CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Belvedere

Sommario

Caratteristiche della Carta dei Servizi pag.3
Chi siamo (cooperativa ed equipe) pag.4
Definizione pag. 7
Utenti pag. 8
Finalità ed obiettivi pag. 9
Modalità di accoglienza e dimissione pag.10
Prestazioni pag. 12
L'organizzazione della giornata pag. 14
Servizi extra pag. 14
Regole di vita quotidiana pag. 15
Retta pag.16
Risarcimenti pag. 16
Privacy pag. 17
La misurazione e valutazione della qualità percepita pag. 17
Dove raggiungerci e come contattarci pag. 18

"Aiutare chi ha bisogno non è solo parte del dovere, ma anche della felicità"

(Josè Martì)

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento finalizzato a far conoscere agli utenti, ai cittadini, alla Committenza Pubblica ed alle Istituzioni del territorio il ventaglio di servizi ed interventi che la Cooperativa è in grado di offrire, delineando al tempo stesso le caratteristiche organizzative ed i principi guida che la ispirano.

Una copia della Carta dei Servizi viene sottoscritta e consegnata agli ospiti, agli Enti ed a chi ne faccia richiesta al momento dell'ingresso.
La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal 1° gennaio 2019.

Periodicamente sarà oggetto di aggiornamento e revisione al fine di mantenerne gli standard di qualità.

Chi siamo (cooperativa ed equipe)

CASA dei NONNI Cooperativa Sociale è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) costituita nel 1996.

Essa ha come scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone con diversi gradi di autosufficienza, persone portatrici di disabilità psicofisiche, persone affette da disagio mentale e da dipendenze.

La Cooperativa ha l'obiettivo di realizzare un clima di cura diffuso che permetta a chi le viene affidato di fare un'esperienza vera, umana e competente. La riflessione su queste esperienze vissute dovrebbe aiutare l'ospite a riprendere il percorso evolutivo interrotto e pertanto il pensiero di cura si esplicita nel tentativo di accompagnare il paziente nella riscoperta di sé cercando quali siano gli strumenti più utili allo scopo.

L'operatore rappresenta lo strumento di lavoro: con la sua professionalità, le sue conoscenze, il suo carattere, favorisce azioni, gesti e lavora per creare climi utili alla salute dell'ospite.

L'equipe di lavoro ha carattere di multidisciplinarietà, con figure professionali appartenenti all' area educativa, psicologica, medica, infermieristica, organizzativa e socio-assistenziale.

L'equipe è composta da:

- Direttore: ha funzione di dialogare con gli Enti, i Servizi e tutti i fornitori.
- Coordinatore: ha funzione di coordinamento globale del servizio, ha funzione di collegamento con i riferimenti sociali sul territorio, i clienti e le loro famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio.
- Psicologo: ha responsabilità di diretto monitoraggio del Gruppo di lavoro e del servizio nel suo insieme, in stretto rapporto con il Coordinatore. Redige, in equipe, i Progetti Individuali degli ospiti in qualità di referente, ne segue gli sviluppi e ne verifica gli obiettivi. Si occupa di redigere la programmazione delle attività e degli impegni. Cura i colloqui con i familiari di concerto col Coordinatore. Conduce i gruppi con gli utenti, effettua colloqui individuali.
- Operatori Socio Sanitari: presenti in continuità di servizio e sono pertanto un riferimento costante e sicuro per tutti gli utenti. Si occupano dei bisogni assistenziali e del supporto alle attività del centro diurno Belvedere.
- Educatori: hanno il compito di affiancare gli utenti, nell'ambito di un progetto specifico elaborato dall'equipe multidisciplinare, nella partecipazione e recupero delle attività sociali e relazionali legate alla vita quotidiana per raggiungere livelli sempre più avanzati di autonomia.

- Fisioterapista: si occupa delle attività fisiche degli utenti e precisamente rilassamento, ginnastica posturale e riabilitazione.
- Ausiliari: si occupano del servizio di igiene degli ambienti.
- Autista: effettua il trasporto degli utenti da e per il centro diurno e nell'accompagnamento alle attività esterne organizzate.
- Personale sanitario: risponde alle esigenze legate alla salute dell'ospite.

