

Comunità Montana Valsesia

Area Handicap



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Montana Valsesia
Corso Roma, 35 - 13019 Varallo (VC)
tel. 0163 53800 – fax 0163 52405
C.F. 82003830021
Web: www.comunitamontanavalsesia.it

Indice

| | |
|--------------------------------------|---------|
| La Comunità Montana Valsesia | pag. 3 |
| Prefazione | pag. 4 |
| Il Servizio Handicap | pag. 5 |
| Cenni storici | pag. 6 |
| I Servizi oggi | pag. 8 |
| Il Centro Diurno Disabili | pag. 9 |
| La Comunità Raf di tipo B “l’Albero” | pag. 12 |
| Il Servizio di Educativa | pag. 14 |
| Le relazioni | pag. 16 |
| Altri servizi | pag. 17 |
| Diritti e doveri dell’assistito | pag. 18 |
| Gli impegni per la qualità | pag. 20 |
| Fac-simile modulo per il reclamo | pag. 22 |



La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.comunitamontanavalsesia.it

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata per il costante adeguamento degli standard di qualità.
Edizione settembre 2010

La Comunità Montana Valsesia

La Comunità Montana è l'Ente di secondo livello che rappresenta complessivamente la realtà territoriale della Valsesia, gestisce i servizi associati su delega dei Comuni e persegue una strategia unitaria per lo sviluppo dell'insieme dell'area.

La funzione più importante della Comunità Montana Valsesia è quella di programmazione dello sviluppo socio-economico che si realizza attraverso lo strumento del "piano pluriennale di sviluppo socio-economico".

All'interno di questo quadro l'Ente, per attribuzioni dirette da parte legislativa o per deleghe specifiche da Regione Provincia e soprattutto dai Comuni partecipi, esercita le proprie azioni operative e di servizio al territorio, oltre a sviluppare progetti innovativi finanziati con risorse Comunitarie, Nazionali o Regionali.



L'Assessorato ai Servizi Socio Assistenziali della Comunità Montana Valsesia - che gestisce in forma associata anche i servizi della Comunità Montana Valle Sessera, come previsto dalla legge regionale 1/2004, presenta questa Guida ai Servizi: un documento semplice e chiaro che illustra le prestazioni che la Comunità Montana offre nel settore socio assistenziale a favore di persone con disabilità.

Prefazione

Mi onoro di essere partecipe di una circostanza così importante quale è la presentazione della Carta dei Servizi destinata alle persone con disabilità.

La Comunità Montana Valsesia ha sempre creduto nella Carta dei Servizi, peraltro prevista dalla normativa vigente, quale strumento informativo e di tutela. Facendo tesoro dell'esperienza, abbiamo pensato di creare una guida pratica che fosse un strumento facilmente consultabile, chiaro, il più completo possibile, nonostante la mole e la difficoltà degli argomenti da trattare.

La Carta dei Servizi è quindi prima di tutto uno strumento divulgativo che tutti possono consultare in modo da conoscere come e a chi rivolgersi in caso di bisogno. La "Carta" è anche un modo per offrire sempre più la possibilità di dire un'opinione, di dare un consiglio o di fare un reclamo in modo da migliorare continuamente i servizi che sono di tutti. Infatti essi devono essere intesi come una ricchezza di tutta la nostra comunità.

Questo è il modello di fondo al quale ci siamo ispirati ed ha accompagnato il nostro impegno nel campo socio-assistenziale dove possiamo serenamente dire di aver dato molto, ma dove resta ancora molto da dare e da fare.

Infine un ringraziamento doveroso, sentito ed affettuoso a tutti coloro che hanno lavorato in questi anni per la realizzazione dei servizi citati nella "Carta".

M.° Pierangelo Carrara
Presidente

Il Servizio Handicap

Gentile signora, egregio signore

questa Carta dei Servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma il presupposto per un vero e proprio “contratto” tra i cittadini e i Servizi medesimi.

Le necessità dei disabili e delle loro famiglie sono al centro del nostro interesse per organizzare un piano di azione che si inserisca sinergicamente all'interno della rete sociale.

Gli obiettivi espressi sulla qualità, la chiarezza nell'informazione e i meccanismi di tutela attivati, sono le basi su cui regge la nostra attività socio-sanitaria ed educativa, per una tangibile umanizzazione dei servizi alla persona.

