

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio per disabili pschici “La Villetta”

La Carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino/utente/cliente di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È il documento che definisce regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci, che permette agli utenti il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

L'Associazione Primavera, da anni impegnata nella realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso la Carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

Nel ringraziare quanti hanno contribuito alla stesura di questo documento, si confida nella collaborazione di tutti, operatori ed utenti, affinché la nostra associazione possa sempre più essere, espressione attenta della solidarietà umana e sociale in favore di chi vive in condizioni di disagio ed emarginazione.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Associazione si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la Carta dei servizi.

Presentazione della Associazione “Primavera ONLUS”

L'Associazione “Primavera ONLUS” viene istituita nel 1999, è un'organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale O.N.L.U.S. ai sensi del D.L.04/12/1997 n. 460.

La sede di attività legata alla Comunità per disabili pschici “La Villetta” sita in Bivona in Via S. Chiara è la segreteria organizzativa amministrativa di Bivona in C/da Prato.

Per fornire qualsiasi informazione, la segreteria è aperta al pubblico tutte le mattine dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 14.00.



L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'ASSOCIAZIONE

Legale rappresentante dell'Associazione è il Dott. Fausto Bellomo.

La Direzione Amministrativa

L'area amministrativa è curata da consulenti esterni e da personale dell'Associazione, al quale spetta il mantenimento degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali ed assistenziali dell'Associazione, la gestione dei rapporti economici con gli enti locali, nonché con il personale interno.

L'Equipe

Responsabile di Comunità
Psicologo
Educatore
Infermiere
OSS/OSA

I SERVIZI

Comunità alloggio per portatori di disagio psichico "La Villetta"

La Comunità alloggio "la Villetta" ha sede nel comune di Bivona, in Via Santa Chiara, è una struttura a carattere residenziale e accoglie un massimo di 10 ospiti; promuove attività connesse al settore della riabilitazione psico-sociale, indirizzate a soggetti portatori di disagio psichico, allo sviluppo delle loro abilità residue, nonché al potenziamento delle abilità già presenti, al fine ultimo di un reinserimento sociale nel territorio.

Tutto questo avviene attraverso l'attuazione quotidiana di un "progetto" di intervento, elaborato tenendo conto delle potenzialità e dei limiti posseduti dal soggetto ed in accordo con l'équipe educativa.

Le attività proposte, che si svolgono all'interno ed all'esterno della struttura, variano a seconda delle esigenze individuate ma sono sempre finalizzate al perseguimento nonché al mantenimento di un buon clima di convivenza comune, all'interno della struttura.

Durante il giorno gli ospiti si dedicano a varie attività, alcuni di loro escono dalla comunità la mattina per recarsi presso enti ricreativi/culturali, professionali o occupazionali.

All'interno della comunità a ciascuno degli utenti è richiesto di assumere un ruolo attivo, mettendo a disposizione di tutti le proprie capacità.

Nei periodi feriali si effettuano uscite a carattere culturale, gemellaggi con altre associazioni.

Una volta al mese gli ospiti, accompagnati dal personale, escono a mangiare la pizza.

Servizio Sociale

Le Assistenti Sociali hanno il compito – oltre che di accertare la situazione sociale dell'ospite - di sostenere e promuovere il lavoro di rete fungendo da collegamento con gli Assistiti e i loro familiari e con i Servizi Sociali dei Comuni.

Personale Amministrativo

Al personale amministrativo spetta il compito di garantire il collegamento tra l'Associazione, i familiari, i medici di base e gli Uffici di competenza dei Comuni, di produrre la documentazione necessaria per le varie fasi della presa in carico degli ospiti, di organizzare – in sinergia con il Responsabile – la programmazione delle attività riguardanti il funzionamento della Comunità.

Lavoro di rete

L'Associazione Primavera ha rapporti di collaborazione con:

- Medici di base;
- CSM dell'ASP territorialmente competente
- Enti Locali (i Servizi Sociali dei Comuni);

Chi fa la richiesta

- l'ospite o i familiari
- il CSM

- i servizi sociali del comune di appartenenza

A chi si fa la richiesta

All'Associazione Primavera Onlus

Pagamento della retta

- E' a carico del Comune di appartenenza con quota di compartecipazione a carico dell'assistito

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI, GESTIONE RECLAMI

L'Associazione risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I fruitori/utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto secondo le seguenti modalità:

- telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione.
- inviando una lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.
- compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria.

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

La Responsabile di Comunità e referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è la Dott.ssa Valeria Savarino

Rilevazione della soddisfazione dell'utente

L'Associazione Primavera si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto.

Durante l'esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare, in forma anonima, un questionario di "customer satisfaction" utile a controllare il servizio erogato e il grado di soddisfazione.

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, l'Associazione Primavera si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

1. monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;
2. monitoraggio dei reclami;
3. monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
4. monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Come Contattarci



Segreteria amministrativa di Bivona, C.da Prato – 92010 Bivona (AG)
Tel. 0922/983488
Email: ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it
primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it

Sito web: www.associazioneprimavera.it

Carta dei servizi aggiornata al 5 ottobre 2018