



Carta dei Servizi

Rev. 03 12 febbraio 2020



Casa Rina Elisa Elena

Casa Anna, Rina Elisa,
Elena

Carta dei servizi



Comunità Alloggio Anna Rina Elisa Elena
Via Nuova 14

Comunità Alloggio Anna Rina Elisa Elena
Via Tabacchificio 3/A

Anguillara Veneta (PD)

Carta dei servizi

COME ARRIVARE

Dove raggiungerci:

Le comunità alloggio gestite da Noi per Voi Fondazione Scarpato hanno sede in Anguillara Veneta (Padova) vicino al centro cittadino:

- Casa Rina Elisa Elena (modulo di Base), si trova in via Nuova n.º 14;
- Casa Anna Rina Elisa Elena (modulo Estensivo), si trova in via Tabacchificio n. 3/a.

Dall'autostrada

L'uscita più vicina è quella di Boara Pisani lungo il tratto Padova-Bologna. All'uscita dal casello girare a destra verso Rovigo - Stanghella, Prima del ponte sull'Adige svoltare a sinistra e proseguire lungo l'argine.

Arrivati al ponte successivo (corrispondente ad Anguillara Veneta) girare a sinistra, fino al ponte del Garzone, attraversarlo e a sinistra trovate la Comunità alloggio Rina Elisa Elena. Proseguendo per circa 500 metri sulla sinistra si trova via Tabacchificio, svoltando su tale via a sinistra trovate la Comunità alloggio Anna Rina Elisa Elena.

Distanze stradali in Km da:

Padova 35, Conselve 12, Monselice 16, Este 22, Tribano 10, Agna 10

Carta dei servizi

Presentazione

Il presente documento descrive e presenta la realtà della casa Rina Elisa Elena (modulo di Base) e Casa Anna Rina Elisa Elena (modulo Estensivo) rispondendo dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra soggetti erogatori di servizi e utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con i pazienti e i familiari del nostro territorio, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

È l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

Carta dei servizi

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è

È uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la comunità a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

A chi si rivolge

Si rivolge in particolare alle persone con disagio psichiatrico e disabilità psico-fisica e alle loro famiglie, ma anche agli operatori delle istituzioni pubbliche (servizi sociali degli enti locali, addetti ai lavori del settore socio-assistenziale e sanitario). Per la comunità locale rappresenta uno strumento di conoscenza delle attività svolte nel territorio dalla Fondazione Scarpato.

Cosa contiene

- L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- descrive gli interventi del progetto migliorativo offerto dalla Comunità "Rina Elisa Elena" (modulo di Base) e dalla Comunità Anna Rina Elisa Elena (modulo Estensivo);
- individua gli strumenti di tutela dell'utente;
- definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della carta;
- indica le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione periodica.

L'ultimo aggiornamento è del mese di gennaio 2020

Carta dei servizi

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE SCARPATO

NOI PER VOI FONDAZIONE SCARPATO ONLUS è in possesso del riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato ai sensi degli art.1 e 7 del D.P.R. n. 361/2000 e dell'art. 14 del D.P.R. n. 616/1977 attribuito con decreto regionale n 64 del 30 aprile 2013.

La Fondazione Scarpato Onlus, nata nel 1989 come Associazione Noi per Voi pensionati di Anguillara Veneta dall'iniziativa spontanea di Anna Scarpato e di un gruppo di persone impegnate nel volontariato, ha avviato nel 2010 una Comunità Alloggio per persone con disagio psichico, per rispondere alle esigenze del territorio e dopo essere stata autorizzata dal Piano di Zona del territorio A.ULSS 17, ora Distretto Padova Sud dell'A.ULSS 6 Euganea. Successivamente l'Associazione si è trasformata Fondazione, su sollecitazione dell'ufficio registro regionale delle associazioni del Veneto.

La Fondazione Scarpato svolge le seguenti funzioni:

- opera nel settore dei servizi sociali in ambito comunale e regionale;
- promuove e gestisce servizi alla persona nel rispetto dell'individuo e del contesto di appartenenza.
- svolge, inoltre, attività di trasporto ed elabora progetti di interesse collettivo in riferimento ai settori di intervento anziani, minori, persone con disabilità fisica e psichica.
- collabora con il Ministero di Grazia e Giustizia.
- esegue laboratori teatrali e grafico pittorici nella scuola, organizza convegni di studio e di informazione di interesse pubblico.
- esegue mostre itineranti sia con la scuola o di carattere sociale.
- esegue corsi di alfabetizzazione per immigrati stranieri gratuitamente.