Definizione

Il Centro Diurno Belvedere è rivolto a persone con disagio psichiatrico, che presentano bisogni legati al mantenimento, al sostegno e allo sviluppo di autonomie personali e sociali, attraverso un modello centrato sulle relazioni. Il servizio ha caratteristica di semi-residenzialità ed offre assistenza ed attività socio-educative mirate, sulla base di un progetto terapeutico individualizzato, che tenga conto dei bisogni, dei desideri e delle risorse di ciascun ospite.

Utenti

Il centro diurno Belvedere può accogliere 4 utenti con diagnosi psichiatrica, per i quali si prevede la possibilità di un intervento terapeutico-riabilitativo individualizzato.

Finalità ed obiettivi

Il centro diurno Belvedere eroga interventi mirati all'incremento delle abilità individuali, sociali, relazionali. Nello specifico, si pone come obiettivo:

- Il mantenimento e lo sviluppo della dimensione relazionale
- Il sostegno e il rinforzo delle modalità espressive e comunicative individuali
- Il contenimento dei sintomi maggiormente invalidanti o disturbanti
- Il sostegno e lo sviluppo delle autonomie personali e della consapevolezza delle proprie abilità
- Il riconoscimento di ruoli e figure
- Il sostegno delle autonomie sociali
- La promozione della qualità di vita della persona

Modalità di accoglienza e dimissione

L'utente può accedere al progetto tramite invio da parte del Servizio Territoriale o a richiesta da parte del familiare. La richiesta viene valutata dall'equipe del progetto o discussa con il Servizio.

Viene così compilata la scheda personale del nuovo ospite utilizzando la documentazione fornita ed un primo colloquio conoscitivo.

In questo modo si valuta l'attinenza con le caratteristiche inclusive del Centro Diurno e, insieme al servizio di riferimento, si procede in caso affermativo, all'inserimento del nuovo utente.
Se ritenuto utile, il nuovo utente viene invitato a visitare la struttura attraverso momenti informali, quali ad esempio la condivisione di un pranzo.

Al momento dell'ingresso dell'ospite deve essere presentata la seguente documentazione:

- Carta d'identità (in corso di validità),
- tesserino sanitario ed esenzioni in essere,
- sottoscrizione dell'impegno di spesa,
- relazione redatta dallo psichiatra sugli aspetti medici e psichiatrici,
- certificazione della terapia farmacologica prescritta,
- referti clinici di rilievo per le patologie dell'utente,
- piano terapeutico e farmaci in quantità sufficienti per il periodo di prova

Una volta inserito l'utente al centro diurno vi è un periodo di osservazione di circa 2 mesi durante i quali l'equipe degli Operatori, con la supervisione della Psicologa e Coordinatore, valuta, attraverso una valutazione multidimensionale, se la struttura è in grado di rispondere ai bisogni dell'utente.
Trascorso tale periodo, verrà confermata l'idoneità, o in caso contrario, si procederà alle dimissioni.

Annualmente l'equipe della Cooperativa (Operatori, Coordinatore, Psicologa) stende il Progetto Terapeutico Individualizzato con obiettivi socio-sanitari e riabilitativi, volti alla crescita e al benessere dell'utente, condivisi con l'utente stesso, i suoi familiari e il Servizio Territoriale.

Durante il periodo di permanenza dell'utente al centro diurno Belvedere, i familiari potranno usufruire di un incontro mensile con lo Psicologo per condividere, attraverso colloqui e valutazioni in itinere, l'andamento del Progetto Individualizzato predisposto per il proprio congiunto.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra il Coordinatore, l'Operatore referente, lo Psicologo ed il familiare.

Una ragione di dimissioni può essere l'incapacità dell'ospite di rispettare le regole interne della comunità andando così ad inficiare la sua convivenza con gli altri ospiti; un'altra ragione di dimissione può essere il raggiunto livello di autonomia che ne permette il reinserimento lavorativo e sociale.

Prestazioni

Le attività nel Centro Diurno Belvedere vengono svolte in gruppo con la presenza di operatori professionali (personale appartenente alle aree socio-assistenziale, educativa e/o infermieristica) e sono programmate in base agli obiettivi previsti dai progetti terapeutici individuali.

Nelle attività di gruppo la persona si può sperimentare in dinamiche relazionali entro le quali si costituisce il senso di appartenenza e l'integrazione sociale, valorizzando le capacità personali.

