



CSE "Giovanni XXIII"

CARTA DEI SERVIZI

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

Il CSE "Giovanni XXIII" nasce dall'esperienza pluriennale (dal 2004) della Fondazione Giovanni XXIII - Autismi e Terapie - ONLUS nel fornire cure a persone affette da Disturbo dello Spettro dell'Autismo.

Questa Carta dei Servizi – assistenziali, educativi e terapeutici - è innanzitutto una presentazione dell'impegno globale della Fondazione che sta all'origine del CSE, l'ispirazione ideale che la anima declinata in caratteristiche, attività, servizi e prestazioni specifiche.

E' una presentazione che si propone come momento di incontro, di accoglienza, di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al CSE fiduciosi di trovarvi un sostegno ed una concreta risposta alle difficoltà quotidiane.

Crediamo che solo grazie ad un continuo scambio, le prestazioni divengano sempre più appropriate ed adeguate a ciascuna esigenza individuale facendo crescere una partecipazione diretta delle famiglie interessate parallelamente ad una consapevolezza dei loro stessi diritti e bisogni personali.

Termini quali "quotidianità", "trasferibilità", "qualità di vita" sono riferimenti costanti che direzionano la nostra prassi educativa e di cura, momento per momento, giorno dopo giorno, in ogni spazio e tempo di vita , che sia di lavoro, di svago, di apprendimento.

Momenti che globalmente fanno "cura" perché frammenti quotidiani fra loro collegati per una vita pensata e vissuta, non subita, non evitata.

Una vita che cura.

Il CSE "Giovanni XXIII" ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica per la Qualità, per il pieno soddisfacimento della propria mission in un'ottica di miglioramento continuo. A garanzia di ciò la Fondazione Giovanni XXIII è certificata secondo la Norma ISO 9001:2008.

La Presidenza

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO CSE “GIOVANNI XXIII”

Gli interventi pensati e costruiti dal C.S.E. sono orientati verso il sostegno al paziente giovane e adulto di autonomie e competenze spendibili sia all'interno di contesti protetti che in luoghi socialmente complessi, al fine di poter garantire un “Durante di noi” di qualità, nella prospettiva di un “Dopo di noi” altrettanto significativo.

L'attenzione educativa e terapeutica ai bisogni del paziente, permette di individuare le attività maggiormente utili per mantenere un assetto dinamico e non stereotipato, trasformativo e non cronico, contrastando la tendenza del paziente con disturbo relazionale alla chiusura, all'isolamento e alla ripetitività, caratteristiche che nel tempo producono decadimento cognitivo e motivazionale.

Gli interventi applicati sono orientati dai seguenti criteri:

Personalizzazione dell'intervento, privilegiando tempi, abilità e bisogni del paziente.

Analisi del contesto, ovvero del sistema di ambiente e relazioni nel quale il paziente è inserito e vive.

Applicazione di passaggi sequenziali, con obiettivi chiari e condivisi con la famiglia, il paziente, l'èquipe curante e le altre agenzie sociali coinvolte.

Mantenimento, ovvero consolidamento delle abilità conseguite e sostegno rivolto al paziente nei momenti di difficoltà evolutiva e/o regressiva, al fine di ricostruire e recuperare le competenze precedentemente acquisite.

Trasferibilità, la possibilità di utilizzare le abilità acquisite in ogni spazio di vita.

Continuità, per l'intero ciclo di vita.

Verificabilità, fa parte del metodo ed è permanente e si realizza attraverso questionari ed incontri periodici sia con le famiglie che con gli operatori di cui rimane traccia scritta tramite la registrazione prevista dal sistema della Qualità.

Obiettivo di ogni intervento è acquisire, in un percorso dalla dipendenza verso le autonomie, abilità personali e relazionali per migliorare o correggere carenze, individuare strumenti per assicurare mantenimento e trasferibilità nel tempo e nell'ambiente familiare.

