



CENTRO STUDI
DON LUIGI SANSEVERINO GRAMEGNA

GRAVINA DI PUGLIA (BA) - VIA SPINAZZOLA, 10
P.IVA 05872630727 - E-MAIL: MANFREDI.TO@TISCALI.IT

CASA PER LA VITA “IL SORRISO”

Casa famiglia per persone con problematiche psicosociali

Carta dei Servizi e Regolamento

Casa famiglia per persone con problematiche psicosociali
Via Ruggero Grieco, s.n.c. – 76014 SPINAZZOLA (BT)
-- Art. 70 Regolamento Regionale 4/2007 e s.m.i. –

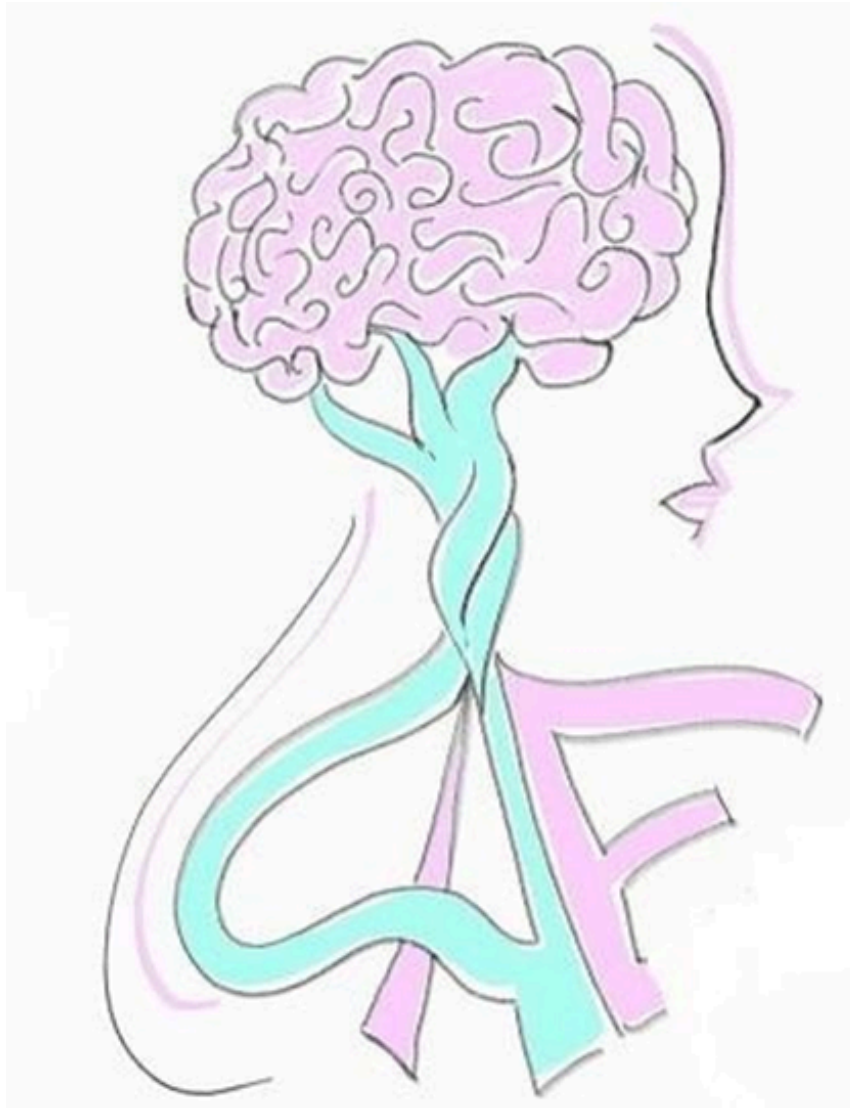
Tel./Fax 0803266109

E-mail: sanseverinogramegna@gmail.com



INDICE

- La Carta dei servizi
- Principi
- Chi siamo
- Organizzazione e presentazione del servizio della Casa famiglia
- Finalità e Obiettivi del Servizio
- Tipologia delle prestazioni
- Accesso al servizio
- Cosa offre il Servizio
- Tariffa
- Il personale impiegato nel Servizio
- Partecipazione
- Standard di qualità delle prestazioni
- Altri servizi
- Conclusioni
- Allegati alla presente Carta dei servizi
- Dove siamo



“Non penso che quando parlo
sia facile comprendermi.
Ho qualcosa che non va intesta.
E comunque non sono nulla di ciò che pensate io sia.”
SYD BARRETT
(Cantautore, chitarrista e compositore britannico)

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove Lei potrà usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarla che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di casa Famiglia erogato da Centro Studi Don Luigi San Severino Gramegna Società cooperativa.

La cooperativa, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con la Cooperativa, circa gli obiettivi generali e specifici che la stessa si è prefissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'utente e la sua famiglia;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, sanitarie e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Centro Studi San Severino Gramegna. La cooperativa vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

È il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.

