



CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA
"KALIPÈ"



www.ambra-sociale.coop

INDICE

Kalipè, buon cammino!	3	Rette	12
Lettera del presidente Manuela Polizzi	4	Rette e servizi inclusi	12
Chi siamo	5	Orari delle visite	13
La storia della cooperativa	6	Impegni e programmi	13
Missione e obiettivi generali aziendali	6	Formazione del personale.....	13
Finalità e scopi del gruppo appartamento per l'autonomia "Kalipè"	6	Obiettivi di miglioramento	13
Servizi offerti	7	Strumento di monitoraggio del servizio.....	13
Ospitalità	7	Attuazione del D.LGS 81/2008	14
Spazi e servizi comuni	7	Attuazione del regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (2016/679)	14
Accessibilità.....	7	Principi fondamentali sull'erogazione del servizio	14
Servizi alberghieri.....	8	Eguaglianza	14
Raccolta, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria.....	8	Imparzialità.....	14
Trasporto ospiti	8	Continuità del servizio	14
Servizi a richiesta (non inclusi nell'offerta)....	8	Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazioni	15
Metodologia di lavoro	9	Efficacia ed efficienza	15
Lavoro in equipe.....	9	Professionalità e tecnologie.....	15
Servizi offerti	10	Potenziamento delle capacità.....	15
Assistenza medico-sanitaria	10	Partecipazione	15
Servizio educativo-riabilitativo.....	10	Tutela dell'ambiente	15
Attività ricreative	10	Norme relative al personale dipendente	15
Servizio di coordinamento.....	10	Personale	16
Servizio notturno	10	Diritto alla privacy.....	16
Modalità di inserimento	11	Tutela e reclami	17
Ingresso	11	Trasparenza	18
Dimissioni.....	11	Validità della Carta dei Servizi	18
Personalizzazione degli spazi	11		
Conservazione del posto	11		



KALIPÈ, BUON CAMMINO!

Kalipè è un termine in uso nelle zone himalayane che viene rivolto a chi si incammina verso le montagne. È un augurio il cui significato è quello di poter “camminare sempre a passo corto, e lento”.

Chi va in montagna ha sempre di fronte a sé due scelte: la prima è quella dell’atletismo, della fretta, della vetta a tutti i costi, anche quando è al di là dei limiti... e la conosciamo fin troppo bene. La seconda invece è quella di un passo lento durante il cammino e di uno sguardo attento a tutto ciò che ci circonda, così da poterlo conoscere e fare nostro nel profondo in modo duraturo.

Infatti, se camminare è un gesto che diviene familiare fin da bambini, imparare a camminare sul sentiero è un traguardo tutt’altro che facile o scontato. Riusciamo a raggiungerlo solo se ci facciamo davvero umili e piccoli di fronte alle montagne, al respiro, a quell’equilibrio sempre fragile da ricercare e mantenere.



LETTERA DEL PRESIDENTE MANUELA POLIZZI

Gentili clienti,

All'interno di questo opuscolo denominato Carta dei Servizi sono raccolte le informazioni ed i possibili chiarimenti che consentono di orientarsi meglio nella rete dei servizi sanitari sul territorio. Si tratta di una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili a tutti coloro che vogliono essere informati dei servizi sul territorio, contribuisce a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare un'esperienza educativa, di assistenza e cura. La Direzione del Gruppo Appartamento Kalipè 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: 2015;
- 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 e infine com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra i destinatari dei servizi e l'ente gestore del Gruppo Appartamento Kalipè (Cooperativa Sociale Ambra).

Nell'attesa che questa guida possa accogliere anche le vostre integrazioni, vi ringraziamo per l'attenzione..

Il presidente di Cooperativa Sociale Ambra
Manuela Polizzi

CHI SIAMO

COOPERATIVA SOCIALE AMBRA

Via Danubio, 19
42124 - REGGIO EMILIA (RE)
Tel. +39 0522 515174
Fax +39 0522 271245
Email info@ambra-sociale.coop
Codice Fiscale e Partita IVA 01613430352
www.ambra-sociale.coop

Presidente Cooperativa Sociale Ambra

Manuela Polizzi

Tel. +39 0522 515174 int. 123
polizzi.m@ambra-sociale.coop

Segreteria Amministrativa e Commerciale

Giusy Castaldo

Per informazioni contabili e amministrative
Da lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
Tel. +39 0522 515174 int. 120
segreteriacomm@ambra-sociale.coop

Sede Struttura

Gruppo appartamento "Kalipè"

Via Matteotti, 37
44049 Vigarano Mainarda (FE)

Per informazioni sui servizi della Struttura,
sul percorso psicoeducativo dell'ospite:
dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16
Tel +39.3458123031

Coordinatore

Dott. Calogero Avarello
avarello.c@ambra-sociale.coop



LA STORIA DELLA COOPERATIVA

Cooperativa sociale Ambra nasce da una forte volontà di crescita professionale di un piccolo gruppo di operatori e operatrici che svolgevano servizi assistenziali agli anziani per conto di una cooperativa di servizi.