PRESTAZIONI EROGATE

Proposta di intervento: linee guida del progetto

Il CSE si propone, seguendo le linee orientative del modello di intervento denominato "Educazione Terapeutica" elaborato dalla Fondazione Giovanni XXIII, di creare un percorso dalla dipendenza verso l'autonomia. Per ogni utente viene elaborato, viste le caratteristiche e sentite le esigenze familiari, un Progetto Educativo Individuale, che viene costantemente monitorato con gli strumenti della Gestione del Sistema Qualità, condiviso con la famiglia, ed eventualmente altre agenzie, e rivisto al presentarsi di nuove necessità educative.

Gli strumenti applicativi variano quindi per ciascun utente e per lo stesso nelle diverse fasi di vita.

Laboratori di autonomia personale e sociale

Attività finalizzate ad acquisire e/o mantenere e/o rinforzare le abilità quotidiane.

Sono previsti laboratori di: igiene personale, cura di sé, utilizzo del denaro, conoscenza del territorio e utilizzo mezzi pubblici, fare la spesa, utilizzo elettrodomestici in spazi di vita quotidiana, cucina/preparazione cibo, pulizia di luoghi di vita quotidiana, cura dei propri indumenti, altro.

Laboratori di attività didattica

Lo sviluppo dei laboratori mira al mantenimento e al potenziamento della sfera cognitiva, attraverso: lettura, scrittura, aritmetica e fonologia di base, trasferimento di apprendimenti didattici sul territorio (ad esempio, educazione stradale, comportamenti civico-sociali, orientamento spazio-temporale, utilizzo del denaro), attività ludico-espressive singole e di gruppo. E' attivo un laboratorio settimanale tenuto da una musicoterapeuta.

Attività ludico-motoria

Insieme di attività corporee, singole o di piccolo gruppo, il cui obiettivo è quello di permettere al paziente di costruire esperienze nuove attraverso il coinvolgimento consapevole del corpo, siano esse ludiche e piacevoli, oppure più impegnative. Il CSE dispone di una palestra propria attrezzata. Durante tutto l'anno vengono effettuate uscite escursionistiche sia in autonomia che in collaborazione con il CAI, ed altre esperienze analoghe tramite la collaborazione con l'associazione di onoterapia "Asini si nasce ed io lo nakkui".

Laboratorio di attività occupazionali

Laboratori diversi orientati all'inizio della pratica lavorativa, che si svolgono all'interno degli spazi del CSE, e possono variare dalla rilegatura a caldo al lavoro presso un orto-giardino situato adiacente alla Fondazione e raggiungibile dai pazienti in sicurezza ed autonomia.

Inserimento pre-lavorativo

Esperienze lavorative effettuate in spazi esterni al CSE, sempre seguiti da un operatore, con un rapporto massimo di uno a due. Esempio di queste attività sono lavori di manutenzione e pulizia svolti presso una biblioteca comunale a Valbrembo, partecipazione settimanale ai laboratori ergoterapici che si svolgono presso la cooperativa B "Il Segno, attività lavorative presso la Ditta "Bellini" a Zanica

Assistenza alle famiglie e accompagnamento del paziente per interventi sanitari specifici

Il CSE su necessità delle famiglie accompagna gli utenti a visite od interventi medici ritenuti di particolare difficoltà per le famiglie e per gli utenti stessi.

Collegamento con altre agenzie sociali

Al fine di garantire continuità e coerenza dell'intervento di Educazione Terapeutica il CSE si preoccupa di coinvolgere, laddove possibile, le agenzie sociali (Scuola, A.S.L., Comune, Cooperative, Associazioni ecc.) che agiscono sul territorio e che possono arricchire la qualità di vita del paziente.

SERVIZI COMPLEMENTARI

Biblioteca ed emeroteca

La Fondazione Giovanni XXIII sede del CSE dispone di una biblioteca costantemente aggiornata e di una collezione di riviste specializzate. I volumi e le riviste sono consultabili in sede. È possibile effettuare fotocopie restando nei limiti secondo quanto stabilito dalla Legge.

Tirocini e consulenza tesi

La Fondazione Giovanni XXIII, erogatrice dei servizi del CSE, è sede riconosciuta di tirocini in Psicologia, Scienze dell'Educazione e Specializzazione in Psicoterapia e, con convenzioni specifiche, di stage per studenti provenienti dalle scuole secondarie superiori.