La Fondazione si avvale sia dell'attività dei soci che di figure professionali con varie competenze.

Per la gestione dei suoi servizi, la Fondazione fa riferimento ad un sistema di qualità. Il sistema di controllo della qualità è adeguato.

Carta dei servizi

LA MISSION

Le Comunità Alloggio Rina Elisa Elena (modulo di Base) e Anna Rina Elisa Elena (modulo Estensivo) si qualificano essenzialmente quale struttura residenziale comunitaria socio-sanitarie (e non solo assistenziale) che valorizzano al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale, al fine di far raggiungere livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali ed al recupero delle potenzialità residue.

I principi e gli obiettivi del servizio sono articolati nel tempo, vengono revisionati almeno una volta l'anno e comunque congruenti con gli obiettivi previsti nell'ambito tutela salute mentale nazionale e regionale.

OBIETTIVI GENERALI

- superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disabilità psichiatriche, anche di lunga durata;
- migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale del soggetto ospite, in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- assicurare una dignitosa condizione di vita all'interno di una struttura caratterizzata da una convivenza di tipo familiare;
- garantire alle persone con disagio psichico il diritto ad un alloggio accogliente e qualificato;
- consentire, attraverso il consolidarsi di un'attività di servizio d'accoglienza, un percorso di autonomia più completo migliorando l'autogestione della vita quotidiana e le competenze con il fine di effettivo reinserimento sociale;
- realizzare servizi a disposizione della comunità, secondo il concetto della "mutualità allargata";
- concretizzare, ove possibile, l'inserimento lavorativo.

Carta dei servizi

LE SEDI

La COMUNITA' ALLOGGIO "Rina Elisa Elena" (modulo di Base) è sita in via Nuova 14 zona del "Taglio" di Anguillara Veneta tel. e fax 049 5387411 mentre la COMUNITA' ALLOGGIO "Anna Rina Elisa Elena" (modulo Estensivo) è ubicata in via Tabacchificio al civico 3/A.

Entrambi le comunità sono vicine a servizi sia commerciali che pubblici.

La collocazione di C.A. "Rina Elisa Elena" è dovuta al fatto che la casa è stata ereditata da Anna Scarparo e fratelli dalla mamma Regalin Guerina e, in memoria alla stessa e per ricordare la sorella "maestra Elisa Elena", è stata donata all'associazione "NOI per VOI" (nel 2013 diventata Fondazione) per realizzare il servizio che, successivamente, si è ampliato con l'acquisto di un terreno in zona vicina e la costruzione della C.A. "Anna Rina Elisa Elena".

Il clima e l'atmosfera che caratterizzano entrambi i servizi sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni.

La C.A. "Rina Elisa Elena" è collocata in una struttura di 247 mq., dispone di numero 8 posti letto, è composta da 10 camere di cui: 4 stanze da letto (provviste di 2 letti); 1 salone dedicato alle attività comuni - 1 salone da pranzo con cucina aperta e accessibile; 4 bagni; 1 locale chiuso per farmaci e cartelle personali.

La C.A. "Anna Rina Elisa Elena" è collocata in una struttura di 500 mq., per numero 10 posti letto, è composta da 5 camere a due posti con bagno in stanza; 2 saloni per attività di socializzazione riabilitazione utilizzabili per funzioni multiple e 1 stanza per il personale.

La Fondazione Scarparo dispone, altresì, di una struttura adibita ad uffici, incontri equipe, incontri di discussione degli operatori e degli utenti e giardino con spazi protetti per attività estive oltreché di un negozio gestito degli ospiti delle Comunità Alloggio volto a promuovere l'integrazione con il territorio ubicato in via Pericoli n. 4 ad Anguillara Veneta.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Carta dei servizi

Le Comunità Alloggio “Rina Elisa Elena” (modulo di Base) e “Anna Rina Elisa Elena” (modulo Estensivo) sono strutture residenziali, che possono accogliere, rispettivamente, un massimo di 8 ospiti e 10 ospiti in situazione di disagio psichico di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali, sulla base di quanto disposto dalla normativa in materia per le singole tipologie di Unità d’Offerta .

PERSONALE

Nella struttura sono presenti le seguenti figure:

N°. 1 Psicologo Psicoterapeuta

N°. 1 Educatore professionale

N°. 1 Infermiere

N°. 3 Operatore Socio Sanitario

N°. 3 Operatore non qualificato

N°. 2 Esperti a progetto (prof. Milan – Accademia delle Belle Arti, Ins. Pillan –Accademia delle Belle Arti)

In collaborazione con l’Azienda ULSS 17:

Medico Psichiatra, Infermiere, Assistente sociale.