Le attività sono di indirizzo motorio (animazione musicale, passeggiate, rilassamento), di indirizzo manipolativo/espressivo (bricolage, pittura, manutenzioni, produzione di manufatti, decoupage, cucina), di socializzazione (convivialità di gruppo, partecipazione a feste, arricchimento culturale) e di autonomia personale.

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi ed i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali unitamente all'organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, cucina, gestione orti e giardino, laboratori).

È impegno degli Operatori favorire dove possibile l'unità del gruppo ospiti soprattutto in momenti fondamentali della giornata come in corrispondenza dei pasti principali.

Durante le ore diurne gli operatori stimolano gli utenti più autonomi incentivandoli ad un utilizzo del territorio quale risorsa risocializzante (visite al mercato, a mostre, ad attività ludico-ricreative della zona), mentre alle persone con autonomie ridotte sono proposti momenti di aggregazione e ricreazione, favorendo ove possibile l'equilibrio delle dinamiche di gruppo.

Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle 9 alle 18 e la domenica fino alle 13.
È prevista la possibilità di frequenza part-time, articolabile in base al programma personalizzato orizzontalmente nell'arco della settimana, con una frequenza totale non inferiore ai 3 giorni.

L'organizzazione della giornata

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- 9,00-9.30 accoglienza
- 9,30-11,30 attività educative da programmazione
- 11,30-12,00 preparazione del pranzo
- 12,00-13,00 pranzo
- 13,00-14,30 attività di rilassamento
- 14,30-17,45 attività educative da programmazione
- 17,45-18,00 preparazione per il rientro al domicilio

Servizi extra non compresi nella retta:

- Trasporto: Il centro diurno Belvedere predispone un sistema di trasporto esterno tramite l'associazione di volontariato San Camillo.
- Pasti: preparati nella cucina interna di Villa Greta
- Parrucchiera/barbiere, podologo
- Bagno settimanale
- Gite organizzate

Regole di vita quotidiana

Le regole di vita del centro diurno Belvedere sono semplici ed hanno lo scopo di richiamare al rispetto reciproco, al rispetto dei ruoli e delle cose:

1) Rispetto del ruolo guida degli Operatori del centro diurno;
2) Non compiere mai atti di violenza
3) Rispetto degli orari e delle attività programmate, sempre visibili agli utenti in bacheca;
4) Gestione del denaro e delle sigarette: vengono consegnate ad ogni turno agli ospiti, in base al loro progetto personale, concordato in fase di inserimento.
5) L' uso del cellulare personale è concordato in fase di compilazione del progetto individuale, che terrà comunque conto delle regole di civile convivenza (non si telefona durante i pasti e le attività, non si disturbano gli altri utenti)
6) Non è possibile introdurre bevande alcoliche o sostanze illecite

L'incapacità dell'ospite al rispetto di queste regole è motivo di valutazione circa l'opportunità di permanenza all'interno del centro diurno Belvedere.

Retta

È stabilita dalla Direzione con apposito contratto in accordo con l'Azienda Usl territorialmente competente.
Nel caso di accesso privato la Direzione stabilirà la retta in accordo con il Cliente previa compilazione del modulo allegato di impegno al pagamento.
La Cooperativa emette fattura mensile ed il pagamento del Cliente deve avvenire entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo.

Risarcimenti

Per somme di denaro, gioielli o oggetti sia di valore che di scarsa importanza, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa non assume alcuna responsabilità.

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

Privacy

Tutto il personale è tenuto a rispettare il vincolo del segreto professionale.

Tutti i dati riguardanti i singoli utenti sono tutelati dall'osservanza della legge sulla privacy (D. Lgs. 193/03).

All'ingresso l'utente è invitato a firmare un apposito modulo per la raccolta del consenso informato.

Misurazione e valutazione della qualità percepita

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendono in considerazione la qualità così come percepita dal cliente e dall'operatore.

Per monitorare l'andamento del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi proposti viene utilizzato un questionario di gradimento da sottoporre ad ospiti, familiari, enti di riferimento, amministratori di sostegno o tutori.