L'area handicap fornisce prestazioni educative, assistenziali e a rilevanza sanitaria alle persone diversamente abili, con particolare attenzione ai loro percorsi ed ambiti di vita. L'area comprende il Centro Diurno Disabili, la



Comunità Raf di tipo B “L’Albero”, il Servizio di Educativa Territoriale per l’Handicap.

Al termine di questa Guida potrete trovare un modulo per eventuali reclami. Lo stesso potrà essere usato per suggerimenti, giudizi e quant’altro di pertinente

Le osservazioni, le indicazioni e i reclami che intenderà inviarci

saranno d’aiuto per migliorare le nostre attività.

Auspico che questa Carta dei Servizi la possa aiutare concretamente a conoscere meglio le nostre possibili prestazioni, continuando un rapporto che spero sia di stima e soddisfazione reciproca.

dott.ssa Renata Antonini

Responsabile Servizio Socio Assistenziale

Cenni storici

Il Centro Diurno Disabili

Il Centro RAF di tipo B Socio terapeutico, allora denominato Centro Socio Formativo per inserimento handicappati, venne inaugurato nell'anno 1978. È una struttura storica della rete dei servizi valesiani per persone disabili essendo attivo da più di 25 anni.

Gestito dalla Comunità Montana Valsesia si configura come un servizio semiresidenziale destinato a soggetti portatori di handicap psico – fisico di età non inferiore ai 16 anni e con residue capacità psicorelazionali tali da consentire attività educative mirate ed azioni socializzanti unitamente a forme di inserimento protetto in ambiti lavorativi.

Nell'utenza del centro diurno hanno trovato spazio, in passato, giovani disabili gravissimi inseriti con progettazioni speciali approvate dalla competente commissione UVH.

A partire dagli anni '90 viene stipulata apposita convenzione con l'allora USSL competente per territorio, per la gestione di persone con disabilità.

Oggi, al suo interno, convivono una pluralità di attività alla persona che rispondono a una serie di esigenze molto diverse: sanitarie, educative, formative e assistenziali. Il tutto con un denominatore comune: la qualità dei servizi e la costante attenzione ai bisogni delle persone seguite.

La Comunità Alloggio “L’Albero” di Masseranga

Il progetto è nato nel luglio dell'anno 2002, dalla disponibilità di una struttura (descritta nelle specifiche strutturali) offerta dall'associazione di familiari disabili: Associazione Handicappati Valsessera O.N.L.U.S. per conto della quale il nostro Ente ha accolto il mandato di gestione.

L'esperienza nella gestione di interventi educativi sia domiciliari che semiresidenziali (con l'attivazione di un Centro Diurno) da parte dei nostri Servizi Sociali, nello specifico del settore dei deficit psicofisici con i bisogni ad essi correlati, ci permette di centrare il presente lavoro sulla base di reali necessità rilevate operando sul territorio.

Tale progetto redatto ai sensi della normativa vigente (D.G.R. n. 230-23699/97) descrive l'intento di costituire nel comune di Portula un nucleo di Residenza Assistenziale Flessibile di tipo B per 11 posti più un posto di pronta accoglienza per sollievo di problematiche familiari o sociali

emergenti denominato “L’Albero”.

La scelta di gestire la struttura è stata fatta sulla base della corrispondenza con i bisogni della potenziale utenza rilevata, parte della quale attualmente collocata provvisoriamente in luoghi lontani dal territorio di origine.

L’obiettivo è quello di fornire prestazioni a carattere educativo ed assistenziale in ambiente residenziale, e di coordinare interventi di tipo pluridisciplinare, secondo programmi personalizzati in funzione dell’età, del grado e del tipo di disabilità.

Il Servizio di Educativa Territoriale Handicap

Il Servizio di Educativa si concretizza agli inizi degli anni 2000 come ampliamento del preesistente servizio di inserimento lavorativo per portatori di handicap (SILH).