La cooperativa si impegna da tempo, con determinazione e convinzione, nel perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Casa Famiglia. In particolare, la Cooperativa rispetta gli standard di qualità descritti in questo documento e verifica il grado di soddisfazione degli Utenti.

Il servizio abbraccia e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa.

Principi

La Casa Famiglia “Casa Per La Vita IL SORRISO” eroga ai prestazioni basate sui principi di:

- Eguaglianza dei diritti nei rapporti con l’azienda e nell’accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- Imparzialità, obiettività e rispetto che ispirano il comportamento della Casa Famiglia e di tutti gli operatori nei confronti degli utenti.
- Continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Partecipazione dell’utente per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il diritto d’accesso alle informazioni che riguardano l’utente, per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto.
- Efficacia ed Efficienza nella soddisfazione dei bisogni e nell’utilizzo delle risorse.
- Libertà di scelta come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all’interno della struttura.
- Gestione dei dati sensibili e tutela della privacy.

Chi siamo

La Casa per la Vita è collocata nel contesto urbano, si sviluppa su un'area complessiva di ca. 1173 mq, dotata di ampio giardino e parcheggio interno; ha una superficie coperta di circa 595 mq e si compone di 1 piano seminterrato, un piano rialzato ed un primo piano; dispone di un numero complessivo di posti letto pari a 12. La struttura è dotata di ampi locali a supporto: cucina, lavanderia, sala da pranzo, laboratori, stanza operatori, stanza consulenti, sale riunioni, servizi per ospiti e personale e presenta adeguati spazi posti al piano rialzato che insieme all'ampio giardino, sono direttamente fruibili dall'esterno e aperti ad attività di integrazione con gli ospiti della struttura.

La Casa per la Vita è stata progettata e realizzata assicurando il massimo livello di accessibilità e di confort, garantendo l'autonomia individuale, la fruibilità, la privacy e la personalizzazione degli spazi

La Casa per la Vita è sita nel comune di Spinazzola, in via Ruggero Grieco s.n.c.

Organizzazione e presentazione del servizio della Casa famiglia

La Casa per la Vita di Spinazzola è una struttura residenziale a carattere socio- sanitario, a media intensità assistenziale sanitaria, destinata ad accogliere, in via temporanea o permanente, persone con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale, prive di validi riferimenti familiari, e/o che necessitano di sostegno nel mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di inserimento o reinserimento sociale e/o lavorativo. Tutti gli ospiti sono tenuti ad osservare le regole di comportamento descritte nella presente arta dei Servizi.

Gli ospiti della Casa per la Vita di Spinazzola possono beneficiare degli ausili e dei servizi forniti dall'ASL di riferimento:

L'assistenza medico-generica, affidata al Medico di Medicina Generale, secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente;

L'assistenza medica specialistica, prestata di norma presso gli Ambulatori dell'ASL BT;

I dispositivi protesici contenuti nel Nomenclatore Tariffario del D.M. 332/99, previa prescrizione medico-specialistica e autorizzazione, effettuate secondo la normativa vigente.

Nella Struttura è custodita un'adeguata scorta di farmaci generici fondamentali e di psicofarmaci per il trattamento delle emergenze psichiatriche.

Viene fornita dagli Operatori Socio Sanitari un'assistenza infermieristica di base, coadiuvata, se necessario, da personale medico e/o infermieristico esterno.

Le informazioni e la documentazione d'interesse degli ospiti possono essere richieste dagli stessi e/o dai loro familiari al Coordinatore della struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy e fatte salve eventuali autorizzazioni da parte del Dipartimento di Salute Mentale o altro Ente inviante.

Le attività quotidiane e i servizi offerti dagli operatori agli ospiti della Casa per la Vita, i diritti e i doveri degli uni e degli altri, sono tutti tenuti ad osservarlo, ognuno per quanto di suo interesse, competenza e responsabilità.

La Cooperativa "Centro Studi Don Luigi Sanseverino Gramegna" mette a disposizione degli operatori, degli ospiti e dei loro familiari, nonché delle organizzazioni sindacali, di cittadini e di rappresentanza degli ospiti, copia della presente Carta della Casa per la Vita.

Finalità e Obiettivi del Servizio

Ai sensi dell'articolo 70, comma 1, del regolamento regionale 4/2007, così come modificato dall'articolo 7 del regolamento regionale n. 7/2010, la Casa per la Vita, "è una struttura residenziale a carattere socio-sanitario, a media intensità assistenziale sanitaria, destinata ad accogliere, in via temporanea o permanente, persone con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale, prive di validi riferimenti familiari, e/o che necessitano di sostegno nel mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di inserimento o reinserimento sociale e/o lavorativo."

La Casa per la Vita è stata progettata e realizzata assicurando il massimo livello di accessibilità e di confort, garantendo l'autonomia individuale, la fruibilità, la privacy e la personalizzazione degli spazi. L'immobile è stato totalmente ristrutturato con materiali e tecnologie moderne a elevato standard di qualità.

