

## CARTA DEI SERVIZI

### Comunità Alloggio per anziani “G. Paolo II”

*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 anziani “G. Paolo II” 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 i familiari e gli enti locali, nonché con il personale interno.

### **L'Equipe**

Responsabile di Comunità  
OSS/OSA  
Inserviante  
Infermiere

## I SERVIZI

### **COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI "GIOVANNI PAOLO II"**

La Comunità alloggio per anziani "Giovanni Paolo II" ha sede nel comune di Bivona, in Via Santa Chiara, è una struttura a carattere residenziale e accoglie un massimo di 10 ospiti.

Le Comunità alloggio sono piccole strutture residenziali che ospitano, permanentemente o temporaneamente, persone anziane non completamente autonome che, altrimenti, vivrebbero in solitudine.

Le Comunità alloggio "G. Paolo II", tende a ricreare, per quanto possibile, un ambiente familiare e al tempo stesso, sociale. Essa è infatti dotata di una sala da pranzo e/o soggiorno abbastanza ampia, in modo da permettere lo svolgimento di attività volte alla socializzazione. Le camere sono composte solitamente da non più di 2 letti, per un totale che non supera i 10 posti letto. Le camere sono tutte disimpegnate ed hanno il bagno annesso. È presente anche un cortile/giardino, in cui nelle belle giornate gli ospiti possono soggiornare e rilassarsi.

Il modulo garantisce prestazioni di tipo alberghiero di pulizia, ristorazione, lavanderia e guardaroba. Inoltre, personale specializzato assiste e aiuta gli ospiti nella cura della loro igiene e medici di famiglia, infermieri e fisioterapisti assicurano l'assistenza medica e infermieristica.

- Servizi specifici a carattere socio sanitario
- Prestazioni di carattere sociosanitario
- Attività di animazione, ascolto musicale, feste e attività ricreative, giardinaggio

Vengono assicurati il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, della individualità e delle convinzioni religiose; l'apertura all'ambiente esterno in modo da favorire la socializzazione e la normale attività vita di realizzazione degli ospiti.

L'Associazione Primavera punta alla partecipazione e alla collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria, orario, menù giornaliero ed altro ancora.

L'ambiente e lo stile di vita sono strutturati nel modo più simile a quello di provenienza, permettendo agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili ed arredi propri, compatibilmente con lo spazio a disposizione.

Vengono programmate attività di animazione, occupazione ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine.

### **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;
- Enti Locali (i Servizi Sociali dei Comuni);

### **Giorni ed ora delle visite**

Le visite devono essere prenotate con un preavviso di almeno 2 gg contattando i Responsabili di comunità dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, rispettivamente:

1. per la comunità alloggio "G. Paolo II": Dott.ssa DI VITALE CARMELA - 3665639578
2. per la comunità alloggio "La Villetta": Dott.ssa SAVARINO VALERIA - 3895190908

Le visite potranno svolgersi tutti i giorni nei seguenti orari.

Mattina: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 – Pomeriggio: dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## **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 Carmela Di Vitale

### **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

Comunità "G. Paolo II" - 328 3822904

Responsabile comunità alloggio "G. Paolo II": Dott.ssa CARMELA DI VITALE - 3665639578

Email: [ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it](mailto:ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it)  
[primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it](mailto:primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it)

Sito web: [www.associazioneprimavera.it](http://www.associazioneprimavera.it)

### **Carta dei servizi aggiornata al 30 giugno 2020**