Il Servizio Socio Assistenziale delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera in quegli anni si trovò ad affrontare problematiche peculiari,



rilevabili soprattutto nella conformazione ed estensione del territorio, che rendeva difficile la fruizione dei servizi. Non era possibile rispondere adeguatamente, con un supporto educativo e di ricerca e creazione di risorse, alle necessità espresse dal territorio, luogo inadatto sotto diversi punti di vista a

rispondere a esigenze che richiedono soluzioni integrate. Vi era la necessità di raggiungere una migliore integrazione sociale delle persone portatrici di handicap, cercando anche di rimuovere quelle barriere che si frappongono ad un completo sviluppo della persona.

Tra gli anni 2003 e 2005 il Servizio viene ampliato, arrivando ad avere 5 operatori (3 educatori professionali e 2 OSS) operanti sul territorio Valsesiano e Valsesserino ed attualmente l’organico è in ampliamento per far fronte a continue e nuove richieste d’intervento.

I Servizi Oggi

Struttura organizzativa

Responsabile
dott.ssa Renata Antonini

Coordinatore Area Handicap
Pier Giuseppe Carando

Recapiti utili

Centro Diurno Disabili

Via d'Adda n.6

Tel. 0163 51062

Email: area.handicap.cmvalesesia@ruparpiemonte.it

Comunità Alloggio "L'Albero"

Fraz. Masseranga - Portula

Tel. 015 7639032

Email: ca.albero@libero.it

Servizio di Educativa Territoriale

Via d'Adda n.6

Tel. 0163 51062

Email: eth.cmvalesesia@ruparpiemonte.it



Il Centro Diurno Disabili

Il lavoro all'interno del Centro vede come peculiare l'integrazione delle risorse derivanti dalle diverse competenze professionali.

Ciascun soggetto, oltre alle attività organizzate in gruppo, interne ed esterne al Centro, viene accompagnato individualmente nel suo percorso da una fitta rete di interventi, derivati dal pensiero e dalla riflessione degli operatori circa le specificità individuali.

La persona accolta nella sua globalità, con i limiti e le risorse proprie, viene indirizzata verso la massima espressione di sé, soggettivo-relazionale.

Il Centro Diurno Disabili comprende la fornitura del servizio mensa e del trasporto dal domicilio al Centro e viceversa. Gli orari di apertura sono:

- il lunedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle 16.45
- il martedì dalle 9.00 alle 17.30
- il mercoledì ed il venerdì dalle 9.00 alle 15.00

Il Centro che è rivolto a soggetti con handicap intellettivo, psicofisico e sensoriale residenti nel territorio dell'Azienda Sanitaria Locale VC, con età di norma superiore a 16 anni, accoglie attualmente 34 utenti; la frequenza può essere a tempo pieno o parziale a seconda del Piano individuale di intervento.

La struttura organizzativa

- Coordinatore
- Direttore Sanitario
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Infermiere Professionale
- Consulente attività animazione e recupero
- Terapista della Riabilitazione
- Servizio pulizie

Procedure di accesso e protocollo di accoglienza

Ai sensi della D.G.R. n. 26-13680 del 29 marzo 2010, la presa in carico presso il C.D.D. avviene a seguito della valutazione effettuata dall'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (UMVD). Tale commissione

infatti garantisce il percorso di presa in carico delle persone con disabilità che necessitano di interventi sanitari e socio sanitari, monitorizza l'appropriatezza delle risposte erogate e ne valuta la sostenibilità. L'intero percorso valutativo, che rappresenta la funzione dell'UMVD viene garantito dal Distretto Sanitario, titolare della funzione di garanzia di percorso di presa in carico della persona con disabilità in ambito sanitario, in stretta integrazione gestionale e progettuale con gli enti gestori delle funzioni socio-assistenziali.

La presentazione della domanda di attivazione dell'UMVD da parte della persona interessata o di chi la rappresenta, in attesa dell'attivazione dello sportello unico socio sanitario, avviene con la collaborazione dell'Assistente Sociale competente per territorio al quale è necessario rivolgersi.

La presa in carico da parte della struttura può avvenire solo dopo valutazione favorevole da parte dell'UMVD. Nel caso in cui le richieste siano superiori ai posti disponibili, verrà predisposta una graduatoria con funzioni di lista di attesa.

Le attività

L'assetto operativo si articola nell'organizzazione concreta in attività individuali o in piccoli gruppi il più possibile omogenei per capacità ed interesse dei soggetti che ne fanno parte, che si avvicinano e si riformulano in relazione alle molteplici attività e alle differenti competenze degli ospiti e degli operatori. Le attività contemplano tutti gli aspetti cognitivi, emotivi, motori, dell'autonomia, della maturazione personale verso cui è fondamentale indirizzare l'intervento educativo.



