

Centro diurno

Semplicemente esserci

Carta del servizio



Contenuto

1	Intro.....	3
2	La carta dei servizi.....	3
3	I nostri principi fondamentali.....	4
4	Le prestazioni del Centro diurno a Merano.....	5
4.1	Utenza.....	5
4.2	Accesso ai servizi.....	5
4.3	Servizi offerti.....	5
4.4	Orario di servizio.....	6
5	I/Le nostri/e collaboratori/trici.....	7
6	Grado di soddisfazione die nostri utenti.....	7
6.1	I diritti degli utenti.....	7
6.2	Reclami e proposte.....	8
6.3	Doveri degli utenti.....	8
7	I nostri obiettivi.....	8
7.1	Rigorosi controlli della qualità.....	9
8	Contatto.....	9

1 Intro

Il Centro diurno per malati psichici di Merano è stato istituito dalla Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone nel 1993. Il Tagesclub si trova presso la Comunità comprensoriale del Burgraviato in via Schaffer n. 59 a Merano, è privo di barriere architettoniche e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici.

Lo scopo principale del Centro diurno è l'accompagnamento e la strutturazione giornaliera degli utenti. Vengono offerte opportunità di incontro e di occupazione e c'è la possibilità di fare colazione e di pranzare insieme.



2 La carta dei servizi

Da informazioni riguardanti i servizi prestati dal Centro diurno della Caritas allo scopo di renderlo noto ai cittadini.

Descrive i presupposti per l'accesso ai servizi e la loro tipologia e durata.

Impegna il Centro diurno a mantenere dei criteri di qualità e a creare le possibilità di controllarla.

Indica i modi per inoltrare contestazioni o proposte di miglioramento riguardo ai servizi prestati.

3 I nostri principi fondamentali

Eguaglianza

Ci impegniamo a offrire uguali servizi a tutti gli utenti, indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica e situazione socioeconomica.

Continuità

Da tanti anni offriamo un costante e regolare servizio. Se nonostante le misure di sicurezza avvenissero delle situazioni di crisi, agiremmo secondo dei piani di emergenza per rendere meno pesanti possibile i disagi.

Partecipazione e trasparenza

Tramite esaurienti comunicati informativi e lavorando in rete con i servizi psichiatrici e sociopsichiatrici della zona, cerchiamo di venire incontro nel miglior modo possibile alle esigenze dei nostri clienti. Teniamo conto dei consigli o delle lamentele che ci vengano fatte.

Costante miglioramento

È nostra ambizione migliorare costantemente i nostri servizi tramite miglioramenti strutturali e tecnologici. In particolare vogliamo collaboratori gentili e con buona formazione.

Implemento dei rapporti intrapersonali

Il Centro diurno è un luogo d'incontro nel quale nascono amicizie. I compleanni degli utenti ed altre ricorrenze vengono festeggiate insieme.

Ambiente accogliente

Cerchiamo di creare un ambiente piacevole, cordiale e familiare. Ci teniamo che i rapporti tra utenti e collaboratori siano cordiali e costruttivi.

Responsabilità sociale

Siamo consapevoli della nostra responsabilità sociale, perciò ci poniamo come obiettivo la riabilitazione di persone psichicamente malate e la loro integrazione nella società.

