



CARTA DEI SERVIZI



1. PREMESSA	3
a. Introduzione	3
2. LA COOPERATIVA SOCIALE "NUOVE DIMENSIONI"	3
a. Storia della Cooperativa	3
b. Principi fondamentali	4
c. Modalità di accesso e assetto organizzativo	5
d. Organigramma	7
3. TUTELA DELL'UTENTE	8
a. Carta dei diritti degli utenti	9
b. Modalità di presentazione dei reclami.	11
5. INDIRIZZI E RECAPITI TELEFONICI UTILI	13

1. PREMESSA

a. Introduzione

La "CARTA dei SERVIZI" intende porsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, per la conoscenza generalizzata ma completa delle attività svolte dalla cooperativa "Nuove Dimensioni", la principale delle quali è la gestione della casa-alloggio per disabili psichici "Al torrente", situata a Lauria (Pz).

La CARTA dei SERVIZI costituisce una vera e propria bussola, che consentirà a tutti i suoi fruitori di avere informazioni chiare e dettagliate sui principi fondamentali della sua azione, sui diritti di chi fruisce dei suoi servizi ed altre utili informazioni.

La CARTA dei SERVIZI, dunque, intende promuovere una maggiore partecipazione degli utenti e dei loro familiari, ai quali non solo è data la possibilità di richiedere e ottenere le informazioni che li riguardano, ma anche di formulare proposte e suggerimenti, nonché inoltrare reclami ove lo ritengano necessario.

2. LA COOPERATIVA SOCIALE "NUOVE DIMENSIONI"

a. Storia della Cooperativa

La Cooperativa "Nuove Dimensioni" nasce nel 1992 ispirandosi al progetto mondiale di Economia di Comunione, proposto dal movimento dei Focolari.

- 1992-1995: Adeguamento struttura Nicolao, edificio inaugurato nell'anno 1986, costruito e arredato dalla Caritas americana come casa di riposo per anziani, così denominato perché dedicato a San Nicola, patrono e protettore della parrocchia di Lauria Superiore. Tale edificio è stato per ben sei anni in mano "ai vandali", depredata e svuotata di tutto con infissi e porte rotte, ecc.
- 1995-1996: Dopo tanto lavoro volontario per rimettere in sesto la struttura e arreararla con i mobili e suppellettili donati dagli abitanti di Lauria, sono arrivati i primi anziani;
- 1996-1997: Corso di formazione regionale di operatori per disabili psichici;
- dal 1997 a tutt'oggi Convenzione con Asl 3 di Lagonegro per una casa alloggio, detta "Nicolao", per 20 dimessi dall'ospedale psichiatrico don Uva di Potenza originari dei paesi vicini: Lauria, Viggianello, Maratea, Senise, Carbone, Chiaromonte, Trecchina, Rotonda;
- 1999-2001: assistenza domiciliare nel Comune di Lauria ad anziani, minori disabili e portatori di handicap;

- nell'anno 2000 sono stati realizzati progetti per l'infanzia e l'adolescenza ex lege 285/97 nei comuni di Lauria, Rivello, Nemoli, Maratea;
- nell'anno 2001 è stato realizzato il progetto per la prevenzione della tossicodipendenza e alcoldipendenza ex lege 44/95 nei comuni di Nemoli e Lauria;
- nell'anno 2002 è stata svolta l'assistenza materiale nelle scuole del Comune di Lauria ad alunni portatori di handicap;
- dal 2003 a tutt'oggi, la cooperativa gestisce la casa alloggio per 20 disabili psichici, rinominata "Al torrente" dalla nuova struttura in cui attualmente gli ospiti risiedono;
- dal 2011 a tutt'oggi, la cooperativa gestisce il gruppo appartamento "Il glicine", situato in contrada Pecorone di Lauria.

b. Principi fondamentali

L'azione della cooperativa s' ispira ai seguenti principi fondamentali (sintesi degli art 4 e 5 dello Statuto sociale):