Le attività si articolano in diversi ambiti:

- area didattico-culturale (lettura, giornale, computer, musica e canto);

- area espressivo-creativa (piccoli laboratori di falegnameria e decorazione, attività di pittura, espressione corporea);
- area oggettiva-relazionale (stimolazioni e rilassamento plurisensoriali);
- area corporea (autonomia, attività sportive, acquaticità, onoterapia; igiene e cura della persona);
- area occupazionale (serra, giardinaggio, laboratori protetti con produzione di manufatti, borse lavoro in Azienda, tirocini formativi, etc.);
- area di sperimentazione del territorio (mostre, fiere, organizzazione soggiorni);

Per ogni soggetto viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) entrambi discussi dall'equipe educativa e condivisi con le famiglie.

Il coordinatore offre la possibilità di colloqui individuali e/o di gruppo agli ospiti, svolge attività di sostegno alle famiglie e di collegamento con altri Servizi e Strutture affini presenti sul territorio.



Rette

La retta giornaliera per l'anno 2010 è stata confermata in €63,93 di cui €19,18 a carico dell'utente e comprende tutte le prestazioni di tipo Sanitario - Educativo – Assistenziale.

Il dialogo con le famiglie

La scheda di segnalazione di reclami ed apprezzamenti o le comunicazioni spontanee pervenute in forma scritta al Responsabile del Servizio Socio Assistenziale, vengono elaborati a cura del Coordinatore del Centro.

È cura del Coordinatore promuovere incontri con i familiari degli ospiti, per raccogliere ulteriori elementi di soddisfazione o insoddisfazione e per monitorare il gradimento complessivo nei confronti dei servizi offerti.

La Comunità “L’Albero”

La Comunità “l’Albero” è una struttura residenziale, convenzionata con l’A.S.L. VC, classificata come “RAF di tipo B” (aperta 24 ore su 24), rivolta a soggetti disabili adulti che necessitano di un elevato grado di assistenza alla persona in presenza di gravi e plurimi deficit psico-fisici. Possono essere accolti in comunità soggetti di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, salvo diversa valutazione approvata degli organi competenti.

Ogni intervento è volto al raggiungimento della maggiore autonomia possibile degli ospiti ed alla reintegrazione nel contesto sociale.

La RAF suddetta ospita n.11 disabili gravi e medio-gravi più un posto di sollievo ed è in grado di fornire loro idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo.

Il Servizio si avvale della collaborazione dell’Associazione Handicappati Valsessera, proprietaria dell’immobile.

La struttura organizzativa

- Coordinatore
- Responsabile Sanitario
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Infermiere Professionale
- Terapista della Riabilitazione
- Servizio Pulizie

Procedure di accesso e protocollo di accoglienza

La famiglia deve presentare domanda agli Assistenti Sociali competenti per territorio, all’interno del comprensorio della Azienda Sanitaria Locale VC, tale richiesta d’intervento verrà valutata dai referenti del Servizio i quali entro un mese (fase conoscitiva e di presentazione del Servizio alla persona interessata), esprimeranno un parere di idoneità e proporranno un programma di inserimento alla commissione Unità di Valutazione Handicap distrettuale.

Le attività

Nella Comunità si alternano attività strutturate e attività non strutturate. La vita è scandita da orari che riguardano l’intero gruppo di

ospiti ed il singolo: l'orario di sveglia, dei pasti, delle attività ludiche, formative, delle attività terapeutiche e di riposo.

- attività di autogestione: con l'aiuto degli operatori, curano i propri spazi di vita individuali e comuni. La cura dell'ambiente scaturisce dal bisogno di dare all'ospite la percezione che la Comunità non è un luogo dove si viene "parcheggiati", ma una casa dove si vive un periodo rilevante della propria vita; tirocini formativi; attività di falegnameria.