I moduli abitativi accolgono in stanze singole o doppie, dotati di servizi igienici con requisiti di accessibilità per i disabili fisici.

Gli spazi si completano con arredi e attrezzature conformi alle prescrizioni in materia di antincendio e di superamento delle barriere architettoniche con elevati standard di qualità tecniche-prestazionali e di design.

Tipologia delle prestazioni

Le attività nella Casa per la Vita sono volte a favorire l'autonomia, la socializzazione e l'integrazione sociale:

Autonomia come "mantenimento delle abilità e capacità di autodeterminazione della propria esistenza, attraverso la rappresentazione e la costruzione di un personale progetto di vita".

Socializzazione quale "mantenimento delle abilità che consentono l'autonoma gestione di spazi, movimenti, relazioni informali e strumenti conoscitivi necessari per interagire con il proprio ambiente".

Integrazione sociale come "processo che coinvolge più persone e più enti in un progetto comune, quello della promozione del maggior sviluppo possibile della personalità. Si fonda sempre sulla relazione circolare tra più persone che si arricchiscono a vicenda". È evidente, in tale prospettiva, l'esigenza di un lavoro di "rete" mediante il coinvolgimento di tutti i soggetti e le istituzioni del territorio: la rete primaria della persona ospite, le reti secondarie e informali presenti nel contesto sociale, nonché il sistema dei servizi sociosanitari ed educativi. È così possibile parlare di "Casa per la Vita terapeutica allargata o diffusa", i cui confini si estendono e si ampliano significativamente nel sociale. La Casa per la Vita, in virtù del suo essere aperta e integrata, diviene luogo permeabile alle relazioni, identificabile e riconoscibile.

Tutte le attività coinvolgono gli ospiti a livello individuale e/o di gruppo. Esse sono gestite da personale qualificato, che stimola la loro partecipazione secondo i mutevoli bisogni e potenzialità, in base alle caratteristiche personali.

La Casa per la Vita ha caratteristiche funzionali e organizzative orientate al modello comunitario. Dispone di spazi, nonché di strumentazione multimediale, in grado di soddisfare un'ampia varietà di bisogni e di preferenze (ascolto di musica, possibilità di danza, visione di filmati, espressione artistica, hobbistica ed intrattenimento di vario genere).

Il personale, inoltre, cura i rapporti con i familiari di riferimento degli ospiti e garantisce la loro integrazione sociale promuovendo la collaborazione con le associazioni di volontariato e favorendo l'interazione con la Casa per la Vita. Come per tutti gli altri cittadini residenti in Puglia, gli ospiti della Casa per la Vita di Spinazzola possono beneficiare degli ausili e dei servizi forniti dalla ASL di riferimento.

Questi comprendono:

L'assistenza medico-generica, affidata ai Medici di Medicina Generale secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente;

L'assistenza medica specialistica, di norma, prestata presso gli Ambulatori dell'ASL;

I dispositivi protesici contenuti nel Nomenclatore Tariffario del D.M. 332/99, previa prescrizione medico-specialistica e autorizzazione, effettuate secondo la normativa vigente.

Le prestazioni vengono rese all'interno e all'esterno della Casa per la Vita.

È garantita l'assistenza religiosa, attraverso i luoghi di culto locali, tenendo conto degli orientamenti degli ospiti. Generalmente, salvo diverse disposizioni terapeutiche, le attività giornaliere nella Casa per la Vita si svolgono secondo le seguenti modalità:

ORARIO	ATTIVITA'
07:30	Sveglia e cura della persona
8:30	Colazione e “Buondi” (condivisione degli impegni della giornata, definizione comunitaria del menù), Farmacoterapia
09:00	Cura dello spazio di vita
10:00	Consegna del denaro assegnato a ciascun ospite, secondo il Piano di Assistenza Individualizzato; Attività socio-riabilitativa programmata
12:30	Pranzo e riassetto sala
14:00	Farmacoterapia, riposo pomeridiano
16:00	Cura della persona e dello spazio di vita
16:30	Merenda
17:00	Attività socio-riabilitativa programmata
20:00	Cena e riassetto sala, Eventuale attività serale, Farmacoterapia
21:30	Igiene serale e Riposo notturno

Nessun ospite può occupare gli spazi altrui e/o limitare il diritto degli altri ad usufruire degli spazi comuni, salvo particolari necessità temporanee, preliminarmente negoziate e concordate sia con gli altri ospiti che con gli operatori.

Gli ospiti provvedono alla cura di sé e del proprio abbigliamento. Il personale pone grande attenzione su eventuali carenze, garantendo il necessario supporto a coloro che presentano ridotte capacità personali.

La pulizia e l'ordine della struttura viene garantita dal personale di servizio, tuttavia ogni ospite ha il diritto/dovere di mantenere e migliorare il proprio livello di autonomia, anche partecipando attivamente allo svolgimento delle attività quotidiane.

Tutti gli ospiti sono tenuti ad evitare rumori inopportuni, a non urlare e a moderare il volume della radio e del televisore, soprattutto durante i momenti di riposo.

Tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare la propria e l'altrui salute, pertanto è vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura, tranne che negli spazi appositamente allestiti.

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza della presente Carta e Regolamento. Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e alla solidarietà, comportandosi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione.

La struttura è aperta e consente di uscire in qualsiasi momento. Le uscite, tuttavia, sono limitate dalla partecipazione alle attività della Casa per la Vita e da eventuali prescrizioni terapeutiche. Generalmente si possono effettuare uscite dalle ore 9,30 alle ore 12,30, dalle 16,30 alle ore 19,30 e dalle 20,30 alle 22,00, informando preventivamente gli operatori in turno.

Non è autorizzata l'uscita agli ospiti, che non sono curati nell'igiene e nell'aspetto.

Ogni ospite ha il diritto di fare e ricevere telefonate in comunità, previo accordo con il personale in servizio.

Tutti gli ospiti possono ricevere visite da parte di parenti e amici. Tuttavia, tali visite non possono ostacolare le attività della Casa per la Vita e devono svolgersi nel rispetto della privacy degli altri ospiti. Per tale motivo è opportuno che esse siano programmate e che l'accoglienza in alcuni ambienti sia mediata dall'operatore in servizio. Generalmente le visite sono possibili dalle ore 9,30 alle ore 12,00 e dalle ore 16,30 alle ore 19,30. In alcuni casi, i tempi e le modalità di visita sono regolamentate dal Piano di Assistenza Individualizzato e vanno concordate con il personale in servizio.

Tutti gli ospiti hanno diritto a costruire, mantenere e sviluppare relazioni sociali ed interpersonali sia all'interno che all'esterno della struttura, contando su relazioni professionali di consulenza e di sostegno da parte degli operatori. Particolare attenzione viene posta dal personale per favorire il superamento di schemi relazionali e comportamentali non conformi alle più comuni regole di convivenza.

Tutti gli ospiti hanno diritto a cercare e mantenere un lavoro, se ne hanno la capacità, chiedendo che tale loro proposito sia inserito nel Piano di Assistenza Individualizzato. In tal caso, gli operatori sono tenuti a sostenere tale proposito anche sviluppando apposite sinergie tra Enti, Associazioni ed Imprese.

Tutti gli ospiti hanno diritto a migliorare la propria istruzione e formazione, a coltivare e arricchire i propri talenti ed interessi culturali, artistici e sportivi. Gli operatori sono tenuti a sostenere tale diritto nell'ambito delle eventuali limitazioni derivanti dalle caratteristiche strutturali ed organizzative della Casa per la Vita.

Accesso al servizio

Hanno diritto a beneficiare dei servizi offerti dalla Casa per la Vita tutte le persone residenti in Puglia, tutti i cittadini di stati membri della Comunità Europea e loro familiari, i cittadini stranieri di cui all'art. 41 del D.lgs. n. 286 del 25 luglio 1998, ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale pugliese n. 19 del 2006, e secondo le modalità ivi definite.

Per l'accesso alla Casa per la Vita i Comuni e le AA.SS.LL., per quanto di propria competenza, effettuano in modo integrato una valutazione del bisogno complessivo della persona e, quando possibile, del suo nucleo familiare, al fine di definire risposte complessive, uniche e personalizzate. La valutazione del bisogno, effettuata dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), che ha sede in ogni Ambito Territoriale o Distretto Socio-Sanitario, è condizione necessaria per accedere ai servizi a titolo gratuito o con concorso parziale alla spesa, nonché per fruire del titolo per l'acquisto di servizi.

La valutazione si conclude con la predisposizione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), concordato con la persona e la sua famiglia, che indichi la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento, la sua durata, le fasi di verifica del percorso di cura, i relativi costi, il soggetto responsabile della gestione del caso.

Una volta inseriti nella Casa per la Vita di Spinazzola, gli ospiti sono tenuti a osservarne le regole di comportamento descritte nella presente Carta dei Servizi.

Tariffa

Ai sensi della Deliberazione Della Giunta Regionale 26 maggio 2015, n. 1156 il costo complessivo di permanenza giornaliera per persona è pari a €. 109,47, la quale può essere compartecipata dalla ASL, entro i limiti imposti dal vincolo del pareggio di bilancio e in presenza di appropriata prescrizione dell'accesso in dette strutture da parte della UVM acquisito il parere del competente Dipartimento di Salute Mentale, nella seguente misura:

quota sanitaria a carico della ASL nella misura del 70% per un importo fino a Euro 76,63;

quota sociale a carico dell'utente o del Comune (secondo valore ISEE) nella misura del 30% per un importo fino a Euro 32,84.

Si precisa che ai fini del calcolo della quota di compartecipazione a carico dell'utente si applica il nuovo art. 6 del Reg. R. n. 4/2007 e s.m.i. che è stato adeguato per recepire anche il nuovo ISEE di cui al DPCM n. 159/2013. Sono a totale carico degli ospiti tutte le spese personali, i farmaci e le prestazioni sanitarie non mutuabili.