E' disponibile a fornire materiale e consulenza per compilazione di tesi.

MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

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.

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 del CSE del percorso di cura e assistenza precedentemente intraprese e/o attualmente in corso.

E' dovere dell'utente e dei suoi familiari osservare quanto prescritto nel regolamento del CSE.

Il CSE è sempre aperto alle visite , previo appuntamento con il responsabile.

Presso i locali del CSE è sempre disponibile, come stabilito dal Sistema Gestione Qualità il modulo "Suggerimenti e reclami". Ogni segnalazione verrà discussa da tutta l'equipe e avrà risposta in forma scritta.

Copia del modulo si trova a pag 9 di questa CdS

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. Propone inoltre alle famiglie la possibilità di assicurare il loro congiunto per tutte le attività svolte fuori dagli spazi del CSE.

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

INFORMAZIONI UTILI

Costi del servizio

Intervento dalle ore 8.30 alle ore 19.00

Il costo del servizio include tutti i laboratori interni ed esterni agli spazi del CSE, ed è fissato in 55 euro al giorno.

Sono esclusi i costi dei pranzi, dei trasporti da casa alla struttura e viceversa, degli eventuali ingressi in strutture ricreative sportive (ad es. piscine), l'onoterapia ed eventuali uscite in locali (es. pizzeria), vacanze, tempo libero in genere.

Viene fatturato ogni giorno concordato e stabilito nel PEI di permanenza del paziente presso il CSE. In caso di assenza prolungata oltre la settimana, se comunicata entro il venerdì mattina precedente non viene chiesto il rimborso della quota pranzo.

Costi servizi accessori: mensa 6 euro a pasto; piscina 5 euro a ingresso; colloqui con famiglie e altre strutture 45 euro a incontro; onoterapia 12,5 euro a volta; musicoterapia 15 euro a incontro; trasporto da valutare volta per volta.

In allegato il Mod 900 Tariffario contenente tutte le tariffe applicate.

L'apertura di altri servizi e i relativi costi saranno comunicati con apposita lettera alle famiglie e indicati nella successiva Rev. della Carta dei Servizi

Orari

Il CSE è aperto dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì.

L'orario part time prevede due possibilità: dalle ore 8.30 alle 12:30 la mattina; dalle ore 14:00 alle 18:00 nel pomeriggio.

Chiusura nelle due settimane centrali di Agosto. A ciò va aggiunta una chiusura parziale e non continuativa durante il periodo natalizio.

Nel complesso, il CSE è aperto 49 settimane all'anno.

Accessibilità

La struttura è in Via Italia 8a in Valbrembo. Non sono presenti barriere architettoniche.

Destinatari

Il CSE Giovanni XXIII, pur nascendo ed essendo specializzato per pazienti affetti da Disturbo dello Spettro Autistico accoglie persone affette da fragilità psichica, previa valutazione iniziale. Esclude soggetti dipendenti da sostanze.

Accoglienza

Il CSE Giovanni XXIII può accogliere fino a 15 utenti in contemporanea. Il rapporto utente / operatore, vista la specificità dei disturbi non è mai superiore a 1 a 3

Ammissione al servizio

Il protocollo d'ammissione è il medesimo che utilizza la Fondazione Giovanni XXIII e prevede una serie di colloqui con i famigliari, incontri con il paziente per valutazioni e colloquio di restituzione alla famiglia. In seguito, in caso di ingresso di nuovo paziente, verrà presentato il PEI.

Le famiglie, per accedere al CSE, devono contattare i servizi sociali del proprio territorio.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono su richiesta della famiglia o su proposta dell'equipe del CSE, in seguito a valutazione congiunta.

Come contattarci

CSE Giovanni XXIII Via Italia 8 Valbrembo
Telefono : 035.527456 Fax : 035.339963
Email: fond.giovanxxxiii@libero.it
www.fondazionegiovanxxxiii.it



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



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 Stoichitoiu
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 Inspocta Certification Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina IQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
Quality Austria Astartia RR Russia SIGE Mécico 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