- attività organizzativo-asmblari: la riunione d'èquipe ha cadenza settimanale e durata di due ore. Vi partecipano, se possibile, tutti gli operatori della comunità alloggio ed il coordinatore. Durante tale riunione vengono concordati, resi noti all'èquipe, verificati, i progetti educativi individuali. Vengono riportate eventuali osservazioni particolari, viene effettuata la supervisione, vengono affrontati problemi organizzativi particolari, vengono verificate e programmate le attività della settimana. Ogni settimana si tiene una riunione tra ospiti, operatori, coordinatore per decidere le attività della settimana e per risolvere eventuali problemi emersi;
- attività sociali: la Comunità è una struttura che si propone di favorire attività sociali aperte al territorio esterno, al fine di permettere ai propri ospiti di attivare/riattivare abilità relazionali e sociali;

Poiché la Comunità si definisce anche come contesto di vita molto tempo è dedicato ad attività spontanee e non strutturate. Gli operatori della Comunità aiutano l'ospite ad orientarsi verso una buona gestione del tempo libero in particolare con la partecipazione ad attività sportive.

Rette

La retta giornaliera per l'anno 2010 è stata confermata in €.101,51 di cui €.30,46 a carico dell'utente e comprende tutte le prestazioni di tipo Sanitario - Educativo - Assistenziale.

Il dialogo con le famiglie

Il modello per la scheda segnalazione di reclami ed apprezzamenti o le comunicazioni spontanee pervenute in forma scritta al Responsabile del Servizio Socio Assistenziale, vengono elaborati a cura del Coordinatore della Comunità "l'Albero".

È cura del Coordinatore ma anche di tutti gli operatori favorire incontri e scambi di informazioni con i familiari degli ospiti, anche per raccogliere eventuali elementi di soddisfazione o insoddisfazione e per monitorare il gradimento complessivo nei confronti dei servizi offerti.

Il Servizio di Educativa

Nel corso degli anni, l'esperienza fatta ha permesso di creare un servizio che ha fatto seguito ai bisogni espressi dall'utenza, dalle famiglie e dal sociale.

La Comunità Montana, attraverso il Servizio Educativo Territoriale, ha rivolto l'impegno a contrastare il pericolo d'emarginazione che le persone disabili e le loro famiglie vivono: difficoltà o impossibilità di fruire dei servizi "tradizionali"; difficoltà di integrazione sociale; difficoltà o impossibilità, da parte della famiglia, di fruire dei servizi; realtà di un territorio che non facilita i processi di integrazione; mancato uso di reti socio-territoriali di supporto.

Il bisogno di programmare delle strategie di risposta per queste necessità ha sempre avuto un ruolo di primo piano nell'operato della Comunità Montana.

La struttura organizzativa

- Coordinatore
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari

Procedure di accesso e protocollo di accoglienza

La famiglia deve presentare richiesta all'Assistente Sociale competente per territorio, che provvederà ad inoltrare la domanda al Coordinatore dell'Area Handicap che valuterà l'avvio del progetto, previa autorizzazione degli organi competenti.

Le attività

Il Servizio, a seconda delle varie aree di lavoro, si compone di vari interventi che si è pensato di schematizzare nel modo seguente, ma che nella pratica operativa quotidiana non è sempre possibile incontrare separati:

- area didattico-culturale (lettura, computer, utilizzo del denaro, sostegno nello svolgimento dei compiti e progetti di inserimento e sostegno scolastico);
- area espressivo-creativa (laboratorio di attività domestiche, laboratorio di animazione teatrale, esperienze di socializzazione con altre realtà di volontariato, etc);
- area relazionale (percorsi di autonomia per disabili);
- area corporea (attività sportive, acquaticità, igiene e cura della persona);
- area occupazionale (inserimento lavorativo anche mediante la collaborazione con i Centri per l'impiego e Cooperative di tipo B, borse lavoro, tirocini formativi, etc.);
- area di sperimentazione del territorio (mostre, fiere, organizzazione gite e soggiorni);



Rette

Il servizio è a carico della Comunità Montana Valsesia.

Il dialogo con le famiglie

Il modello per la scheda segnalazione di reclami ed apprezzamenti o le comunicazioni spontanee pervenute in forma scritta al Responsabile del Servizio Socio Assistenziale, vengono elaborati a cura del Coordinatore del Servizio di Educativa Territoriale.

Per altro il rapporto con le famiglie è imprescindibile dallo svolgimento del lavoro quotidiano e dalla stesura del progetto educativo.