Era il 1995 e la storia di Cooperativa Sociale Ambra inizia da questa forte presa di coscienza e volontà di sviluppo della professionalità e autonomia di circa trenta assistenti ed infermieri professionali.

Dall'originaria esperienza di vendita di servizio essenzialmente alle dipendenze di progetti e coordinamento svolti da terzi, il gruppo ha maturato esperienze e competenze tecniche tali da portare la cooperativa a progettare il suo futuro.

Questa crescita è avvenuta anche grazie ad un quadro di valori e di sensibilità che ancor oggi contraddistinguono l'impresa: la valorizzazione del socio, il riconoscimento costante dei diritti di chi lavora e di chi è assistito, la sensibilità ai bisogni del territorio, degli enti appaltanti e dei cittadini, la volontà di operare per la crescita economica e sociale del paese anche attraverso un sistema di maggiori e migliori servizi alla persona.

Nel gennaio 2010 l'unificazione con la cooperativa sociale Raggio Verde di Rimini ha dato avvio ad una nuova fase per Ambra. L'unione di due esperienze profondamente diverse in termini di know-how, accomunate tuttavia da uguali valori, ha avviato la cooperativa all'esplorazione di nuovi territori.

La flessibilità di Cooperativa Sociale Ambra è frutto di sforzi, di sensibilità, di energia che non hanno una caratterizzazione regionale, ma la ricchezza di contributi e di apporti che provengono da realtà anche molto diverse, accomunate da un'idea di impresa sociale che intende essere moderna, dinamica, attenta alle esigenze dei singoli cittadini e degli enti pubblici. Cooperativa Sociale Ambra è presente in Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo, Lazio e con una esperienza di asilo nido in Spagna, a Barcellona.

Da ogni luogo ha ricavato cultura, idee e stimoli per la propria crescita e per diventare protagonista di un cammino di miglioramento dello standard qualitativo dei servizi e della vita, per i soci lavoratori e per i cittadini del nostro paese.

MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

Cooperativa Sociale Ambra si pone di diventare un operatore di riferimento per il settore educativo, socio-assistenziale e sanitario in Italia, offrendo servizi educativi, di accoglienza, cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni di tutte le categorie sociali di interesse, quali adulti, anziani, infanzia, minori e disabili psichici attraverso 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 PER L'AUTONOMIA "KALIPÈ"

Il Gruppo Appartamento per l'autonomia "Kalipè" è una struttura gestita da Cooperativa Sociale AMBRA, dispone di ambienti confortevoli e possiede idonei requisiti strutturali.

Il Gruppo Appartamento "Kalipè", si caratterizza come struttura di supporto ad adolescenti che vivono un momento fase di disagio psicologico, comportamentale e sociale. Inoltre il Gruppo Appartamento intende favorire la reintegrazione nei ruoli sociali del contesto socio culturale di appartenenza e, 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. 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

Il G.A. Kalipè può accogliere sino ad un massimo di 6 ospiti. Si rivolge a pazienti adolescenti fra i 17 e 21 anni con possibilità di inserimento anche di ragazzi di 16 anni, previa valutazione dell'equipe inviante (DSM-DP, NPIA). I criteri per l'accesso sono quelli di una stabilizzazione del quadro psicopatologico e della presenza di potenzialità e risorse evolutive.

In genere i progetti hanno la durata massima di un anno ma sono possibili proroghe e rinnovi. La durata del progetto viene definita in base all'obiettivo del singolo ospite.

SPAZI E SERVIZI COMUNI

L'appartamento per l'autonomia si connota come una porzione di casa indipendente, su due piani. Il piano terra ospita la zona notte con una camera doppia e due camere singole, un bagno e un piccolo ripostiglio; al primo piano troviamo la zona giorno con sala da pranzo e salotto, una cucina abitabile, una camera doppia con bagno di pertinenza, l'ufficio e il bagno degli operatori. Adiacente al giardino vi è una ampia zona è destinata ai momenti di relax e attività ludico-creative. Nelle vicinanze si trovano inoltre la palestra comunale, l'oratorio e molteplici sedi di associazionismo presenti in città..

