



**Fondazione
Giovanni XXIII**
Onlus

**CAH
GIOVANNI XXIII**

**CARTA
DEI
SERVIZI**

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

Presentazione

Questa Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Fondazione a completare le proposte clinico educative finora realizzate declinate in un percorso completo nelle 24 ore.

L'ispirazione ideale che da sempre ci anima di accoglienza, conoscenza, sostegno a quanti si rivolgono alla Fondazione cercando risposte concrete alle difficoltà da cui sono afflitti trova un'ulteriore realizzazione: il nostro intento è sempre quello, insieme a una famiglia informata, formata, sostenuta e motivata, di riprendere per i nostri pazienti il filo di un tempo non solo condizionato dall'emergenza bensì evolutivo, sottratto alla ripetizione e restituito alla vita, al presente, al domani.

Quotidianità, trasferibilità, qualità di vita sono sempre gli obiettivi e gli indicatori che direzionano la prassi educativa e di cura, momento per momento, di giorno come di notte: dal risveglio, con i primi gesti di apertura, alla programmazione del pasto, alle varie attività di laboratorio e preoccupazionali alle ore serali spesso più critiche del giorno.

Lavoriamo cercando di costruire nei nostri pazienti una vita il più possibile pensata e vissuta non subita o evitata...una vita che cura.

La Presidenza

Presentazione del servizio

Prestazioni Interventi e attività'

CAH Uno spazio residenziale per favorire la crescita e l'autonomia

Direzione e responsabilità del servizio: Dottor Oberti Marco

Coordinatore: dottor Oberti Marco

Personale : Psicologi ed educatori della Fondazione Giovanni XXIII (Dott. Marco Oberti; Dott. Marco Marchetti; Dottoressa Annamaria Scaglia, Giuseppina Ferrari, Davide Vezzoli, Fabiano Triolo e Manuela Valceschini.)

Referente primo incontro e incontri con l'utenza: Dott. Marco Oberti

Pulizie : a cura della Fondazione

Servizi erogati

La Comunità Alloggio Handicap Giovanni XXIII offre uno spazio residenziale destinato a persone con disturbi di carattere psichico che abbiano, per motivi diversi, necessità di trovare uno spazio protetto sia per periodi brevi che per progetti di maggior durata temporale.

La CAH è inserita nella struttura della Fondazione Giovanni XXIII, situata al primo piano, dotata di tre camere singole e una doppia, tre diversi bagni tutti attrezzati per persone disabili, un salotto ed una cucina.

L'edificio è circondato da un vasto giardino e appena al di fuori la Fondazione dispone di un orto dove i suoi utenti coltivano ortaggi e frutta facendo le prime esperienze lavorative.

All'interno della struttura sono inoltre presenti una palestra e diversi laboratori di tipo occupazionale ed orientati all'apprendimento/mantenimento delle capacità relative alla cura di sé.

Gli interventi erogati dalla CAH fino ad ora sono stati orientati ai pazienti della Fondazione, inseriti quindi in percorsi di ampia portata educativa. Lo scopo dell'apertura al territorio della struttura è di offrire anche ad altri spazi e competenze maturate dai nostri operatori con la formazione e con l'esperienza.

Capacità ricettiva

La CAH può ospitare fino a 5 utenti in contemporanea.

Accoglienza

Per essere ammessi è necessario fare richiesta al proprio Ambito ed al proprio Comune di residenza.

Alla domanda va allegato:

- relazione servizio sociale di riferimento che motiva la richiesta stessa
- documentazione sanitaria (verbale di invalidità civile e relazioni cliniche pregresse)
- relazioni relative ad altri servizi precedentemente frequentati

Compito del Responsabile della CAH è valutare la domanda di concerto con la famiglia dell'interessato, il referente presso l'Ambito e se richiesto l'AS del comune di residenza del paziente.

