



Carta dei servizi UNITA' DI CONVIVENZA "S. Antonio Abate"

Soc. Coop Sociale a.r.l.
05014 Castel Viscardo (TR)

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è il documento attraverso il quale la struttura dialoga con i Cittadini/ Utenti, fornendo informazioni utili per la fruizione dei Servizi erogati.

La Carta dei Servizi è uno strumento efficace ed innovativo, ideato dal legislatore negli ultimi tempi, allo scopo di riformare il complessivo sistema dei Servizi resi alla collettività, in modo tale da rendere le prestazioni fruibili maggiormente efficienti e rispondenti ai concreti bisogni dell'utenza. Perseguire l'obiettivo della soddisfazione del cittadino/utente comporta, per i soggetti erogatori, l'adozione di nuove strategie, di scelte innovative dal lato della "qualità", orientate sia alle caratteristiche del servizio sia alle modalità di erogazione dello stesso.

La CdS è quindi uno strumento che:

- ☺ Definisce gli standard, generali e specifici, per ogni servizio offerto;
- ☺ Rende partecipe il cittadino/utente nell'individuazione dei livelli qualitativi del servizio offerto;
- ☺ Impegna l'Ente al controllo e al miglioramento continuo dei servizi erogati, rispettando le aspettative dei cittadini/utenti;
- ☺ Migliora il rapporto tra cittadini ed Ente.

La *Carta dei Servizi*, è inoltre volta a realizzare una partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nonché ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti definendo un sistema di controllo e garanzie che consente una maggiore tranquillità, trasparenza e affidabilità.

Le norme cui fa riferimento sono la legge 273 del 1995 che ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, **anche se svolti in regime di concessione**, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle caratteristiche di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

Presentazione dell'Unità di Convivenza



L'unità di Convivenza, gestita dalla Coop. Soc. "S. Antonio Abate", con sede in Castel Viscardo, fraz. Monterubiaglio (Tr), via del Poggio n° 13-17, si prefigge di accogliere e fornire assistenza ai disabili psichici e di promuovere ogni azione o iniziativa per il loro benessere psico-fisico, sociale ed economico.

Il Centro si configura, pertanto, come parte integrante della rete delle strutture territoriali di assistenza a persone svantaggiate ed è dedicato all'accoglienza di pazienti psichiatriche erogando prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

L'Istituzione, adeguatasi recentemente alle disposizioni in materia di abbattimento delle barriere architettoniche, intende rappresentare un punto di riferimento quale patrimonio di solidarietà e accoglienza verso le fasce marginali, nonché di partecipazione e difesa popolare di valori civili e morali, emblematicamente incarnati nella figura del compianto fondatore Don Marzio Miscetti.

Mission e Vision

Il soddisfacimento dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo imprescindibile di tutte le attività attuate nella struttura, operando in modo da fornire agli ospiti con diagnosi di patologia psichica la possibilità di attingere alle proprie risorse emotive, intellettive e relazionali per conseguire il più elevato livello di benessere psico-fisico.

Tutta l'organizzazione, improntata all'umanizzazione dei servizi erogati, nel rispetto della dignità umana e dei vincoli legislativi, è orientata a fornire prestazioni efficaci ed appaganti per gli ospiti, secondo un modello che pone al centro della propria attenzione la persona, intesa come membro di una comunità concepita come luogo della tranquillità, della socialità e del rispetto reciproco.

Descrizione della struttura

L'unità di Convivenza è una struttura residenziale, destinata a soggetti adulti, con problematiche psichiatriche e con bisogno di assistenza non continuativa. È autorizzata per accogliere 11 utenti e nasce per dare una risposta sia a persone giovani con bisogno di sostegno emotivo in fasi particolari della vita, sia a persone con più lunga storia di malattia, con bisogni di risocializzazione. L'immobile, sede dell'Unità di Convivenza e di una residenza servita per anziani autosufficienti, è situato nel centro del paese e consente agli ospiti la possibilità di socializzare e di vivere le attività del piccolo borgo, fruendo dei servizi disponibili.

La parte dell'edificio destinata ad Unità di Convivenza dispone di ambienti adeguati alle attività diurne (sala lettura, sala tv, ...) ed al riposo notturno (camere singole o doppie con servizi igienici), è dotata di cucina centralizzata e di una spaziosa sala mensa, di un'ampia sala "Teatro" e di un grande cortile interno.

Il Centro dispone di un pulmino di 9 posti e di un'auto per le esigenze di accompagnamento fuori della struttura di tipo ricreativo (gite e attività esterne) o di altro genere (sanitario, ...).

Modus operandi

Per ogni utente è prevista la predisposizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), che rispetti i tempi dell'attuale condizione psicopatologia diagnosticata e delle caratteristiche di personalità. Il PAI, redatto in collaborazione con il SIM di appartenenza, ha lo scopo di permettere l'acquisizione/il mantenimento/il più lento deterioramento di quelle abilità psichiche, emotive, sociali e intellettuali che sono ancora possibili per il paziente, al fine di permettere una adeguata vita di relazione nella società. Questo avviene attraverso percorsi psicoterapeutici individuali o di gruppo, che non escludono, laddove possibile, il coinvolgimento dei familiari.

Risultano dunque di particolare rilievo: la cura della pulizia personale, degli spazi individuali e collettivi, il momento della consumazione dei pasti, le attività di svago e di socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, l'utilizzo del proprio tempo in modo fattivo.