Cosa offre il Servizio

L'assistenza medica: gli ospiti, per un servizio ottimale, ove non vi avessero già precedentemente provveduto, dovranno procedere alla scelta di un medico di base nel comune di Spinazzola.

Le visite mediche specialistiche ed esami clinici saranno effettuati presso ambulatori della ASL o con essa convenzionati.

L'assistenza sociale: Al momento dell'immissione per ogni ospite viene individuato, tra gli educatori della Casa per la Vita, un case manager a cui l'ospite può rivolgersi per qualsiasi problema e per definire le opportune soluzioni.

L'assistenza infermieristica: Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica tramite il proprio personale, coadiuvato – se necessario – da personale medico e/o infermieristico esterno.

Attività socioriabilitative: Nella bacheca della Casa per la Vita è affisso il prospetto settimanale delle attività socio riabilitative e risocializzanti volte al mantenimento del livello di autonomia e al recupero funzionale e sociale degli ospiti, con l'obiettivo finale del reinserimento sociale e lavorativo e, comunque, del mantenimento del massimo livello di autosufficienza personale, sociale e/o lavorativa acquisibile". Le attività socio riabilitative perseguono obiettivi specifici ed effettivamente raggiungibili per ciascuno degli ospiti coinvolti. I programmi e i consuntivi di tali attività sono definiti annualmente e comunicati al DSM della ASL

L'assistenza religiosa: La Casa per la Vita non prevede una forma di assistenza religiosa; tuttavia, tiene in debita considerazione tale dimensione umana, facendo riferimento ai luoghi di culto del comune di Spinazzola e ai gruppi di volontariato per le esigenze della vita di fede degli ospiti.

Ogni ospite ha un proprio spazio privato, che può personalizzare e usufruisce di spazi comuni in cui sentirsi accolto e a proprio agio.

Massima attenzione, quindi, è rivolta alla elaborazione, trasmissione e rispetto delle regole di convivenza, come le seguenti:

La pulizia e l'ordine: La pulizia e l'ordine della struttura viene garantita dal personale in servizio; tuttavia, l'ospite sarà coinvolto attivamente nella cura del suo spazio di vita per mantenere e migliorare il proprio livello di autonomia.

I pasti: La colazione viene servita alle ore 8,30; il pranzo alle 12,30 e la cena alle 20,00.

Il menù giornaliero è definito in maniera comunitaria. In caso di necessità, dietro prescrizione medica, la dieta è personalizzata.

Il menù è affisso in bacheca. La preparazione del pasto è effettuata da personale addetto. Quando il progetto riabilitativo individuale lo prevede, gli ospiti partecipano alla preparazione dei pasti previo acquisizione della certificazione di idoneità sanitaria alla manipolazione degli alimenti.

Il silenzio e la tranquillità: Per non arrecare disturbo agli altri ospiti, tutti sono tenuti ad evitare rumori, a non urlare e a moderare il volume della radio e del televisore. In modo particolare bisogna rispettare la quiete durante i momenti di riposo.

Il fumo: Per il rispetto della propria e altrui salute, in osservanza delle norme vigenti, in tutti gli altri ambienti interni è vietato fumare.

Le uscite: La struttura è aperta e consente di uscire in qualsiasi momento; tuttavia, le uscite sono limitate dalla partecipazione alle attività riabilitative della Casa per la Vita e/o da eventuali prescrizioni terapeutiche. Generalmente si possono effettuare uscite dalle 09.30 alle 12.30, dalle 16.30 alle 19.30 e dalle 20.30 alle 22.00, informando preventivamente gli operatori in turno. È sconsigliata l'uscita agli ospiti che non sono curati nell'igiene e nell'aspetto della propria persona.

Il telefono: Le linee telefoniche, fissa e mobile, di cui è dotata la Casa per la Vita, consentono di ricevere telefonate e di farne, previo accordo con il personale della struttura. Salvo reali impedimenti, gli ospiti possono fare riferimento a telefoni pubblici esterni alla struttura al fine di mantenere le autonomie di base.

Le visite di parenti ed amici: Tutti gli ospiti possono ricevere visite da parte di parenti ed amici, è necessario però che tali visite non ostacolino le attività lavorative e riabilitative e avvengano nel rispetto della privacy degli altri ospiti. Per tale motivo è opportuno che esse siano programmate e che l'accoglienza in alcuni ambienti sia mediata dall'operatore che preventivamente ne verificherà l'accessibilità.

Generalmente le visite sono possibili dalle ore 9,30 alle ore 12,30, e dalle ore 16,30 alle ore 19,30. In alcuni casi, i tempi e le modalità di visita sono regolamentate dal progetto terapeutico riabilitativo e vanno concordati con il Coordinatore della Casa per la Vita.

Cosa portare in Casa per la Vita:

Generalmente l'inserimento in Casa per la Vita è predisposto per un congruo periodo temporale.

