



**Gruppo Appartamento
“San Cristoforo”
CARTA DEI SERVIZI**

Passignano sul Trasimeno, 01/11/2022

PREMESSA

La Direzione della Compagnia Umbra della Salute soc. coop. Sociale onlus per il Gruppo Appartamento San Cristoforo, ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nell'ambito delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i clienti/destinatari. La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni in particolare essa:

- costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle attività e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un sistema di qualità aziendale in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001: 2008;
- stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard che siano verificabili;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato complessivo dell'ospite, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- predispone adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita per il servizio erogato.

Essa costituisce documento contrattuale; è consegnata obbligatoriamente ai fruitori del servizio, o alle terze parti interessate, le quali firmano per ricevimento apposito modulo predisposto. I fruitori del servizio prendono oltremodo conoscenza della Carta dei Servizi attraverso l'affissione della stessa all'interno dei locali ove è svolta l'attività educativa, di assistenza e cura. Le segnalazioni relative ad inadempienze dei requisiti nella Carta dei Servizi, sono da presentare nei modi previsti, nel paragrafo 13 "Tutela e reclami". Qui, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi alberghieri, degli obiettivi educativi generali, come si accede al servizio, della struttura organizzativa, delle risorse umane impiegate, e infine dei criteri di gestione, valutazione e miglioramento della qualità e di com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra i destinatari dei servizi e l'ente gestore del Gruppo Appartamento San Cristoforo (Compagnia Umbra della Salute Soc. Coop. Sociale Onlus).

CHI SIAMO

COMPAGNIA UMBRA DELLA SALUTE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS

Sede Cooperativa

Via M. Lucertini, 5
06065 – Passignano sul Trasimeno (PG)
Tel. E Fax +39 075 828271
Email il_lagopassignano@gmail.com
Codice Fiscale e Partita IVA 03292920547

Presidente
Filippo Roggi

Procuratore Amministrativo
Marcello Roggi

Sede Struttura

Gruppo Appartamento San Cristoforo
Via dell'Artigianato 10
06065 Passignano sul Trasimeno (PG)

MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

Cooperativa Sociale Compagnia Umbra della Salute si propone di diventare un operatore di riferimento per il settore educativo, socio-assistenziale e sanitario, offrendo servizi educativi, di accoglienza, cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni in particolare della categoria sociale composta da soggetti con patologie psichiche di interesse, in ogni fascia di età utilizzando professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.

FINALITÀ E SCOPI DEL GRUPPO APPARTAMENTO

L'accesso al Gruppo Appartamento "San Cristoforo" avverrà attraverso richiesta del diretto interessato, del familiare o del tutore gestita da Compagnia Umbra della Salute Soc. Coop. Sociale Onlus, dotata di un sistema qualità ed accreditata dalla Regione Umbria.

Il Gruppo Appartamento "San Cristoforo", si caratterizza come struttura di supporto a persone che soffrono di disturbi psichici con miglioramenti della patologia con l'obiettivo generale di stabilizzazione della stessa. Inoltre il Gruppo Appartamento intende favorire la reintegrazione nei ruoli sociali del contesto socio culturale di appartenenza ed, in tal senso, risulta fondamentale lavorare alla costruzione dei fattori di protezione rispetto alle ricadute e alla sperimentazione graduale della capacità di autonomia e autogestione.

SERVIZI OFFERTI

OSPITALITÀ

La durata del progetto viene definita in base all'obiettivo a lungo termine del singolo ospite. In genere i progetti hanno una durata di medio lungo termine.

Il G.A. San Cristoforo può accogliere sino a un massimo di 8 ospiti, di ambo i sessi. Si rivolge a pazienti adulti, ma il target di età non è definito rigidamente. I criteri di accesso sono quelli di una stabilizzazione del quadro psicopatologico e della presenza di potenzialità e risorse evolutive.