- "Lo scopo che i "soci cooperatori" intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali e, al contempo, perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, nell'ambito della riabilitazione, prevenzione, educazione, assistenza e inserimento sociale delle persone affette da inabilità ed handicap psichici, fisici e sensoriali. La tutela dei soci lavoratori viene esercitata dalla cooperativa e dalle Associazioni di rappresentanza, nell'ambito delle leggi in materia, degli statuti sociali e dei regolamenti interni. La cooperativa deve essere retta dai principi della mutualità, senza fini di speculazione privata.....";
- La cooperativa s'impegna a stabilire un legame con la comunità locale per promuovere l'integrazione sociale degli ospiti; in tal senso promuovere la diffusione della cultura dell'accoglienza, dell'integrazione e dell'inclusione;
- La cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora l'attività operativa, stimolando la motivazione degli operatori e creando, in collaborazione con essi, nuovi e sempre diversi percorsi riabilitativi, sviluppando dinamiche di gruppo tali da integrare i ruoli per il raggiungimento dello scopo finale.

I principi che orientano l'azione della cooperativa nei confronti dell'utenza affidata alle sue cure, oltre che in ogni altra sua attività, sono:

Eguaglianza:

I servizi vengono erogati senza compiere alcuna discriminazione per motivi di razza, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche ed economiche.

Il rispetto della dignità dell'utente:

L'organizzazione della Cooperativa Nuove Dimensioni è fondata sul rispetto della dignità dell'utente e ne garantisce la riservatezza.

Imparzialità e continuità:

La Cooperativa Nuove Dimensioni svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto delle norme di legge; adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da funzionamento irregolare del servizio. La Cooperativa Nuove Dimensioni s'impegna a garantire la tutela della salute del cittadino migliorando la qualità dei servizi.

Gestione Democratica, partecipata e trasparente

La Cooperativa garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente attraverso la partecipazione dei lavoratori e degli utenti del servizio per il miglioramento costante dello stesso analizzando, razionalizzando e fronteggiando i bisogni e le necessità che emergono dal quotidiano.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa, nel rispetto degli utenti, ricerca nella propria attività il massimo di efficienza ed efficacia. A questo scopo, promuove costantemente la formazione e l'aggiornamento del personale, e si sottopone volontariamente al processo di certificazione ISO 9001.

c. Modalità di accesso e assetto organizzativo

La Cooperativa, costituita ai sensi delle leggi 381/91 e 59/92, eroga servizi socio-sanitari. Essa è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative – Sezione Cooperative Sociali Sottosezione "A" con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n°277 del 18/03/1996.

Dal 2002 la cooperativa aderisce al Consorzio CS Cooperazione e Solidarietà di Potenza: il processo della Cooperativa Sociale "Nuove Dimensioni" riguarda l'erogazione del Servizio di Assistenza Residenziale (SRD), che essa svolge per conto del Consorzio potentino, al quale è stata affidata la gestione della casa-alloggio per disabili psichici denominata "Al Torrente", sita in località Cogliandrino di Lauria, a seguito di gara d'appalto effettuata dall'ex Asl n° 3 del lagonegrese, attuale ASP, Azienda Sanitaria di Potenza. Tale struttura rappresenta uno dei cardini del Dipartimento di Salute Mentale

dell'Azienda Sanitaria e il servizio è gestito sotto la supervisione del Dipartimento di Salute Mentale di Potenza.

Il processo di erogazione del servizio, ovvero l'inserimento di un utente presso la Cooperativa, avviene nel momento in cui l'Ente Pubblico (Dipartimento Salute mentale) ne dispone l'inserimento nella struttura.