Dimissioni

Le dimissioni avverranno: per conclusione di un progetto; su richiesta della famiglia, dei Servizi Sociali o su proposta della stessa Fondazione Giovanni XXIII. Prima delle dimissioni stesse saranno effettuati gli incontri necessari con le parti per garantire la qualità del servizio e l'eventuale passaggio ad altro servizio. Il direttore clinico della Fondazione rilascerà alla famiglia e agli enti richiedenti una relazione sul percorso svolto dall'utente.

Tempi

L'apertura della CAH Giovanni XXIII è sulle 24 ore per sette giorni alla settimana.

Costi

Il costo giornaliero varia da 100 a 130 euro a seconda dell'impegno richiesto dal tipo di disturbo che affligge il paziente.

Dal costo sono esclusi i pasti ed eventuali attività accessorie (uscite serali in locali, trasporti casa /Cah, attività sportive). Il costo dei pasti è per l'anno 2019 di 12 euro al giorno, i costi delle attività eventuali dipendono dalle stesse.

Sono stipulabili contratti solo con enti pubblici, escludendo le persone fisiche.

Suggerimenti e Reclami

Presso i locali della Fondazione e della CAH è a disposizione il Mod.016 11 "Segnalazione suggerimenti e reclami". Ad ogni segnalazione ricevuta la struttura operativa della Fondazione si impegna a dare risposta in un tempo massimo di trenta giorni. Per ogni urgenza gli psicologi della Fondazione sono sempre a disposizione per colloqui e verifiche del percorso. In allegato Mod 016 "Segnalazione Suggerimenti e reclami"

Soddisfazione famiglie

La Cah, certificata secondo la norma UNI En 9001:2015 misura annualmente la soddisfazione dei familiari mediante apposito questionario (In allegato) I dati raccolti e relative elaborazioni sono consultabili in Fondazione.

Apertura

La struttura, facente parte dei servizi offerti dalla Fondazione Giovanni XXII Onlus è aperta a qualunque visita di conoscenza, previa telefonata si può richiedere un incontro con il referente primo incontro che mostrerà la struttura ed illustrerà le modalità di lavoro utilizzate.

Meccanismi di tutela, partecipazione verifica e informazione

Tutela della privacy

La Fondazione, quale titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi della Legge 675/96 e seguente normativa, garantisce di seguire le regole di segretezza cui sono sottoposti i soggetti destinatari delle prestazioni erogate.

Fondazione ed utenti: Diritti e Doveri

Diritto all'informazione e al consenso informato.

È diritto del paziente e dei suoi familiari chiedere informazioni sulle caratteristiche della patologia e del percorso di cura da intraprendere.

È dovere dell'utente e dei suoi familiari informare il responsabile della Fondazione del percorso di cura e assistenza precedentemente intraprese e/o attualmente in corso.

È dovere dell'utente e dei suoi familiari osservare quanto prescritto nel regolamento della Fondazione.

Ricezione e gestione "soddisfazione e reclami"

La Fondazione si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con la convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia. La Fondazione si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi e di pubblicarli nelle revisioni annuali di questa Carta dei Servizi.

La Fondazione è dotata di un manuale di qualità dove viene dettagliatamente spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale.

La Fondazione individua come fattori fondamentali dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro. In conseguenza, vengono individuati come indicatori di qualità del servizio: Indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie, Indice di soddisfazione degli operatori rilevati mediante: Questionario sulla soddisfazione dell'utenza e modulo per le segnalazioni e/o reclami; Questionario di soddisfazione degli operatori;

La Fondazione provvede a rendere pubblica la verifica dell'attuazione degli standards attraverso una relazione annuale dei risultati conseguiti certificata da Certiquality, di libera consultazione.

Responsabilità civile

La Fondazione ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso gli utenti e verso terzi per danni a cose o a persone causati dagli Ospiti, per sinistri la cui responsabilità è attribuibile all'Istituto e per eventuali problematiche strutturali.

Pur garantendo una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, la Direzione non assume responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati ai responsabili delle Unità per la custodia.