SPAZI E SERVIZI COMUNI

La struttura si connota come una villetta indipendente, vicino a servizi quali il supermercato, la posta, la farmacia, ed offre un contesto semplificato, adatto al ripristino delle piccole autonomie quotidiane. La struttura della casa permette una suddivisione della zona giorno e della zona notte. Nella zona giorno sono situati l'ingresso, un ampio soggiorno-pranzo, la cucina abitabile ed utilizzabile anche per il pranzo.

Nella zona notte sono collocate le stanze da letto, 2 camere con 2 posti letto, 2 camere singole ed un minia appartamento per due persone. La struttura è servita da 4 bagni, un grande terrazzo con fronte lago ed un terrazzo interno e da un giardino esterno, utilizzato dagli ospiti come spazio ricreativo e orto è collocata una tettoia adibita ad attività, lavanderia, magazzini, locali del personale ed uffici. Sono inoltre presenti locali per attività che saranno usati dagli ospiti di tutte le strutture della cooperativa, al piano terra dello stesso edificio.

L'intera struttura è dotata di accorgimenti di sicurezza quali:

- materassi ignifughi;
- estintori.

ACCESSIBILITÀ

Il G. A. San Cristoforo si trova a Passignano sul Trasimeno, in provincia di Perugia, è raggiungibile in treno con la linea Firenze Roma Terontola, Perugia Foligno, o con autobus pubblici che collegano il paese ai comuni e alle città limitrofe.

Per chi proviene dall'autostrada l'uscita è Valdichiana raccordo Bettolle Perugia uscita Passignano Ovest.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è area di lavoro comune tra gli operatori e gli ospiti.

I menù di base vengono decisi settimanalmente all'interno del gruppo degli ospiti con gli operatori e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti.

La preparazione degli alimenti rientra nel progetto educativo dell'ospite e si connota come un momento di scambio e di vita sociale con il personale del Gruppo Appartamento.

ALLOGGIO

Gli ospiti vengono alloggiati in camere come precedentemente descritte, rispettando la divisione maschile e femminile.

RACCOLTA, LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

Tutto il servizio di lavaggio dei capi, degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna. Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono sollecitati nel portare biancheria piana personale, lenzuola e asciugamani, proprio per rendere la loro permanenza in struttura il più familiare possibile.

Durante il periodo di inserimento, il personale del Gruppo Appartamento incentiva queste operazioni ed affianca l'ospite, che con il trascorrere del tempo viene sollecitato nell'autonomia e nella completa gestione di queste operazioni.

L'ospite, nella riscoperta della propria autonomia, si riappropria di tutto il processo di lavaggio, asciugatura e stiratura dei propri capi di abbigliamento, oltre che della biancheria piana e questo è un ulteriore passo in avanti rispetto all'obiettivo di autonomia da raggiungere.

TRASPORTO OSPITI

L'ubicazione del Gruppo Appartamento, adiacente al centro di Passignano sul Trasimeno e nei pressi della fermata dei mezzi pubblici, consente di sviluppare una autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale. Il G.A. dispone inoltre di una vettura a 7 posti ed una a 9 posti che consentono spostamenti di gruppo.

SERVIZI A RICHIESTA (NON INCLUSI NELL'OFFERTA)

Si tratta di servizi svolti da professionisti esterni che vengono attivati su richiesta e non sono inclusi nella retta quali:

- servizio di pedicure e manicure;
- servizio di parrucchiere o barbiere;
- spese extra, non quantificabili: farmaci o terapie non mutuabili, visite specialistiche esterne, servizio bar (uscite a scopo ricreativo), ticket, presidi sanitari.

Delle spese mensili gli educatori trattengono tutti gli scontrini fiscali e le eventuali fatture che comprovano le prestazioni attivate. A fine mese la sintesi delle spese sostenute è consegnata agli assistiti o eventualmente ai familiari degli stessi. Per far fronte a tali uscite viene utilizzato il fondo cassa personale a disposizione di ciascuno mensilmente.

METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia di lavoro adottata nel G.A. San Cristoforo ha come obiettivo principale lo sviluppo dei "Comportamenti Socialmente Competenti", che accrescono la capacità dell'ospite di rapportarsi ai bisogni e alle richieste proprie ed altrui in modo efficace e secondo le norme sociali correnti.

Il passaggio nel G.A., all'interno del piano di trattamento della singola persona, avviene da una situazione di residenzialità media protezione verso esperienze di vita che garantiscono maggiori possibilità di autodeterminazione.

Il Gruppo Appartamento San Cristoforo si inserisce come ulteriore proposta all'interno della rete dei servizi pensati per le persone con disagio psichico. Il percorso che compete all'equipe di lavoro si realizza investendo il quotidiano della possibilità di essere ambito specifico di relazioni umane, attraverso il quale l'ospite intraprende un lavoro di orientamento e ricostruzione o mantenimento delle proprie risorse.

Affinché la quotidianità possa divenire campo di rilevanza osservativa e terapeutica, è stata scandita la giornata in "tappe", sia rispetto al gruppo che alla singola persona. Sono così previste e supportate le attività individuali (cura della propria persona, inserimenti lavorativi, centro diurno, attività ricreative quali palestra, cinema e teatro), così come sono programmate le attività di gruppo.

Le attività di gruppo in particolare sono definite da una specifica procedura e vengono

costantemente documentate, possono riguardare la gestione della casa (gruppo cucina, gruppo che si occupa della spesa, gruppo pulizia della casa, gruppo dell'orto-giardinaggio o avere finalità espressive rispetto alle proprie opinioni o i propri vissuti emotivi (gruppo cinema, gruppo cognitivo, gruppo disegno, gruppo giornale).

L'elemento che caratterizza il progetto del Gruppo Appartamento è il coinvolgimento quotidiano in tutte le attività della gestione della casa, per potenziare quelle risorse, già presenti nella persona, che richiedono di essere riattivate.

Al momento dell'ingresso, l'ospite viene aiutato sia nella cura dell'igiene personale, sia nella gestione del proprio spazio abitativo, per poi, nel trascorrere del tempo, raggiungere l'autonomia.

Momenti di raccordo nell'operare del gruppo sono:

1. Incontri allargati: valutazione di un progetto da par te di tutti gli operatori coinvolti, siano essi del servizio pubblico o del Gruppo Appartamento. Talvolta a questi incontri sono invitati a partecipare anche i familiari.
2. Riunione degli operatori ogni 30 giorni.

Ogni momento di incontro viene verbalizzato e firmato dai partecipanti.

Al momento dell'ingresso viene inoltre definito un **Piano di trattamento individuale**, che viene formalizzato tenendo conto dei seguenti passaggi:

1. Lettura e condivisione, durante la riunione mensile degli operatori, della documentazione relativa alla persona (relazioni cliniche, anamnesi personale e funzionale...) e analisi degli obiettivi a lungo termine del progetto, sia rispetto alle risorse che ai punti critici della persona.
2. Osservazione della persona. Questo periodo ha una durata limitata, in genere si tratta dei primi 15 giorni di permanenza nel Gruppo Appartamento ed è un periodo definito "fase del sonno". L'ospite è moderatamente stimolato con l'obiettivo di osservare ciò che succede all'interno dell'appartamento, in modo da favorire l'ambientamento.
3. Durante il primo momento di scambio collettivo utile vengono definiti i comportamenti necessari a vivere con successo la situazione abitativa e lavorativa prospettata nell'obiettivo a lungo termine. La riflessione riguarda 5 aree vitali: cura del sé, cura dell'ambiente di vita, relazioni sociali, tempo libero e lavoro.
4. Identificazione dei comportamenti socialmente incompetenti da eliminare e analisi delle incapacità alla base di tali incompetenze.
5. Definizione degli obiettivi specifici. Devono essere definiti con precisione, specificando i tempi di verifica, le strategie e le risorse da utilizzare.
6. Verifica degli obiettivi specifici ogni 30 giorni (coordinatori e operatori referenti). Se dopo 90 giorni di permanenza l'equipe di lavoro stabilisce che non si sono ottenuti i risultati previsti, l'obiettivo necessita di aggiustamenti nelle strategie o anche nello stesso contenuto.
7. Rivalutazione generale dell'ospite ogni 3 mesi. In tale occasione si elabora una relazione per il servizio inviante rispetto ai risultati ottenuti, ai nuovi obiettivi e alle aree problematiche emerse.