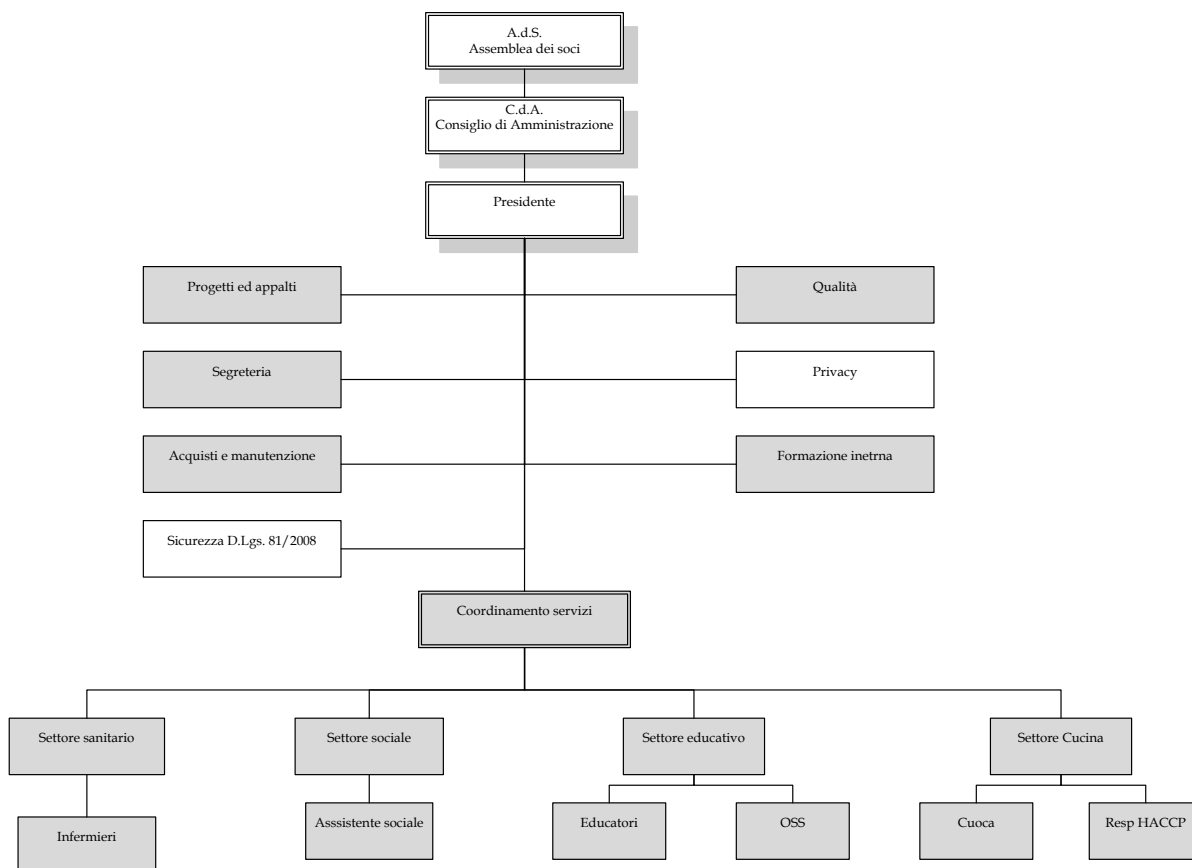
Si prevedono le seguenti fasi:

- Comunicazione del nominativo dell'utente da parte dell'Ente Segnalante.
- Colloquio tra utente e Coordinatore e tra coordinatore ed Ente segnalante
- Inserimento/accoglienza utente nella struttura
- Osservazione
- Elaborazione ed attuazione del Piano educativo.
- Monitoraggio e verifica del piano.
- Monitoraggio e verifica del servizio (questionari di soddisfazione)
- Interruzione/sospensione/chiusura del Servizio.

La retta è a carico dell'Azienda sanitaria, per incarico della quale il Consorzio CS e, quindi, la cooperativa "Nuove Dimensioni" gestisce il servizio.

d. Organigramma

L'organigramma che segue illustra l'organizzazione della Cooperativa.



3. TUTELA DELL'UTENTE

a. Carta dei diritti degli utenti

Articolo 1 (diritto al nome)

Ciascun ospite è identificato appellato con il suo nome cognome se desidera con la qualifica di grado conseguita.

Articolo 2 (diritto all'ambiente)

La cooperativa deve assicurare agli ospiti, temporanei o definitivi, un'accoglienza dignitosa in ambienti idonei e confortevoli.

Articolo 3 (reciproca correttezza tra ospiti operatori)

Ciascun ospite è tenuto utilizzare gli ambienti della struttura nel pieno rispetto degli altri utenti e degli operatori; in ogni caso, il comportamento di tutti deve essere sempre ispirato ad un corretto rapporto.

Articolo 4 (diritto di accesso)

Nessuno può essere ammesso o trattenuto nella struttura contro la propria volontà, anche desunta da fatti concludenti.

Articolo 5 (diritto di rientrare al proprio domicilio)

Ciascun utente sarà messo in condizione di rientrare al proprio domicilio, terminato il percorso riabilitativo, dato il parere favorevole del Dipartimento di salute mentale.

Articolo 6 (diritto alla promozione della personalità)

L'amministrazione garantisce a tutti gli ospiti che rispetta la promozione della personalità impegnandosi a rimuovere quegli ostacoli che di fatto limitano o lo svolgimento concreto della personalità di ciascun ospite.