Il questionario è lo strumento più completo per coinvolgere gli ospiti in modo semplice ed efficace. Le risposte saranno elaborate statisticamente e le indicazioni emerse saranno prese in considerazione dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

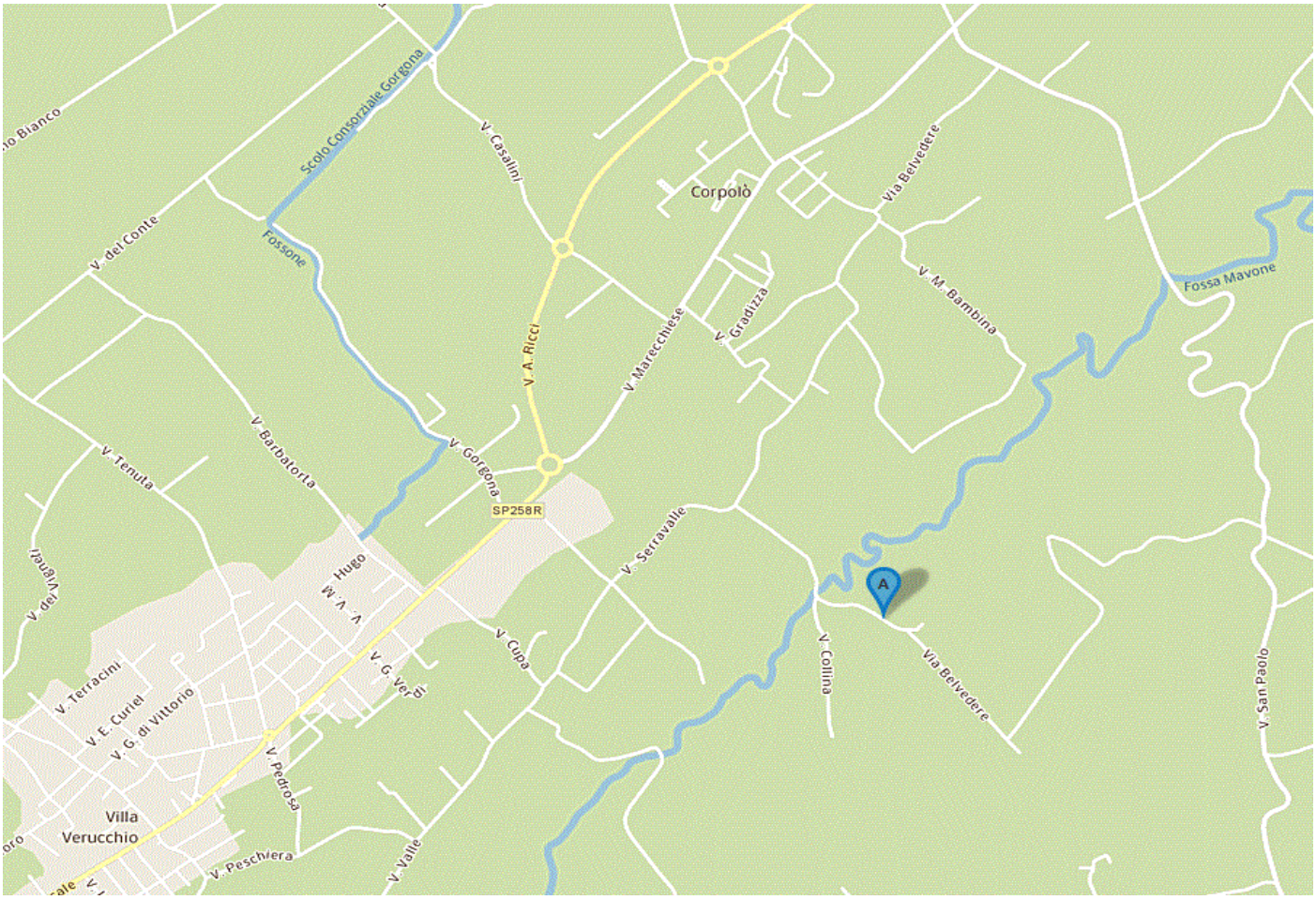
Dove raggiungerci e come contattarci

Il centro diurno Belvedere ha sede presso la comunità terapeutica Villa Greta, che si trova nel Comune di Verucchio (Rimini) in Via Belvedere n. 150. È dotato di parcheggio privato.

<u>Contatti:</u>

Telefono e Fax: +39 0541 758 952

Posta elettronica: info@villagreta.online



Sant'Ermete _____

Per accettazione, ricevuta ed approvazione _____