LAVORO IN EQUIPE

Il personale opera con la metodologia di lavoro in equipe per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati sia con l'ospite che con i servizi invianti.

Nella quotidianità vengono adottate procedure e protocolli che consentono la rintracciabilità delle operazioni adottate. Tutti gli incontri che avvengono, con gli enti invianti, con i familiari, con gli ospiti e tra il personale, sono verbalizzati. L'equipe di lavoro è composta da:

- 1 educatore professionale;
- 2 operatori socio sanitari e della riabilitazione psichiatrica;
- 1 ausiliario.

Tutta l'equipe di lavoro è disponibile per incontri periodici con i familiari e per eventuali colloqui preventivamente concordati.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé e dell'ambiente abitativo.

Quotidianamente è previsto:

- aiuto e supporto nelle attività di pulizia e ordine della casa;
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana;
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito;
- utilizzo di materiale monouso.

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

La terapia psichiatrica viene prescritta e modificata esclusivamente dallo psichiatra di riferimento del servizio territoriale inviante. Tale terapia viene fornita dalla Farmacia del DSM, previa presentazione del piano terapeutico compilato dallo specialista. La terapia internistica viene prescritta e modificata dal medico di base scelto dall'ospite.

Tale terapia viene ritirata dall'ospite presso la farmacia comunale.

L'ospite inserito in struttura è in grado di provvedere all'autosomministrazione della terapia farmacologica.

SERVIZIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO

Le attività educative e riabilitative sono svolte da personale qualificato.

Al momento dell'ingresso di un nuovo assistito, viene definito un operatore di riferimento, con il compito di portare maggiore attenzione alla stesura dei PdT e partecipare alle verifiche con i servizi invianti.

ATTIVITÀ RICREATIVE

Le attività ricreative sono programmate dall'equipe della comunità con un planning settimanale per fornire una continuità dei laboratori attivati e differenziare le proposte in base a un calendario.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

INGRESSO

L'inserimento in struttura avviene su indicazione dei servizi territoriali dell'azienda sanitaria o comunque concordati con questi. Dopo di che la domanda di inserimento, accompagnata da una relazione clinica, viene inviata dal medico psichiatra territoriale al coordinatore del Gruppo Appartamento, il quale la sottopone all'attenzione dell'equipe di lavoro.

Qualora si ritenga fruttuoso il passaggio al Gruppo Appartamento, l'inserimento si svolge gradualmente (salvo casi di urgenza o necessità) e nel seguente modo:

- Incontro del coordinatore e dell'operatore referente del G.A. con i referenti del caso dei servizi invianti.

- Primo incontro del coordinatore e di un operatore referente del G.A. con l'ospite e i servizi inviati. L'incontro deve avvenire nel luogo in cui l'ospite si sente maggiormente a suo agio. A seguito di questo iter si definisce il giorno di ingresso dell'ospite, che può essere più o meno graduale. Il rispetto della soggettività e unicità della persona, che tutto il personale intende perseguire, si esercita anche attraverso la permanenza iniziale di poche ore all'interno del Gruppo Appartamento, per poi raggiungere la totale residenza.

PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Gruppo Appartamento San Cristoforo dispone di arredi sufficienti, semplici e funzionali. E' possibile personalizzare la camera da letto con oggetti o piccoli arredi, come ad esempio lampade, sempre che questi non compromettano la sicurezza e non interferiscano con gli spazi degli altri ospiti.