Articolo 7 (diritto recupero riabilitativo)

Tutti devono fruire di un adeguato trattamento riabilitativo per recuperare e mantenere la massima autonomia personale.

Articolo 8 (diritto all'assistenza e cure)

Tutti hanno diritto ad un'adeguata prestazione di cure e di assistenza diurna e notturna, resa da personale idoneo e professionale. E' incoraggiata ogni forma di intervento dei familiari ed amici, che non siano pregiudizievoli al benessere dell'ospite.

Articolo 9 (diritto di circolazione)

A ciascun ospite deve essere consentito libero accesso alla sosta negli spazi della struttura, eccetto limitazioni stabilite per motivi sanitari e/o di sicurezza.

Articolo 10 (diritto di comunicazione)

La direzione assicura il regolare esercizio della corrispondenza della comunicazione, anche telefonica, degli ospiti tra loro e con/dall'esterno.

Articolo 11 (assistenza religiosa)

E'garantita l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza di ciascuno.

Articolo 12 (diritti patrimoniali)

La cooperativa, anche tramite il proprio personale, garantisce la più ampia tutela dei diritti previdenziali e pensionistici dei propri ospiti. A tutti gli ospiti è assicurato il possesso degli effetti personali dei propri beni, con le limitazioni stabilite a tutela degli stessi.

Articolo 13 (diritto di visita)

La visita di parenti, amici e volontari agli ospiti dell'istituto sarà favorita con ogni mezzo. Il personale di reparto si adopera per consentire la loro permanenza: le visite si possono prolungare purché sia piacevole per l'ospite e per il visitatore.

Articolo 14 (diritto al rispetto del pudore ed all'integrità delle proprie funzioni)

Ciascuno degli ospiti, anche se con ridotta autonomia, deve essere messo in condizione di svolgere adeguatamente le proprie funzioni fisiologiche. L'esigenza assistenziale di servizio non può in alcun modo prevalere sul rispetto del pudore.

Al fine di assicurare anche agli ospiti con ridotta autosufficienza il corretto utilizzo delle protesi acustiche, dentarie, oculistiche si dovrà provvedere agli interventi di manutenzione e sostituzione necessaria nel minor tempo possibile

Articolo 15 (diritto di informazione)

L'ospite, o una persona di sua fiducia, hanno diritto di ottenere dall'infermiere responsabile un'informazione adeguata circa la diagnosi e la terapia anche provvisori in termini comprensibili del richiedente. La direzione deve, altresì, fornire tutte le informazioni necessarie ed utili agli ospiti.

Articolo 16 (diritto di partecipazione)

Gli ospiti hanno diritto di poter intervenire nell'organizzazione della Casa-alloggio, sia proponendo modifiche e miglioramenti che criticando, nei dovuti modi, l'operato della direzione: è sempre garantita una risposta scritta entro 15 giorni.

Articolo 17 (diritto di rikusazione del medico)

L'ospite che, per gravi motivi, ritiene essere venuto meno il rapporto di fiducia con il proprio medico, può fare richiesta di rikusazione.

Articolo 18 (diritto a morire con dignità)

Il personale della struttura attua tutte le attenzioni e gli accorgimenti verso il morente e i familiari al fine di rendere il più umano possibile la fase terminale ed il decesso.

Articolo 19 (diritto alle esequie alla sepoltura)

In difetto di altra volontà manifestata in modo adeguato, la direzione provvederà per il defunto all'allestimento della camera funebre, alla celebrazione delle esequie e alla sepoltura dignitosa del cimitero cittadino.

Articolo 20 (diritto reclamo)

E' attribuito a ciascun ospite il diritto di presentare reclamo alla violazione, parziale o totale, delle norme della presente carta dei diritti. Detto reclamo dovrà essere inoltrato al coordinatore della struttura che lo esaminerà nei modi stabiliti.

Articolo 21 (noma di chiusura)

La presente carta di diritto non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite come persona e cittadino, anzi, si prefigge di garantire il loro effettivo godimento.

b. Modalità di presentazione dei reclami.