Notiziario “La Fondazione Giovanni XXIII INFORMA”

La Fondazione pubblica semestralmente il bollettino informativo gratuito “La Fondazione Giovanni XXIII INFORMA” reperibile presso la Fondazione ed inviato oltre che a tutti coloro che ne fanno richiesta, a tutti i Servizi Sociali di tutti i Comuni della Provincia, alle Neuropsichiatrie infantili e a tutte le scuole dell'infanzia e di primo grado.

Sito internet e pagina facebook

La Fondazione dispone di un sito internet www.fondazionegiovanniXXIII.it sul quale è possibile essere sempre aggiornati sulle nostre attività. La pagina face book la trovi come “Fondazione Giovanni XXIII Autismi e terapie”.

INFORMAZIONI UTILI

Numero di telefono: 035.527456; fax 035 339963

Email: fond.giovanniXXIII@libero.it

www.fondazionegiovannixxiii.it

facebook: Fondazione Giovanni XXIII Autismi e terapie

Via Italia 8 A 24030 Valbrembo

Allegati



SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Se durante le prestazioni erogate dalla Fondazione avesse riscontrato qualche disservizio o volesse inoltrare delle indicazioni, la preghiamo di compilare la presente scheda che può consegnare in segreteria.

Il modulo può essere anche anonimo.

La Direzione si riserva di rispondere entro 30gg dal ricevimento del modulo.

Grazie per la collaborazione.

Numero Prog

OGGETTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO

Suggerimento/Reclamo : Scritto Verbale

Data

Firma (Facoltativa)

SOLUZIONE DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO

Da trattare Infondato

Data

Firma Presidenza

RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA/ PREVENTIVA

Richiesta di Azione correttiva/ Azione Preventiva Si No N.

Data

Firma Presidenza



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'efficienza della nostra Fondazione. Ponga una crocetta sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione.

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale. Le saremo grati se infine segnalerà gli aspetti positivi e negativi del servizio.

Cosa pensa rispetto a:

		Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Del tutto Soddisfatto
1	La fascia oraria dell'intervento					
2	L'organizzazione delle attività					
3	L'atmosfera ed il tipo di relazioni umane in Fondazione					
4	La pulizia ed igiene dei locali della Fondazione					
5	Ambiente e comfort					
6	L'intervento di cura del familiare					
7	Le informazioni ricevute sul tipo di disturbo del familiare					
8	Le Informazioni ricevute sull'andamento dell'intervento					
9	Le informazioni fornite sul progetto individuale di educazione terapeutica					
10	L'accoglienza e l'ascolto delle difficoltà familiari					
11	Grado di soddisfazione per il servizio complessivamente ricevuto					

Segue →



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI

		Nulla	Scarsa	Sufficiente	Discreta	Buona
12	La soddisfazione rispetto al trasferimento all'esterno delle competenze acquisite in Fondazione da parte del familiare è:					
13	La soddisfazione rispetto alla qualità del riposo notturno del figlio è:					
14	La soddisfazione rispetto alla partecipazione del figlio alla vita del territorio è:					
15	La qualità della relazione di mio figlio in generale è:					

		Assente	Scarsa	Media	Elevata	Molto elevata
16	La presenza dei comportamenti problema è:					

Commenti in dettaglio:

Aspetti positivi:

.....

Aspetti da migliorare:

.....

Aspetti negativi:

.....



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.

as an IQNet Partner hereby states that the organization:

FONDAZIONE GIOVANNI XXIII AUTISMI E TERAPIE ONLUS

IT - 24030 VALBREMBO (BG) - VIA ITALIA, 8/A

for the following scope

Provision of diagnostic, care and assistance services to people suffering from autism and generalised development disorders.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2015

Issued on: **2017-12-05**

Certified since: **2005-12-20**

for the validity date, please refer to the original Certificate* issued by CISQ/Certiquality s.r.l.

Registration number: IT-40762



Alex Stoichitoin
President of IQNET



Ing. Claudio Provetti
President of CISQ

IQNet Partners:**

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil
FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Certification Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina IQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
Quality Austria Austria RR Russia SIGE Mexico SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey Vinçotte Belgium YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

** The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com