La sollecitazione a portare biancheria personale sia per il letto che per il bagno, si colloca nella direzione di incentivare il senso di familiarità che il progetto del G. A. presuppone.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri, o di assenze prolungate concordate con l'ufficio di coordinamento, il posto rimane riservato all'ospite assegnatario e dovrà essere corrisposta la retta giornaliera diminuita di importo pari al 50% del valore concordato per la residenza.

Non sono considerate assenze le giornate passate in famiglia anche se ripetute e stabilite nel progetto personalizzato.

RETTE

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo di Cooperativa Sociale, sono determinate le rette ed i servizi inclusi ed il costo di ulteriori servizi erogabili su richiesta.

Per i posti convenzionati verranno adottate le tariffe stabilite dalla Regione Umbria.

La retta inizialmente stabilita può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno in riferimento all'adeguamento ISTAT, per intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore. Il pagamento del corrispettivo, al netto d'IVA al 5% per la quota di competenza, deve avvenire entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di competenza.

Le tariffe da convenzione seguiranno le regole ivi stabilite.

DIMISSIONE OSPITE

A criterio insindacabile della Cooperativa C.U.S l'ospite può essere dimesso (riaffilandolo al di lui garante) in qualsiasi momento, con il solo preavviso di dieci giorni, per cattivo comportamento sia all'interno che all'esterno della struttura, oppure quando incorra in provvedimenti di polizia o sia sorpreso in stato di ubriachezza ripugnante o ridicola, che si renda incompatibile con la vita di comunità o che comunque rechi un qualsiasi pregiudizio alla Cooperativa.

In casi di particolare gravità, ad insindacabile giudizio dell'amministratore, il preavviso di cui sopra viene determinato in 24 ore.

Alla dimissione dell'ospite si dovrà provvedere al saldo di tutto quanto eventualmente dovuto. In caso negativo quest'ultimo si riserva ogni azione, anche legale.

L'ospite potrà essere dimesso, ad insindacabile giudizio della Cooperativa e dietro specifico esame

di ogni singolo caso, per morosità riaffidandolo al di lui garante.

La disdetta volontaria del posto da parte dell'ospite o del garante dovrà essere data da quest'ultimo con almeno trenta giorni di anticipo tramite preavviso scritto.

Il mancato preavviso da diritto all'Amministrazione di addebitare l'importo di una mensilità o quota di essa quantificata proporzionalmente al minore preavviso.

Fermo restando l'obbligo della disdetta scritta, il periodo di preavviso di cui sopra non verrà applicato nel caso in cui l'ospite, per motivi fisici e/o psichici, non potesse più essere ricoverato presso la struttura. In questo caso dovrà essere presentato opportuno e motivato certificato medico.

RETTE E SERVIZI INCLUSI

Nella retta, come sopra indicata, sono compresi i seguenti servizi:

- servizi amministrativi e di supporto;
- sistemazione in camera singola o due letti con servizi;
- servizio educativo riabilitativo che comprende attività occupazionali, culturali, di laboratorio (individuale e di gruppo);
- servizio alberghiero;
- servizio assistenza tutelare di base;
- assistenza medica generale e gestione delle urgenze.

Gli operatori del G. A. San Cristoforo per accertamenti medici di routine che per i casi di urgenza fanno riferimento alla procedura stabilita per il caso che si presenta.

SERVIZI ESCLUSI

Dal calcolo della retta giornaliera sono esclusi gli importi relativi ai servizi quali:

- eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche;
- acquisto di prodotti farmaceutici non convenzionati;
- acquisto di vestiario/abbigliamento;
- il telefono e necessità particolari non indicate tra i servizi per esempio sigarette;
- servizi di cura personali come ad esempio il taglio dei capelli, il trasporto in ambulanza;
- eventuali periodi di vacanza.