Le figure professionali coinvolte nei servizi sono indicate dalla Regione Veneto con DGR n. 748 del 7 giugno 2011 che prevede che nelle Comunità Alloggio:

il numero degli operatori in organico deve essere tale da garantire un rapporto operatore/utente almeno pari a:

- 0,50 (tempo pieno equivalente)/1 per il modulo di Base
- 0,70 (tempo pieno equivalente)/1 per il modulo estensivo.

In particolare deve essere assicurato una adeguata presenza programmata per:

- infermiere con lo scopo di garantire lo svolgimento delle specifiche competenze infermieristiche nell’arco della giornata;
- operatore socio sanitario;

Carta dei servizi

- educatori-animatore (o tecnico della riabilitazione psichiatrica);
- psicologo psicoterapeuta.

Devono essere assicurati interventi programmati per:

- medico Psichiatrica
- assistente sociale

Il profilo delle figure maggiormente coinvolte nel processo assistenziale educativo è il seguente:

Infermiere: è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale è responsabile dell'assistenza generale infermieristica. L'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa è di natura tecnico relazionale, educativa. Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria.

Educatore Professionale: è un operatore che, in base ad una specifica formazione professionale di carattere tecnico-pratico, e nell'ambito di servizi socio-educativi ed educativo-culturali extrascolastici, residenziali o aperti, svolge la propria attività nei riguardi di persone di diversa età, mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi caratterizzati da intenzionalità e continuità, volti a promuovere e contribuire al pieno sviluppo delle potenzialità di crescita personali e di inserimento e partecipazione sociale, agendo, per il perseguimento di tali obiettivi, sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo, sul sistema familiare, sul contesto ambientale e sull'organizzazione dei servizi in campo educativo.

Operatore Socio Sanitario: è un operatore dell'area socio assistenziale che, in base ad una specifica formazione, è preposto, a livello domiciliare o in strutture tutelari, allo svolgimento di una serie di attività integrate che si qualificano come assistenza diretta alla persona, aiuto domestico, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività

Carta dei servizi

di assistenza e di tutela, di tramite con servizi e risorse sociali, al fine di favorire l'autonomia personale dell'utente nel proprio ambiente di vita nel rispetto della sua auto-determinazione e allo scopo di evitare, o comunque con l'obiettivo di ridurre i rischi di di isolamento e di emarginazione.

Nel rispetto di una precisa scelta della Fondazione Scarpato mirata al potenziamento della qualità dell'intervento, le figure professionali di cui ai profili sopra indicati hanno un rapporto di dipendenza diretta e sono supervisionate dal Coordinatore Psicologo-Terapeuta.

Il numero degli operatori in servizio dipende dagli standard determinati dalla Regione Veneto sulla base della Legge regionale n. 22 del 2002 e dai vigenti Accordi Contrattuali con l'A.ULSS 6 Euganea.

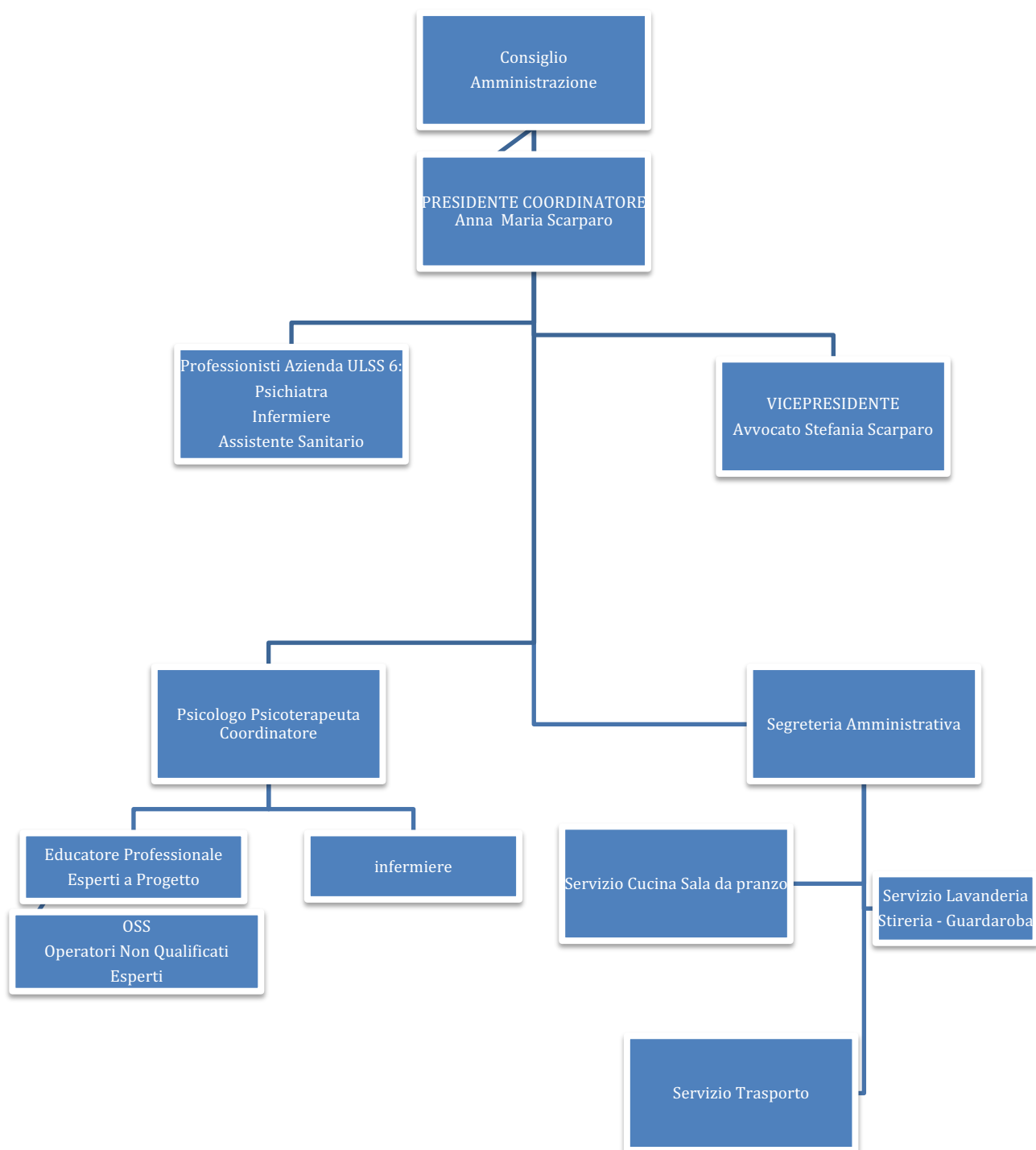
Figure aggiuntive complementari:

- Volontari del Servizio Civile e Protezione Civile
- Volontari delle associazioni e del territorio di altri enti
- Tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali

La Fondazione Scarpato promuove e realizza la formazione permanente del personale, attraverso un piano annuale, che è periodicamente rivisto e completato sulla delle diverse esigenze rilevate.