È opportuno, quindi, che gli ospiti portino con sé tutti gli effetti personali utili ad assicurare loro un sufficiente confort quotidiano, oltre a quanto utile al pieno esercizio dei propri diritti ed interessi.

In particolare, è opportuno portare con sé:

- Documenti personali (carta d'identità, codice fiscale, eventuale libretto di pensione)
- Documenti sanitari (tessera sanitaria, esenzione ticket)
- Farmaci per uso personale

È molto utile portare tutta la documentazione sanitaria di cui si è in possesso.

Il personale impiegato nel Servizio

La Casa per la Vita di Spinazzola eroga le sue prestazioni attraverso le seguenti figure professionali: Assistente Sociale; Educatori Professionali; Operatori Socio Sanitari.

L'Assistente Sociale aiuta gli ospiti a utilizzare in modo valido le proprie risorse personali e quelle del contesto sociale di riferimento; a sviluppare la propria autonomia e responsabilità, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone, valorizzando e coordinando a tale scopo tutte le risorse pubbliche e private per realizzare gli orientamenti della politica sociale secondo le norme vigenti.

All'interno del gruppo di lavoro, l'Assistente Sociale svolge le seguenti attività:

- Gestione delle pratiche d'ingresso, eventuali dimissioni e informazione ai familiari dell'ospite;
- Analisi dettagliata dei problemi e dei bisogni dell'utente sotto il profilo sociosanitario, anche attraverso eventuali visite domiciliari, ascolto diretto e raccolta di informazioni dalla rete parentale e formale dello stesso;
- Funzione di segretariato sociale, anche nella fase successiva alla dimissione dalla struttura;
- Valutazione complessiva della situazione socio/economica/familiare dell'utente e dei requisiti di accesso ai servizi integrati sociosanitari;
- Collaborazione, per quanto di competenza, con l'UVM e con l'Equipe inviante; Analisi delle reti sociali degli ospiti al loro ingresso e durante la loro permanenza nella Casa per la Vita;
- Cooperazione nelle attività di rilevazione della soddisfazione degli ospiti attraverso la somministrazione dei questionari e la raccolta di suggerimenti scritti;
- Promozione ed organizzazione di incontri con i familiari, eventi aperti al territorio, convegni scientifici ed altre iniziative.

L'Educatore Professionale svolge, di norma, il ruolo di operatore di riferimento per gli ospiti, assumendo la responsabilità della gestione del loro Piano di Assistenza Individualizzato e del raggiungimento degli obiettivi in esso previsti.

L'Operatore Socio-Sanitario si adopera affinché la struttura disponga di un corretto Servizio di Pulizia e Sanificazione, che non infici né contrasti il regolare svolgimento delle altre attività sanitarie, sociali ed assistenziali previste.

Persegue quindi:

- L'abbattimento del rischio di infezioni;
- Il mantenimento dei locali in perfetto stato igienico sanitario;
- Il comfort dell'ambiente in cui scorre la vita degli ospiti.

Inoltre, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, garantisce prestazioni aggiuntive gratuite attraverso le seguenti figure professionali:

- un Consulente Psichiatra che assicura almeno 4 ore mensili di attività medico psichiatrica, articolate come da calendario mensile affisso nella bacheca di comunità.
- un Consulente Psicologo che assicura almeno 4 ore mensili di attività psicologica, articolate come da calendario mensile ed affisso nella bacheca di comunità.

Al momento dell'inserimento nella Casa per la Vita viene individuato un operatore di riferimento a cui l'ospite può rivolgersi per qualsiasi necessità. Le informazioni d'interesse possono essere richieste dagli ospiti e/o dai loro familiari al Coordinatore della struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy e fatte salve eventuali autorizzazioni da parte del Dipartimento di Salute Mentale inviante. A completamento dell'inserimento, gli ospiti sono iscritti nell'apposito Registro Ospiti, di cui all'Art. 109 del T.U.L.P.S., come sostituito dall'Art. 8 della Legge 29/03/2001, n° 135.

La struttura assicura un'adeguata scorta di farmaci generici fondamentali e di psicofarmaci per il trattamento delle emergenze psichiatriche. Viene inoltre fornita, dagli Operatori Socio Sanitari, un'assistenza infermieristica di base, coadiuvata, se necessario, da personale medico e/o infermieristico esperto.

Partecipazione

La Casa per la Vita utilizza procedure e strumenti per la partecipazione degli ospiti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute, secondo la norma ISO 9001:2008.

Sono sottoposte a monitoraggio e valutazione le seguenti aree:

- Qualità organizzativa
- Qualità percepita dal cliente
- Qualità professionale
- Efficacia delle prestazioni
- Efficienza dei processi

Il Sistema di Monitoraggio e Valutazione della Qualità della Struttura, del Servizio e delle Prestazioni è adeguato periodicamente ai più avanzati standard di qualità ed utilizza i seguenti strumenti:

- Questionario di Soddisfazione del cliente interno
- Questionario di Soddisfazione del cliente esterno
- Questionario di Soddisfazione dei dipendenti

Reclami o suggerimenti

La Cooperativa Sociale Centro Studi Don Luigi Sanseverino Gramegna è attenta alla tutela dei diritti del cittadino ospite.