ORARI DELLE VISITE

Il personale è a disposizione degli enti invianti e dei familiari degli ospiti tutti i giorni della settimana negli orari di copertura del servizio. Per problematiche specifiche è consigliabile fissare un appuntamento.

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dei DSM invianti, negli orari stabiliti. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere del personale e che non siano di disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari e amici non sono consentite.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Gruppo Appartamento San Cristoforo si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa si adopera per far sì che l'equipe di lavoro, ogni anno partecipi a corsi di formazione esterni e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Il personale in servizio partecipa all'aggiornamento interno stabilito da cooperativa sociale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nel quale l'ospite, con i suoi bisogni, assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio.

Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

STRUMENTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, verrà utilizzato un questionario di gradimento, relativo alle domande di natura sociosanitaria da utilizzare da parte di ospiti e familiari, enti di riferimento e amministratori. Il questionario sarà uno strumento più completo per coinvolgere tutti i clienti in modo semplice ed efficace. Le risposte saranno elaborate statisticamente e le indicazioni emerse saranno prese in considerazione e valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2008

Il Gruppo Appartamento San Cristoforo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

ATTUAZIONE D.LGS. 196/2003 (codice in materia di trattamento dei dati personali)

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.lg. 196/2003 non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il G.A. San Cristoforo indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dal Gruppo Appartamento Albatros si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti nel senso che all'accesso ai servizi è uguale per tutti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'ospite e Albatros sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. Albatros con il proprio personale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

Nei confronti degli ospiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni personali.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

E' garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL PAZIENTE E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gruppo Appartamento San Cristoforo si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

POTENZIAMENTO DELLE CAPACITÀ

Gli operatori hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite. L'ospite deve essere considerato come persona in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

PARTECIPAZIONE

Intesa come diritto ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani di assistenza individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'ospite del servizio e San Cristoforo.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Gruppo Appartamento San Cristoforo riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

NORME RELATIVE AL PERSONALE DIPENDENTE

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta, la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:

- personale dipendente di cooperativa sociale Compagnia Umbra della salute;
- personale impiegato con contratti professionali;
- personale impiegato con contratti a progetto.

Si segnala che tutto il personale operante presso San Cristoforo è alle dirette dipendenze di Compagnia Umbra della Salute soc. coop senza alcuna intermediazione.

PERSONALE

Il personale impiegato e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portate a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale ai sensi dell'articolo n.10 del DPR. 23/08/1998 n. 395. Pertanto in caso di scioperi sarà assicurata la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza, per assicurare la tutela fisica degli ospiti, nonché la preparazione, la distribuzione e la somministrazione dei pasti agli stessi.

Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal C.C.N.L. delle cooperative sociali per il personale dipendente delle realtà del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo vigente.

Il personale socio sanitario è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di settore e a rispettare i tempi dell'assistenza;
- promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'ospite e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli essi e le loro famiglie;
- eseguire ogni compito inerente la propria mansione.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica e ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare dati e notizie relative ad altro personale, ospiti, familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al servizio proprio.

Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che n'è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla Direzione.

TUTELA E RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

L'ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami" presente presso l'ufficio di Coordinamento;
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata;
- esposizione verbale della anomalia o carenza del servizio al Coordinatore di Struttura.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi. In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Compagnia Umbra della Salute del reclamo inoltrato, per un definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami devono essere inviati agli indirizzi in apertura del presente documento.

TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella presente carta sono soggetti a un costante processo di confronto diretto con i clienti e/o le terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni...) .In rappresentanza di San Cristoforo la Direzione Aziendale, entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora e interagisce con le suddette entità. Tale funzione assume capacità e responsabilità nella:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e delle terze parti interessate;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Compagnia Umbra della Salute soc. coop. Sociale onlus. Se necessario e in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Passignano sul Trasimeno, 27/11/2019