Le Relazioni

COMUNITÀ MONTANA VALSESIA

Sedi territoriali

- Assistente Sociale Alta Valle (Varallo c/o Casa Serena)
Francesca Trombin - tel. 0163 51040
- Assistente Sociale Varallo-Civiasco (Varallo)
Laura Bazzan - tel. 0163 53800
- Assistente Sociale Bassa Valle (Quarona)
Gustavo Lana - tel. 0163 432493
- Assistente Sociale Valle Sessera (Pray)
Nicoletta Beccaro - tel. 015 767511
Sportello Unico Poliambulatorio Coggiola
cell. 331 6277137
Il martedì ed il venerdì dalla 9.00 alle 12.00
- Assistente Sociale Borgosesia
- Laura Castellani - tel. 0163 26715
- Assistente Sociale Prato Sesia
Maria Cristina Stefani - tel. 0163 850541 int.6
- Assistente Sociale Rovasenda
Maria Cristina Stefani - tel. 0161 8561115

AZIENDA SANITARIA LOCALE VC

Medicina Legale

- Sede di Borgosesia - località Cascine d'Agnona
Segreteria - tel. 0163 426250 - 426226
Lunedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00
Mercoledì dalle 13.30 alle 15.30

Servizio di Nueropsichiatria Infantile

- Sede di Varallo - Via Prof. Calderini, 2
Segreteria - tel. 0163 568055
- Sede di Gattinara - presso Presidio Sanitario Polifunzionale
Segreteria - tel. 0163 822401

Altri Servizi

Gestione dei dati e tutela della privacy

Per ogni utente viene predisposta una cartella individuale che contiene: l'anamnesi, i documenti sanitari, le relazioni sociali, educative, sanitarie e il PEI sempre aggiornato nelle sue parti.

Le cartelle sono custodite con cura presso i Servizi e sono sottoposte alla riservatezza delle informazioni così come previsto dal Decreto legislativo 30.06.2003 n. 196

L'utente o un suo rappresentante firma, all'avvio dell'osservazione la liberatoria per l'utilizzo dei dati sensibili.

Prevenzione incendi

Le strutture della Comunità Montana Valsesia rispettano tutte le norme di prevenzione incendi e in ogni servizio è esposto il piano di evacuazione di emergenza. È inoltre disponibile materiale informativo sulle norme di sicurezza presso il Responsabile della Sicurezza.

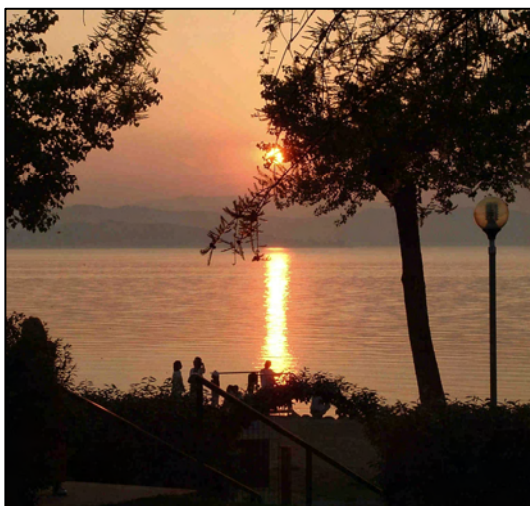
Mensa

Gli utenti del Centro Diurno possono usufruire del servizio mensa, tutti i giorni nella fasce oraria 12.00-13.30.

Gli ospiti della Comunità "L'Albero" possono usufruire del servizio all'interno della struttura stessa, tutti i giorni nelle fasce orarie 12.00-13.00 per il pranzo e 18.30-19.30 per la cena.

Fumo

Ai sensi dell'art. 4 della legge 584 dell'11/11/1975 è vietato fumare in qualsiasi area dei Servizi.



Diritti e doveri dell'assistito

I DIRITTI

Rispetto della dignità umana

Ogni persona ha diritto di accesso al servizio dal quale deve essere accolto con disponibilità e attenzione ed ha diritto al rispetto della propria dignità personale.

Ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, cultura.

Ogni utente ha diritto di vedersi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni

Informazione

L'assistito ha il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e la relativa documentazione.