È previsto per ciascun utente la disponibilità di un proprio spazio privato, che potrà essere personalizzato e di spazi comuni in cui sentirsi accolto e a proprio agio.

Particolare attenzione viene riservata al primo periodo del soggiorno cioè quello immediatamente successivo all'ingresso dell'ospite, attraverso l'informazione e la condivisione, all'assimilazione da parte di ogni singolo utente delle regole di convivenza, presupposto per creare un clima di serenità. Per la realizzazione degli obiettivi individuali e collettivi, la metodologia adottata dallo staff è quella basata sulla relazione dinamica con l'utente, concentrandosi sui bisogni, sugli interessi e sulle capacità, per poterlo coinvolgere attivamente nella vita comunitaria.

Il perseguimento dell'obiettivo di fondo non può prescindere dalla formazione costante del personale della struttura, dalla valorizzazione delle risorse umane sia interne che esterne, dal miglioramento delle prestazioni erogate e dalla efficienza dei processi organizzativi.

Modalità di accesso

L'ammissione e la dimissione dei pazienti avvengono in seguito a valutazione da parte del Centro di Salute Mentale della ASL, territorialmente competente, cui spetta la responsabilità della struttura.

Assistenza sanitaria

Durante tutto il ricovero vengono garantiti agli ospiti l'assistenza sanitaria di base, le cure psichiatriche specifiche ed ogni altro intervento di tipo specialistico, affidandosi sia alle strutture sanitarie pubbliche che a consulenti privati.

Orario visite

La struttura è attiva tutto l'anno ed è consentito l'accesso ai visitatori nelle ore diurne dalle 8.00 alle 20.00, fatta salva la possibilità di accedere anche nelle ore notturne in casi eccezionali, previa autorizzazione della direzione.

Orari della struttura

7.30 – 8.30	Colazione
8.30 – 12.00	Attività varie sia interne che esterne alla struttura individuali e collettive
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 15.00	Riposo pomeridiano
15.00 – 19.00	Attività varie sia interne che esterne alla struttura individuali e collettive
19.00 – 20.00	Cena
20.00 – 07.00	Riposo

Equipe di lavoro

- Responsabile sanitario
- Psichiatra
- Psicologo – Psicoterapeuta
- Infermiere
- Operatori dell'assistenza
- Addetti alla cucina
- Addetto alla pulizia
- Addetto alla lavanderia/guardaroba

I Servizi

I servizi attivati comprendono:

- servizio alberghiero comprensivo di alloggio, vitto, fornitura di biancheria da camera
- servizio lavanderia e guardaroba
- assistenza e vigilanza diurna e notturna
- prestazioni sanitarie
- attività ricreativo-culturali e occupazionali
- accompagnamento fuori dalla struttura
- custodia di valori e beni

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

Sistema di Accredimento Regione Umbria

Sistema di regolamento generale sulla protezione dei dati

Dal 2018 l'Organizzazione adotta il Regolamento UE N. 2016/679, meglio noto con la sigla GDPR, adottato il 27 aprile del 2016 ed entrato in vigore il 25 maggio 2018.

Impiego di procedure e protocolli

Allo scopo del raggiungimento degli obiettivi di qualità finalizzati al miglioramento dei servizi erogati tutto il personale, a seconda delle varie mansioni, adotta procedure operative e protocolli che regolamentano le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

Attuazione D. L. 81/2008 e SMI sulla sicurezza in ambiente di lavoro

Le strutture sono a norma rispetto obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. A tale scopo è stato redatto il Documento di Valutazione dei rischi.

Impegni e standard

La cooperativa si impegna a garantire ai propri ospiti e utenti:

- a) La corretta e completa individuazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite/Utente e la conversione di dette esigenze ed aspettative in requisiti del servizio,
- b) Il pieno rispetto di tali requisiti,
- c) Il pieno rispetto dei requisiti cogenti.

I campi prioritari d'azione per il miglioramento aziendale sono individuati nei processi aziendali monitorati sistematicamente attraverso un complesso di parametri gestionali misurabili volti a favorire il raggiungimento della missione aziendale con un sempre crescente grado di efficacia ed efficienza.

Per ciascun parametro, è annualmente definito un valore obiettivo mirante a favorire il miglioramento delle prestazioni erogate. In particolare la struttura si impegna a prevenire – per quanto possibile – ricadute patologiche e scompensi dell'equilibrio psico-patologico degli Ospiti, a favorirne la risocializzazione e l'occupazione lavorativa e a monitorarne la soddisfazione.

L'organizzazione si impegna a personalizzare il servizio per ogni paziente, tenendo in considerazione esigenze particolari, specificità religiose, etniche, linguistiche, sociali.

Retta

Come previsto dalla dgr n. 1708 del 30/11/09 la tariffa è stabilita in euro 65,10 al giorno per ospite.

- L'accesso all'Unità di Convivenza secondo le indicazioni dei Servizi validati dall'UVM, prevede che l'Azienda Sanitaria si faccia carico del 60% della tariffa (euro 39,06). La rimanente quota del 40% sarà a carico dell'utente o a carico parziale o totale del Comune di residenza, quale integrazione sociale.

- L'accesso all'Unità di Convivenza a titolo privato, prevede che l'intero importo della retta sia totalmente a carico dell'utente.

Per ogni giorno di assenza dell'utente dall'Unità di Convivenza, conseguente anche ad eventuali ricoveri ospedalieri, il costo giornaliero della retta sarà ridotto del 30%.