La struttura abitativa possiede i requisiti tecnico-strutturali previsti dal DGR 1904\11. In riferimento alla tipologia di utenti che ospita, sono garantiti i seguenti requisiti specifici:

- materassi, cuscini e tende di materiale ignifugo;
- piastre e forno elettrico nella zona cucina;
- sistema di riscaldamento invernale e di raffrescamento estivo;
- presenza di impianto TV negli spazi comuni;
- almeno un locale per attività di socializzazione e soggiorno/pranzo ad uso collettivo, di dimensioni adeguate alla capacità ricettiva massima della struttura;
- camere da letto singole e doppie con superficie conforme a quanto previsto dagli standard per le civili abitazioni.

ACCESSIBILITÀ

Il G. A. Kalipè si trova nel centro Vigarano Mainarda. Il quartiere residenziale è fornito da diversi servizi pubblici che collegano Vigarano a Ferrara e alle città vicine.

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 singole o doppie.

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 invitati a 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, in centro a Vigarano Mainarda e nei pressi della fermata dei mezzi pubblici, consente di sviluppare una autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale. Per attività programmate il G.A. può anche disporre di una vettura che consente spostamenti di gruppo.

SERVIZI A RICHIESTA (NON INCLUI 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 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

L'elemento che caratterizza il progetto del Gruppo Appartamento è il coinvolgimento quotidiano in tutte le attività della gestione della casa, ponendo attenzione anche su aree di vita quali: aree Lavoro, area del funzionamento cognitivo comportamentale, area affettivo-emotiva e area delle relazioni sociali. Al fine di stimolare quelle risorse già presenti nella persona, che richiedono di essere potenziate, quanto definito nel singolo PEI

Cooperativa Ambra inoltre si impegna con il suo personale a:

- supportare gli utenti nella gestione economica delle spese personali
- assicurare con mezzi propri gli accompagnamenti necessari per lo svolgimento dell'attività ordinaria e sociale, le uscite programmate, all'accompagnamento degli utenti presso le sedi erogative dell'Azienda USL di riferimento nell'eventualità che gli ospiti della struttura abbiano necessità di far ricorso ad eventuali prestazioni rese dalle urgenze sanitarie o di eseguire controlli periodici programmati;
- eventuali prestazioni ulteriori che possano rendersi necessarie saranno oggetto di specifica ulteriore accordo.

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, presente in struttura h24, nei seguenti turni:

- mattina: dalle 9,00 alle 16;
- pomeriggio: dalle 16 alle 21;
- notte dalle 21 alle 9.

È composta da:

- Coordinatore responsabile di struttura, Psicologo (Reperibile telefonicamente negli orari d'ufficio);
- Educatori Professionali o Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica;
- Ausiliari delle pulizie;
- Adulti Accoglienti.

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

Supervisione

È previsto un incontro mensile di Supervisione Clinica da parte di un consulente esterno.

SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

La terapia farmacologica viene prescritta e modificata esclusivamente dallo specialista di riferimento del servizio territoriale inviante. Tale terapia viene fornita dalla Farmacia Ospedaliera previo 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'operatore presso la farmacia comunale o il servizio territoriale.

SERVIZIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO

Le attività educative e riabilitative sono svolte da personale qualificato.

Al momento dell'ingresso di un nuovo assistito l'educatore ha il compito della stesura dei PEI e di 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 ad un calendario. Le attività socio-ricreative hanno esse stesso valore educativo coerentemente ai PEI.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore del G.A. coordina, monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti. Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi territoriali invianti, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa. È delegato da Cooperativa Sociale Ambra e interviene direttamente nella organizzazione del G.A. e della tenuta dei costi.

Il coordinatore, dott. Calogero Avarello, è reperibile dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 16,30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente. Per eventuali problemi specifici è consigliabile concordare un appuntamento.

SERVIZIO NOTTURNO

Il Gruppo Appartamento prevede la presenza quotidiana nell'orario notturno, di un educatore professionale o di un adulto accogliente, come previsto dalla DGR1904/2011.



MODALITÀ DI INSERIMENTO

INGRESSO

L'inserimento in struttura avviene su richiesta dei servizi invianti previa presentazione di domanda di inserimento, accompagnata da una relazione clinica al coordinatore.

Qualora si ritenga appropriato il passaggio al Gruppo Appartamento, l'inserimento si svolge gradualmente 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 invianti. 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.

DIMISSIONI

Le dimissioni dal gruppo appartamento avvengono alla fine del percorso psico-educativo e concordate con i servizi territoriali invianti. La dimissione effettiva avviene dopo un percorso di affiancamento dell'ospite nel percorso di inserimento nella nuova sistemazione; La stessa viene accompagnata da una relazione elaborata dall'educatore/Trp di riferimento e dal coordinatore, con una breve descrizione del percorso effettuato e l'indicazione degli obiettivi raggiunti.

PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il Gruppo Appartamento Kalipè dispone di arredi nuovi, 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 rientri in famiglia concordati con l'ufficio di coordinamento, il posto rimane riservato all'ospite assegnatario per un massimo di 30 giorni.

RETTE

La Retta prevista per ogni ospite è di euro 139/ospite/die (oltre IVA).

In caso di temporanea assenza dell'assistito, fino a un massimo di 30 giorni, la struttura assicurerà la conservazione del posto, maturando, per tale periodo, titolo a percepire una retta giornaliera pari all'80% della retta (riduzione del 20%). Ove l'assenza dell'utente si protragga per un numero di giornate superiore, la struttura non sarà più tenuta alla conservazione del posto.

RETTE E SERVIZI INCLUSI

La retta comprende

- Costo della struttura abitativa: il costo comprende il costo di gestione cioè affitto, utenze, tasse e contributi, eventuali spese di ordinaria manutenzione dell'immobile, costo manutenzione mobili/attrezzatura di cui è dotata l'abitazione
- Costo del personale impiegato nel servizio ad eccezione del badante.
- Costo trasporto/ accompagnamento utenti
- Costo fornitura pasti
- Costo per attività di socializzazione, svago
- Costi di fornitura materiali di consumo

Gli operatori del G. A. Kalipè consultano preventivamente il coordinatore sia per accertamenti medici di routine che per i casi di urgenza e in seguito fanno riferimento alla procedura di seguito:

URGENZE MEDICHE	
Giorni feriali dalle 08.00 alle 20.00	Medico di medicina generale del singolo ospite
Giorni feriali dalle 20.00 alle 08.00	Pronto Soccorso generale
Giorni prefestivi e festivi	Presso l'Ospedale "Sant'Anna" a Cona (FE), previo passaggio con la guardia medica di turno
URGENZE PSICHIATRICHE	
Giorni feriali dalle 08.00 alle 20.00	Psichiatra di guardia territoriale presso il Servizio Psichiatrico Territoriale di V. Ghiara, 1 a Ferrara
Giorni feriali dalle 20.00 alle 08.00 e prefestivi e festivi	Pronto Soccorso dell'Ospedale "Sant'Anna" a Cona (FE)

Servizi esclusi

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

- spese per attività ludiche e socializzanti;
- acquisto attrezzature e mobilio personale;
- 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;
- eventuali periodi di vacanza.

ORARI DELLE VISITE

Il coordinatore, dott. Calogero Avarello, è a disposizione degli enti invianti e dei familiari degli ospiti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 16.30.

Per problematiche specifiche è consigliabile fissare un appuntamento.

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari negli orari stabiliti e secondo quanto previsto dal PEI. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere del personale e che non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici non sono consentite.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Gruppo Appartamento Kalipè 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

L'equipe di lavoro, composta da psicologi, educatori professionali e/o tecnici della riabilitazione psichiatrica, ogni anno partecipa a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Il personale in servizio partecipa all'aggiornamento interno stabilito da cooperativa sociale Ambra, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica della sicurezza sul 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 DEL D.LGS 81/2008

Il Gruppo Appartamento Kalipè 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 DEL REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (2016/679)

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (2016/679) 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. Kalipè indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dal Gruppo Appartamento 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 il personale del G.A. sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

Il G.A. 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 disabilità fisica, 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

È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti. Il Gruppo Appartamento funziona permanentemente 24 ore su 24..



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 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 ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani educativi individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'ospite del servizio e il Gruppo Appartamento Kalipè.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Gruppo Appartamento Kalipè 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 Ambra;
- personale impiegato con contratti professionali;
- personale impiegato con contratti a progetto

Si segnala che tutto il personale operante presso G.A. Kalipè è alle dirette dipendenze di Cooperativa Ambra 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 sociale per il personale dipendente delle realtà del settore socio-sanitario - assistenziale - educativo vigente.

Il personale impiegato 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 ed 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, di ospiti, di familiari di riferimento, di 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 ed 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 Cooperativa sociale Ambra del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a:

Direzione Cooperativa Sociale AMBRA

Via Danubio 19 - 42124 Reggio Emilia (RE)

Tel. 0522 515174 - Fax 0522 271245

segreteriaicomm@ambrosociale.coop

Ufficio Coordinamento Gruppo Appartamento Kalipè

Via Matteotti, 37 - 44049 Vigarano Mainarda (FE)

Tel. 345 8123031

avarello.c@ambra-sociale.coop

TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella presente carta sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con i clienti e/o le terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni...).

In rappresentanza del G.A. Kalipè la Direzione Aziendale entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora ed 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 dal legale rappresentante della Cooperativa Sociale Ambra. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.



www.ambra-sociale.coop