Riservatezza

L'assistito ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

Legislazione

La **Legge 104/92** rappresenta sicuramente la pietra miliare della normativa per l'integrazione, assistenza e il riconoscimento dei diritti del disabile. In questa importante Legge viene finalmente sancito il superamento della vecchia visione dell'handicap, come condizione strettamente collegata alla minorazione fisica e psichica, per prendere in considerazione più generalmente ogni situazione di possibile emarginazione e svantaggio.

Legge 328/2000 Art. 13 - *“Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri d'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”*.

Reclamo

Il cittadino ha il diritto di presentare reclamo ed essere informato sugli esiti stessi secondo i tempi stabiliti dalle normative vigenti.

I DOVERI

Responsabilità e collaborazione

Per gli utenti del Servizio sono valide le buone prassi nel rispetto reciproco e attenzione per le regole igieniche-sanitarie di chi vive in comunità. In questo ambito rientra il rispetto dell'orario d'ingresso. Gli orari possono essere tuttavia articolati in funzione delle esigenze previste nei singoli progetti.

Rispetto

L'assistito ha il dovere di rispettare ambienti, attrezzature e arredi che vengono utilizzati ed è tenuto a curare, per quanto in grado, e con l'aiuto degli operatori, la propria persona e le proprie cose;



Gli impegni per la qualità

La qualità del servizio è garantita mediante:

- la personalizzazione dell'intervento. Il lavoro per obiettivi previsto dal PEI permette il controllo dell'intervento sulle singole progettualità, mediante la calendarizzazione e documentazione delle verifiche
- la professionalità degli operatori mediante la formazione e/o supervisione e incontri d'equipe
- la rilevazione del soddisfacimento dell'utente e della sua famiglia mediante il modulo allegato, questionari ad hoc e durante gli incontri periodici con le famiglie
- la famiglia condivide e sottoscrive il PEI, partecipa ad incontri periodici con la presenza di tutti i genitori, incontra gli operatori con le visite domiciliari e può a richiesta, avere colloqui con l'educatore di riferimento ed il coordinatore
- l'adeguatezza della struttura e rispetto delle norme igieniche
- la consistenza e la continuità delle prestazioni in quanto il servizio è aperto tutto l'anno
- implementazione del progetto educativo individualizzato con attività integrative



PER TUTTI I SERVIZI

| Indicatori di Qualità | Impegno nei Servizi |
|------------------------------------|---|
| Presenza in carico dell'utente | <p>Area medico infermieristica:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ compilazione/aggiornamento della cartella sanitaria, medica e infermieristica▪ eventuali somministrazioni di farmaci▪ facilitazione della fruizione di prestazioni sanitarie <p>Area Educativo-Riabilitativa:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ stesura progetto educativo individualizzato▪ Uso di strumenti di osservazione, valutazione e verifica condivisi▪ Valutazione all'ingresso e verifica in ambito di équipe a cadenza periodica <p>Area Psicologica:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Colloqui di sostegno individuali e di gruppo con gli utenti |
| Relazione con le famiglie | <ul style="list-style-type: none">▪ incontri individuali di sostegno psicologico▪ incontri con l'educatore tutor per una condivisione del progetto educativo riabilitativo integrato individualizzato |
| Valorizzazione delle risorse umane | <ul style="list-style-type: none">▪ costruzione con tutte le figure professionali di un modello operativo unitario e condiviso |

Modulo per il reclamo (fac-simile)

Gentile Signora, Egregio Signore

questo modulo è a sua disposizione qualora ritenga che il Gestore del Servizio non abbia rispettato quanto contenuto nella Carta dei Servizi della Comunità Montana Valsesia.

Potrà così tutelare i suoi diritti e segnalare suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio.

Generalità Utente

Cognome..... Tel.....

Nome..... Fax.....

Indirizzo.....

Email.....

Riferimenti Utenza.....

MOTIVO DEL RECLAMO

SUGGERIMENTI

Data e firma.....

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di dare seguito al reclamo.

La responsabilità del trattamento dei dati, conservati su supporto cartaceo e/o informatico, è delegata agli Uffici Amministrativi del Servizio Socio Assistenziale nelle persone di: Renata Antonini.

Si informa, altresì, che il conferimento dei dati suddetti in generale non è obbligatorio ma l'eventuale rifiuto ad autorizzarne la comunicazione, potrebbe comportare l'impossibilità a procedere al puntuale adempimento del reclamo stesso.

Firma per il consenso