A tal fine gli ospiti, i loro familiari, i rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda a disposizione presso la struttura. La scheda può essere depositata nella Cassetta Reclami o inoltrata per posta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'U.R.P. è disponibile anche a ricevere segnalazioni e reclami presentati verbalmente. In ogni caso l'U.R.P., dopo aver preso in considerazione e analizzato le schede provvede a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del suo reclamo, nel più breve tempo possibile e, comunque, entro tre settimane. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Cooperativa Sociale Centro Studi Don Luigi Sanseverino Gramegna è raggiungibile telefonicamente, per e-mail, per posta o recandosi di persona ai seguenti indirizzi:

U.R.P. Centro Studi Don Luigi Sanseverino Gramegna Via Spinazzola n.10 - 70024 Gravina in Puglia -BA Tel./fax 080.3266109

Posta elettronica: sanseverinogramegna@gmail.com

Standard di qualità delle prestazioni

Standard di qualità

La Cooperativa Sociale Centro Studi Don Luigi Sanseverino Gramegna è certificata ISO 9001:2008 che ha nella centralità della persona e della sua piena soddisfazione il principale criterio ispiratore. Viene messo in primo piano il benessere dei cittadini, garantendo la specificità del bisogno assistenziale di cui è portatrice la persona, assicurando appropriatezza ed efficacia delle prestazioni, ottenendo l'efficienza allocativa ed operativa delle risorse mobilitate.

La Casa per la Vita garantisce il rispetto degli standard generali e specifici di qualità, richiamati negli articoli 36 e 70 del R.R. 4/07. In particolare, l'attenzione è posta agli aspetti strutturali, organizzativi e procedurali:

STANDARD GENERALI E SPECIFICI	
REQUISITO	DESCRIZIONE
Ubicazione	La Casa per la Vita è sita in pieno contesto urbano, per consentire la partecipazione degli ospiti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti.
Accessibilità della Struttura	Assicura il Trasporto Sociale da e per la Struttura con apposito automezzo.
Ricettività	La struttura si compone di stanze singole e doppie che ospitano fino a 12 utenti.

<p>Spazi per attività collettive e di socializzazione</p>	<p>La Struttura è dotata di cucina, sala pranzo, sale TV e comuni, ampio giardino ed è organizzata in modo da favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale degli ospiti.</p> <p>Dispone di spazi dedicati ad attività individuali e/o di gruppo, di socializzazione e di laboratori, in modo da garantire autonomia individuale, fruibilità e privacy.</p>
<p>Modulo abitativo</p>	<p>I moduli abitativi si compongono di stanze singole e doppie, dotati di adeguati servizi igienici con requisiti di accessibilità per i disabili fisici. Le stanze hanno spazi adeguatamente arredati e dimensionati in relazione ai bisogni degli ospiti. I moduli abitativi sono dotati di sale TV, lettura e relax, con la possibilità di accogliere anche i familiari degli ospiti.</p>
<p>Climatizzazione</p>	<p>Tutti gli ambienti sono climatizzati in maniera distinta per spazi comuni e singole stanze.</p>
<p>Personale</p>	<p>Sono presenti le seguenti figure professionali sociali e sanitarie qualificate in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni degli ospiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistente Sociale Educatori • Professionali Operatori Socio Sanitari
<p>Attività</p>	<p>Tutte le attività sono organizzate nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti. Si svolgono attività individuali e di gruppo, in modo da sostenere i livelli di autonomia e favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale. La Casa per la Vita definisce annualmente la programmazione di tutte le attività di gruppo sulla base della valutazione del bisogno assistenziale, sociale e sanitario degli ospiti con particolare attenzione al lavoro di rete con il territorio.</p>
<p>Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)</p>	<p>La Casa per la Vita ha caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello comunitario. L'attività e gli interventi vengono attuati in base al progetto individualizzato predisposto dai competenti servizi sociali, in collaborazione con i servizi sanitari e socio assistenziali territoriali attraverso la UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale). Il PAI indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità delle prestazioni, il piano delle verifiche almeno annuali.</p>

I Pasti	<p>La Casa per la Vita di Spinazzola garantisce un adeguato trattamento alimentare per soddisfare le specifiche esigenze nutrizionali degli ospiti e per garantire il piacere del pasto, favorendo gli aspetti di gratificazione e di convivialità.</p> <p>Il menù giornaliero è definito in maniera comunitaria, attenendosi a criteri d'igiene e salubrità. Le diete personalizzate sono giustificate da apposita prescrizione medica.</p> <p>La preparazione del pasto è a carattere familiare e può essere effettuata in collaborazione tra ospiti e personale. Qualora gli ospiti non abbiano tale capacità, è preparato dal personale.</p> <p>Quando il Piano di Assistenza Individualizzato lo prevede, gli utenti partecipano attivamente alla preparazione dei pasti, previa acquisizione della certificazione d'idoneità alla manipolazione degli alimenti.</p> <p>La tutela della sicurezza alimentare è garantita rispettando le procedure previste dal Piano di Autocontrollo Aziendale HACCP.</p>
---------	---

Non è possibile sapere se qualcosa è stato fatto bene se non si è stabilito prima come andava fatto.