In base agli articoli 16 e 20 della "Carta dei diritti dell'utente", gli ospiti hanno diritto di poter intervenire nell'organizzazione della Casa-alloggio, sia proponendo modifiche e miglioramenti che criticando, nei dovuti modi, l'operato della direzione. Inoltre, è attribuito a ciascun ospite il diritto di presentare reclamo alla violazione, parziale o totale, delle norme della presente carta dei diritti.

Quindi, sia per criticare l'operato della Direzione che per lamentare una violazione dei diritti dell'utente, ciascuno di essi ha la possibilità di inoltrare un reclamo al coordinatore della struttura.

Detto reclamo dovrà essere inoltrato:

- a) per iscritto, ed in via del tutto anonima, attraverso l'apposita cassetta postale denominata "Reclami", posta all'interno della struttura;
- b) per iscritto o oralmente alla persona del coordinatore, che si impegna a prenderlo in esame.

E' sempre garantita una risposta scritta entro 15 giorni.

5. INDIRIZZI E RECAPITI TELEFONICI UTILI

Nella seduta del 29 luglio 1997, il Consiglio Regionale, con la delibera n° 654, autorizza l'ASL n° 3 di Lagonegro a ricorrere a convenzione per la gestione di una struttura psichiatrica intermedia a Lauria, sottoscritta nell'aprile del 1997 dal Direttore generale dell'ASL n°3 di Lagonegro ed il presidente della cooperativa sociale "Nuove Dimensioni". Nasce così la casa-alloggio "Nicolao": dal 22 settembre 2003 la casa-alloggio ha cambiato la sua denominazione e la sua sede a seguito dell'aggiudicazione della gara di appalto relativa.

Esiste da allora la casa-alloggio "Al torrente", stabilitasi in una struttura più ampia, rispondente ai parametri regionali ed inserita in una contrada nella zona nord del comune di Lauria, nella quale è assicurata agli ospiti l'integrazione con gli abitanti e la possibilità di usufruire di alcuni servizi in piena autonomia.

Dal 2011 la cooperativa gestisce il gruppo appartamento "Il glicine", situato in contrada Pecorone di Lauria, destinato ad utenti per i quali il progetto riabilitativo ha sortito l'effetto sperato, ovvero una maggiore autonomia. Gli utenti gestiscono la propria vita in un appartamento ampio e luminoso, provvedendo da soli alla preparazione dei pasti, al riassetto e alla cura della casa, affiancati da un operatore solo per poche ore al giorno.

Casa-alloggio "Al torrente"

c/da Pecorella n°5

85044 Lauria (Pz)

Recapito telefonico della struttura: 0973/825753

Fax: 0973/447093

Utenza per gli utenti: 348/7724320

Indirizzo e-mail casa-alloggio "Al torrente": torrente2003@virgilio.it;
torrentecasaalloggio@gmail.com.

Gruppo-appartamento "Il glicine"

c/da Pecorone

85044 Lauria (Pz)

Utenza per gli utenti: 0973/821375

Indirizzo e-mail casa-alloggio "Al torrente": glicine2016@gmail.com

Presidente della cooperativa "Nuove Dimensioni" è la dott.ssa Maria Carla Viceconti, il cui recapito telefonico è 335/7300949; indirizzo e-mail: mariacarlaviceconti@virgilio.it

Vicepresidente della cooperativa "Nuove Dimensioni" è il sig. Massimo Priolo, il cui recapito telefonico è 335/7300950; indirizzo e-mail: massimopriolo71@gmail.com

Consigliere di amministrazione della cooperativa "Nuove Dimensioni" è il geom. Giulio Carlomagno, il cui recapito telefonico è 335/5383525; indirizzo e-mail: giulio.cooperativa@gmail.com.

Indirizzo e-mail della cooperativa: cooperativanuovedimensioni@gmail.com

Coordinatrice della casa-alloggio "Al torrente" e del gruppo appartamento "Il glicine" è la dott.ssa Isabella Stefanelli, il cui recapito telefonico è 335/7300948; indirizzo e-mail: istefanelli964@gmail.com.

Per quanto concerne i servizi del Dipartimento di Salute Mentale, sito presso il plesso ospedaliero "Domenico Lentini" di Lauria (Pz), è utile conoscere alcuni riferimenti:

- CSM di Lauria: 0973/621813;
- UOSD Strutture Psichiatriche per Attività Residenziali e Semiresidenziali di Potenza: 0971/310601.

Firma il presidente

QUESTA E' L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO