progetto PAI viene formulato in seguito ad un primo periodo di osservazione, della durata di almeno 15 giorni, dall'ingresso in struttura dell'ospite (Scala valutazione). Il PAI viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella personale di ciascun ospite. Partendo da un'analisi completa di tutte le variabili, oggettive e soggettive, che ruotano attorno alla persona con disabilità, quali situazione sanitaria personale, situazione economico/culturale/sociale/lavorativa della persona con disabilità in rapporto anche al proprio contesto familiare e sociale, situazione relazionale/affettiva/familiare, disponibilità personale della famiglia e degli amici, interessi ed aspirazioni personali, servizi territoriali già utilizzati e servizi territoriali cui poter accedere nell'immediato futuro, il Progetto di Assistenza Individualizzato permette di evidenziare:

- I bisogni socio assistenziali;
- Gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- Il piano operativo, che definisce i contenuti, le azioni, gli strumenti e le modalità di intervento necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- L'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica dei risultati.

Il PAI viene ridiscusso ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'ospite e condiviso nelle sue linee fondamentali con i familiari di riferimento.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La valutazione dell'utente è utile ai fini della percezione della qualità di un servizio.

.A tal fine il gruppo di lavoro effettua due volte all'anno la somministrazione di una griglia di soddisfazione finalizzata alla pianificazione dei programmi, e al miglioramento del servizio. Il grado di soddisfazione degli utenti può essere rapportato al miglioramento della qualità dei programmi, ai suggerimenti, alle idee innovative. Per la valutazione ed il monitoraggio delle attività ed il controllo dei risultati vengono utilizzati appositi strumenti di rilevazione con verifiche a cadenza semestrale. Nello specifico la Comunità in linea con le indicazioni della Direzione Generale della Fondazione ha adottato il VADO quale strumento di valutazione per Valutare le Abilità e Definire gli Obiettivi specifici. Lo strumento affronta 28 aree di intervento raggruppate in 4 aree principali:

- 1) Attività socialmente utili, inclusi lavoro e studio
- 2) Rapporti personali e sociali (inclusi i rapporti con i familiari)
- 3) Cura dell'aspetto e dell'igiene
- 4) Comportamenti disturbanti e aggressivi

Attraverso le aree del VADO è possibile ottenere un'attenta valutazione del funzionamento personale e sociale dell'ospite, l'identificazione delle principali aree di disabilità e la definizione degli obiettivi di lavoro su cui attuare specifici piani di intervento. Tali obiettivi, sempre realisticamente raggiungibili, possono essere a breve, a medio e a lungo termine.

Questo metodo di lavoro orienta l'attività degli operatori verso una maggiore sistematicità e una maggiore attenzione ai bisogni socio-riabilitativi dei singoli utenti e consente il monitoraggio e la verifica del progetto individualizzato.

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 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 VILLA SMALDONE ; 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.

IDOVERI

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 dellefamiglie.
- Variazioni del servizio comunicate in modo tempestivo viatelefono e/o via lettera; chiarezza e trasparenza nellecomunicazioni.
- Incontri di verifica, calendarizzati periodicamente, conl'eventuale partecipazione delle Assistenti Sociali e/o deglioperatori residenziali referenti.
- Riunione di fine anno per la verifica del servizio e presentazionedelle 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 delterritorio. E con i Referenti istituzionali per un'ampiacollaborazione funzionale.
- Invio annuale di relazioni di valutazione sul servizio espletato esui Progetti Educativi Individuali.

Rapporto positivo con la Comunità locale

- Esistenza, nella programmazione attività, di progetti organizzatiin collaborazione con risorse formali e informali del territorio, inuna 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 valutateattraverso la matrice delle competenze e il questionario diautovalutazione.

3) Adeguata composizione di risorse umane

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

RETTA DI ACCOGLIENZA

La 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 90gg dalla data della fattura. E' esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

PERSONALE

Lo staff è composto:

Coordinatore

OSA.

Animatore.

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio svolto, IL G.A. villa SMALDONE 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.

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. Ritieni di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato ed alle attività svolte dal tuo familiare nel Centro?

1 2 3 4

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

1 2 3 4

9. Ritieni valido il lavoro educativo svolto con il tuo 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 “Villa Smaldone”

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI

Io sottoscritto/a _____

Residente a _____ Via Recapito telefonico _____

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 _____