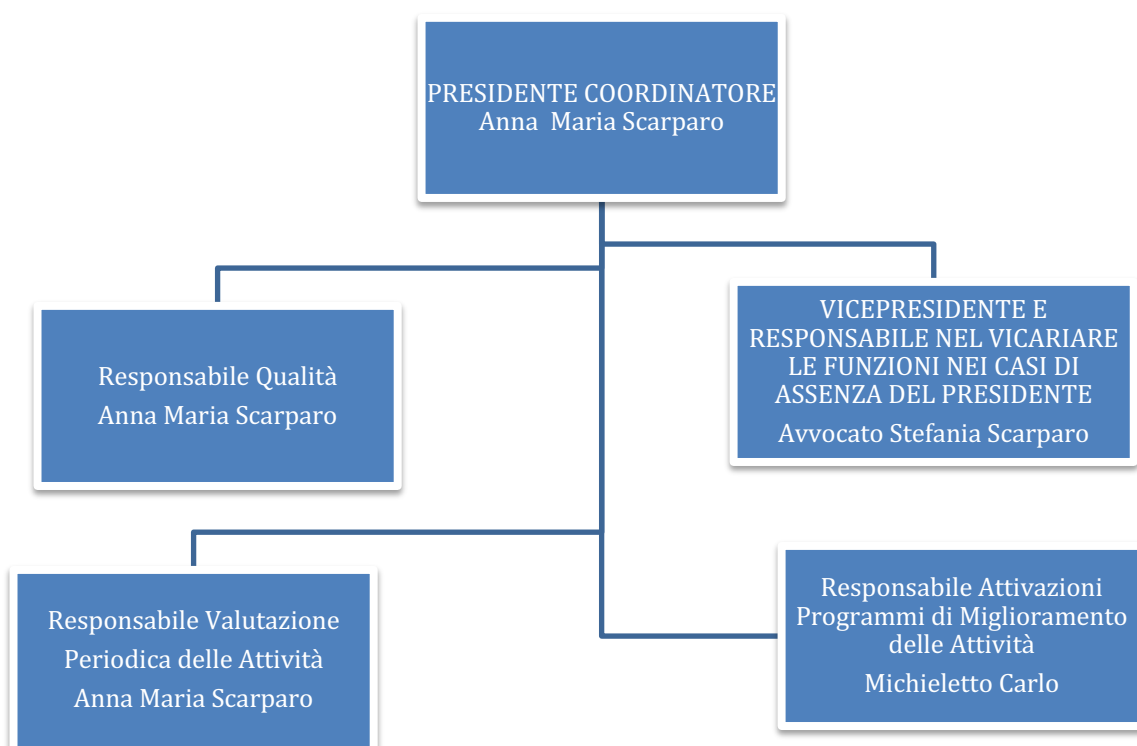
Carta dei servizi

ORGANIGRAMMA



Carta dei servizi

INCARICHI DI RESPONSABILITA' SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'



Carta dei servizi

MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione di ogni ospite si realizza in seguito ad autorizzazione disposta dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.), dal Dipartimento salute mentale dell'A.ULSS. Le famiglie che intendono usufruire di questo servizio devono rivolgersi direttamente al Centro di Salute Mentale dell'A.ULSS di competenza che prevede la durata presuntiva dell'ospitalità, le modalità e condizione di rinnovo, l'individuazione degli enti pubblici comunali e sovracomunali che assumono l'atto di impegno della spesa della retta per il mantenimento.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità è aperta 24 ore su 24 ore dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno. Gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni, assicurando una continuità del servizio.

La vita delle case è programmata sullo stile familiare, basandosi quindi sulla compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti) alla conduzione e gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno.

LE ATTIVITÀ

La finalità principale che il servizio si propone è la risocializzazione dell'ospite migliorando l'autogestione della vita quotidiana, le competenze e l'autonomia personale.

Allo scopo l'organizzazione delle Comunità ruota sia intorno al singolo ospite che al gruppo, interagendo con le famiglie e l'esterno.

Il programma di attività socio-riabilitative delle Comunità si può così illustrare:

- Attività di accoglienza residenziale
- Attività di gestione della casa e della persona
- Attività di animazione individuale e di gruppo
- Rapporti con le famiglie (o figure significative)

Carta dei servizi

- Attività di coordinamento dell'équipe
- Attività di formazione continua degli operatori

Altri servizi generali per il funzionamento della struttura sono:

- Servizio di Segretariato sociale di Comunità
- Attività di animazione e riabilitazione psichiatrica e psico-sociale
- Reperimento risorse esterne per le attività di animazione e del tempo libero
- Attività di documentazione
- Assistenza sanitaria e somministrazione farmaci
- Servizio di trasporto e di accompagnamento
- Approvvigionamento e preparazione dei pasti
- Linea telefonica per gli operatori e gli ospiti

STRUMENTI DI TUTELA

La Fondazione Scarparo mette a disposizione degli utenti i seguenti strumenti di tutela:

Tutela della privacy

Il garante della privacy per la Fondazione Scarparo è il Presidente, sig.ra Scarparo Anna. In relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, è garantita la riservatezza dei dati personali di ciascun ospite, che verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.

Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

Nella convinzione che migliorare il servizio significa soddisfare le aspettative dei clienti, il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli ospiti.

Si provvederà inoltre a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi posti in essere.

Carta dei servizi

PROCEDURE DI RECLAMO

In caso di disservizi, gli ospiti hanno la possibilità di sporgere reclamo.

L'utente, supportato dal responsabile del servizio, può presentare reclamo in forma scritta o orale al presidente e al responsabile coordinatore, il quale provvederanno a rispondere entro 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

REGOLAMENTO COMUNITÀ ALLOGGIO

La Fondazione Scarpato ha predisposto un regolamento attraverso il quale normare la vita sociale, educativa e relazionale nei servizi di Comunità Alloggio gestiti.

Il regolamento viene condiviso con l'ospite e la sua famiglia che lo sottoscrivono in segno di approvazione.

NORME DI RINVIO

Per ulteriori informazioni sul servizio non espressamente esplicitate nella presente Carta si rimanda al Documento Organizzativo del Servizio in vigore (DOS).