

CARTA DEI SERVIZI 2013 L' ABBRACCIO CASA ALBERGO PER ANZIANI

L'Abbraccio, via delle Querce s.n.c. Potenza tel 0971/471296 cell 339/3978449

SiGi s.r.l. Sede Legale Via Delle Querce s.n.c -85100 Potenza tel 0971/471296 cell 339/3978449

e-mail: labbracciocasalbergo@libero.it

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni), alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con questa direttiva (nota come la Direttiva Ciampi – Cassese) vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

In seguito, con la Legge 328/00, la Carta dei Servizi diviene obbligatoria anche per i gestori di servizi in ambito sociale al fine dell'Accreditamento degli stessi.

Essa oggi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio e porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi.

Infatti, le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e l'Ente che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere ai servizi erogati. Di fatto si configura come una sorta di contratto.

Inoltre questo importante strumento consente al servizio e all'Ente che lo gestisce di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori in quanto individua i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Auguriamo che la collaborazione tra i Cittadini, le Istituzioni Pubbliche, il Volontariato, le Imprese Sociali e gli Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Introduzione

Questa 'Carta dei Servizi ' della Struttura L'ABBRACCIO è redatta in conformità alle linee guida 2/95 del Ministero della Sanità per le strutture sanitarie accreditate dal Sistema Sanitario Nazionale.

* * *

Ogni necessità di natura clinico-sanitaria può essere riferita al
Dott. Giuseppe D' Andrea o al Dott. Silvio Raffaele Ciccarese.

1. I principi della carta

L'equipè della Struttura L'Abbraccio si ispira ad alcuni principi fondamentali:

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L'eguaglianza viene garantita dal rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi devono essere progettati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo cittadino / utente;

Imparzialità: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità e giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy ed il rispetto della dignità;

Partecipazione: la SiGi s.r.l si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste;

Efficienza ed efficacia: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

La SiGi s.r.l si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto.

Attraverso la Carta i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento dell'ingresso in Struttura;
- consegnata alla Pubblica Amministrazione e ai diversi soggetti che con la Struttura collaborano;
- L'equipè si impegna nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.

La presente Carta dei Servizi resta in vigore fino al 31 dicembre 2013.

L'Amministrazione si impegna ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

1.1 Fini istituzionali

La Struttura Residenziale L' Abbraccio persegue i seguenti fini istituzionali:

- Fornire le cure della più alta qualità richieste dallo stato dell'ospite nelle migliori condizioni materiali possibili ed in condizioni ambientali a misura d'uomo
- Assicurare il massimo della sicurezza nell'esercizio, nell'esecuzione nella custodia e nella vigilanza degli ospiti

1.2 Principi fondamentali

La Struttura Residenziale L'Abbraccio promuove un intervento multifattoriale basato sulla:

- Garanzia di competenza e affidabilità dei professionisti operanti all'interno della propria struttura,
- Promozione di un ruolo attivo delle famiglie dei pazienti con l'intento di migliorare la qualità del soggiorno e consentire una migliore riuscita del piano terapeutico individualizzato,
- abilità espressive e comunicative, competenze individuali che favoriscano un recupero del livello di autonomia ed il reinserimento nella rete sociale.

ELEMENTI DI QUALITÀ GARANTITI

- Informazione preventiva sul soggiorno: presenza di punti di informazione per il pubblico. Disponibilità telefonica del Responsabile;
- Facilità delle procedure di prenotazione: possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio di pre-accettazione;
- Facilità di disbrigo delle formalità amministrative all'ingresso: tutte le formalità si effettuano presso un unico sportello di accoglienza;

Revisione periodica degli obiettivi del soggiorno: strutturazione di revisioni periodiche tra tutti partecipanti al progetto terapeutico in modo da renderlo flessibile e congruo alle possibilità del paziente stesso e/o alle risorse disponibili;

Rilevazione periodica del livello di soddisfazione dell'utenza: compilazione all'ingresso e a cadenza semestrale di una scheda;

- Possibilità di questionari per la segnalazione di eventuali disservizi e suggerimenti: durante il soggiorno sarà consegnato agli ospiti ed ai parenti un questionario di valutazione in merito ai servizi ricevuti da compilare e consegnare al Responsabile della struttura;
- Pulizia delle camere di degenza e dei servizi: una volta al giorno;

1.4 Informazioni generali e descrizione della Comunità

La Struttura Residenziale ha sede in Via delle Querce (zona Montereale)

Il centralino telefonico risponde al numero 0971/471296, 24 ore su 24.

L'Ufficio Accoglienza è aperto dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Le visite agli ospiti rispettano i seguenti orari dal lunedì alla domenica mattina dalle 11 alle 12:30, pomeriggio dalle 17 alle 19

La Comunità è costituita da un edificio circondato da un ampio giardino attrezzato per le attività.

L'edificio occupa una superficie di mq.770 lordi All'interno la struttura è costituita da n. 11 stanze doppie dotate tutte di servizi igienici, da n. 1 saloni, che vengono utilizzati per lo svolgimento delle attività ricreative, una sala da pranzo, due depositi uno per la biancheria sporca ed uno per la biancheria pulita, un bagno assistito, un locale per il lavaggio degli indumenti personali degli ospiti, un sala per i colloqui personali, un locale per il personale di assistenza attrezzato con cassetta di materiale di pronto soccorso , e servizio igienico .

Tutte le camere, realizzate in conformità alle disposizioni legislative in materia,sono dotate di servizio igienico con ventilazione naturale o forzata con aspiratori ad accensione automatica.

I pasti vengono forniti da un servizio cucina interno e serviti a tavola nei seguenti orari:

Prima colazione dalle 8.30 alle 9.00

Pranzo dalle 13.00 alle 13.30

Merenda alle ore 16.30

Cena dalle 19.30 alle 20.30

– La struttura e i servizi forniti

1.1 Tipologia del soggiorno

La struttura e' per ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti

E' possibile effettuare la prenotazione del posto letto al Numero 0971/471296 cell 339/3978449 dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Al momento del soggiorno l'ospite deve presentare:

- documento personale;
- tessera sanitaria personale;
- tesserino con il proprio codice fiscale;

1.3 Prestazioni sanitarie

Su richiesta dell'ospite o di suoi congiunti, la SiGis.r.l può provvedere alla prenotazione di visite specialistiche e si adopererà per consigliare la struttura più rispondente ai bisogni dell'ospite. Il costo della visita e l'eventuale ticket sulle prestazioni sono a carico dell'ospite.

1.4 Organico

Gli operatori all'interno dell'Abbraccio sono coordinati da un dietista responsabile della struttura e da un amministratore.

Ogni figura professionale ha uno specifico ruolo di base.

Attività finalizzate alla formazione al lavoro: giardinaggio, orticoltura, piccole attività artigianali;

Attività finalizzata alla gestione dei sintomi ed alla prevenzione della ricaduta, interventi psicoeducazionali con il paziente e i familiari, colloqui di sostegno, psicoterapia di gruppo, psicoterapia familiare; attività ludico-motorie; visione guidata del film: offre la possibilità agli operatori di porre gli utenti davanti ad alcune tematiche che vengono poi discusse in gruppo e che possono essere utili al lavoro terapeutico.

All'interno della Struttura 6 operatori in num 3 O.S.S ,1 infermiere,1 addetto alle pulizie e 1 cuoco.