Di seguito gli standard di qualità che, appunto, indicano cosa dovete aspettarvi dal nostro Servizio.

Continuità assistenziale: è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%.

Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.

Tempestività delle sostituzioni: misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

Puntualità delle sostituzioni: misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

Se i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo "Reclami e suggerimenti".

Altri servizi

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, la Casa per la Vita "Il Sorriso" garantisce le seguenti figure professionali aggiuntive:

- un Consulente Psichiatra che assicura almeno 4 ore settimanali di attività medico psichiatrica, articolate come da calendario mensile affisso nella bacheca di comunità.
- un Consulente Psicologo che assicura almeno 4 ore settimanali di attività psicologica, articolate come da calendario mensile ed affisso nella bacheca di comunità mediante le quali offre prestazioni aggiuntive gratuite quali:
 - colloqui individuali;
 - colloqui con le famiglie;
 - sostegno psicologico alle famiglie
 - modifiche urgenti alla terapia farmacologica;
 - supervisione agli incontri d'équipe;
 - riunioni con gli ospiti;
 - supervisione dei casi di particolare complessità psicosociale.

Conclusioni

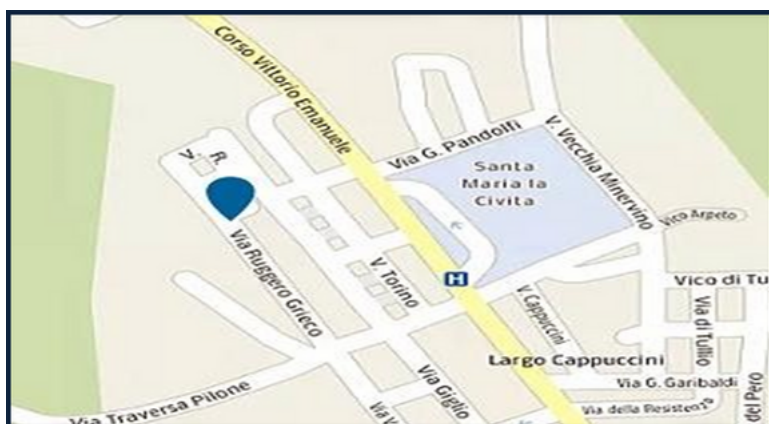
La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati. Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

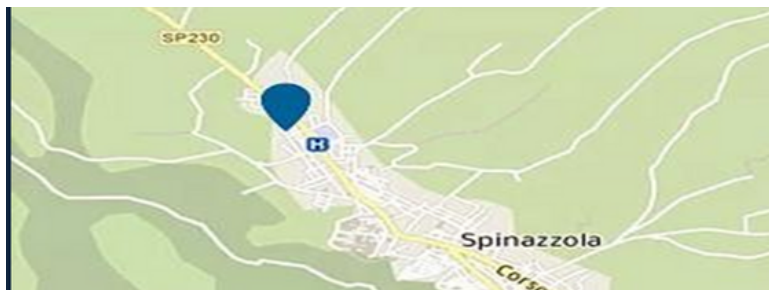
Allegati alla presente Carta dei servizi

Modulo segnalazione reclami

Dove siamo



Via Ruggero Grieco, s.n.c. - 76123 Spinazzola



La presente Carta dei servizi e Regolamento interno sarà consegnato in copia a ciascun ospite, al momento dell'ammissione e sarà altresì depositato in struttura per la consultazione da parte di eventuali interessati.

Spinazzola _____

Coop Sociale Centro Studi Don Luigi Sanseverino Gramegna
Ufficio Relazioni con il Pubblico Servizio Segnalazioni e Reclami
Via Spinazzola, __ 70024 Gravina in P. (BA)

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI

MODALITA' DI RISPOSTA (indicare la modalità con la quale si desidera ricevere la risposta)

Scritta [] telefonica [] fax [] e-mail []

DATI RELATIVI ALL'UTENTE/FAMILIARE

Nome
Cognome
Indirizzo
Tel.
Fax
e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

I dati personali sopraindicati saranno utilizzati solo per i compiti svolti dall'Ufficio enel pieno rispetto delle disposizioni di legge in materia di privacy.



Società Cooperativa Sociale
Centro Studi "Don Luigi Sanseverino Gramegna"
Via Spinazzola, 10 - 70024 Gravina in Puglia (BA) -
e-mail: manfredi.to@tiscali.it
P.IVA 05872630727
Pec: sanseverinogramegna@pec.buffetti.it
Iscrizione RUNTS n. 20994 dal 21/03/2022