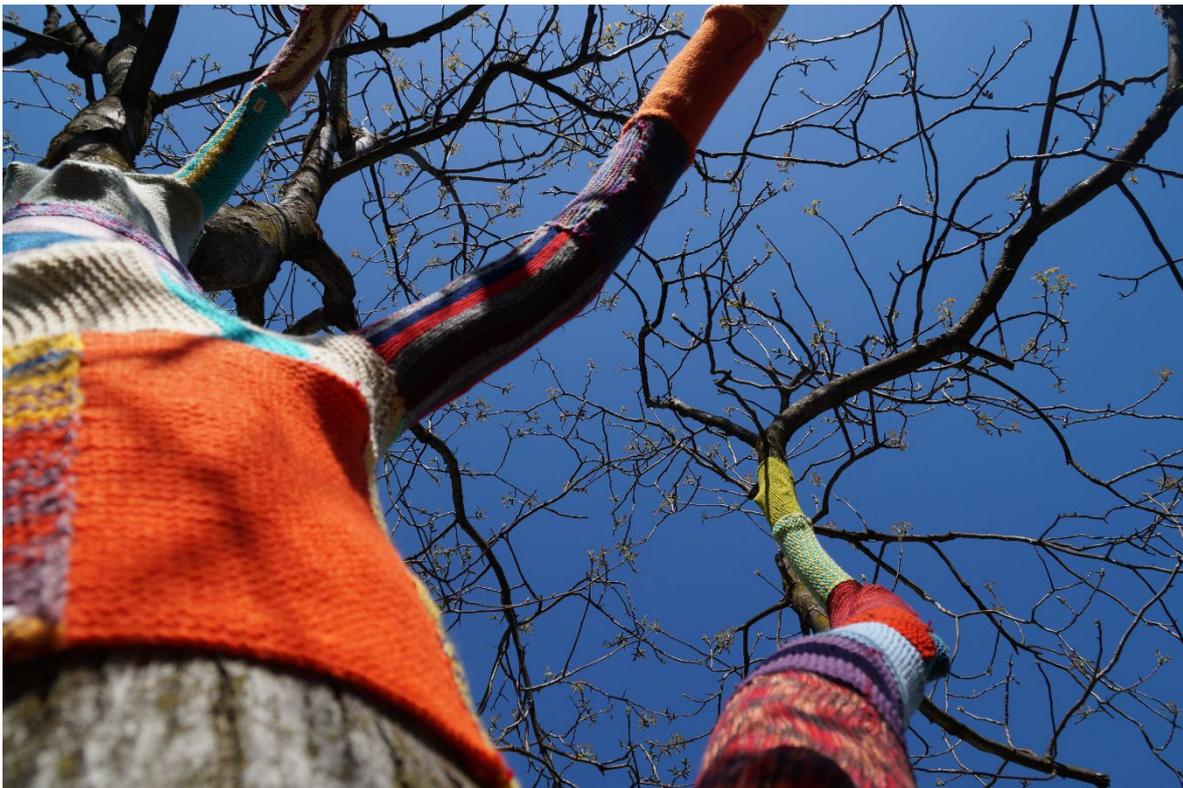
4 Le prestazioni del Centro diurno a Merano

4.1 Utenza

Gli utenti sono persone con problemi psichici e con problematiche derivanti da tale malattia. Nella carta dei servizi vengono definiti visitatori oppure utenti.

4.2 Accesso ai servizi

Possono frequentare il Centro diurno persone che soffrono di una malattia psichica indipendentemente dal gruppo linguistico o dal distretto sanitario di provenienza. L'accesso ai servizi è libero come la partecipazione alle attività proposte. L'obiettivo è quello di stimolare la responsabilizzazione, l'autonomia e l'iniziativa del singolo. Il primo contatto può evadere attraverso la rete psicosociale o autonomamente mediante l'ospite. Alla seconda visita del centro diurno i collaboratori cercano di ottenere informazioni sulle esigenze individuali dell'ospite e si firma i documenti privacy.



4.3 Servizi offerti

Il Centro diurno offre agli utenti una giornata strutturata. Il programma inizia alle 8.30 con la colazione, durante la quale è possibile uno scambio di informazioni riguardanti il giorno precedente, il fine settimana ecc. Il programma serve da stimolo per la frequenza del Centro diurno e per la strutturazione della giornata. Il programma del mattino prevede lavori casalinghi, sparecchiare, lavare stoviglie, fare la spesa, cucinare, apparecchiare la tavola, pulire ecc. Tutti i lavori vengono svolti insieme ai collaboratori.

Alle 12,30 si pranza insieme cercando di offrire un'alimentazione sana ed equilibrata. Per il pranzo attualmente è previsto un contributo alle spese di due Euro, per la colazione un contributo di un Euro.

Alle 14.00 incomincia il programma pomeridiano che prevede varie attività. Si segue un programma mensile stagionale elaborato in collaborazione con gli utenti. Si gioca a carte, memory, scacchi, dama, carrom, calcetto, ping pong ecc. Ogni mese è prevista anche un'attività creativa (lavori a mano) e attività nel giardino e nell'orto. Inoltre, oltre alle attività previste è sempre possibile stare semplicemente in compagnia. I collaboratori sono sempre a disposizione per un colloquio personale. Una volta al mese si organizza una gita.

Programmi individuali

Cerchiamo di orientarci a seconda delle esigenze dei nostri utenti sfruttando le risorse presenti. I nostri utenti spesso vivono situazioni complesse. È perciò importante per noi collaborare con tutti i servizi che mettono a disposizione risorse ed esperienze. Ci consideriamo come una parte del sistema di aiuti messi a disposizione dei nostri utenti. Collaboriamo con il servizio psichiatrico del distretto sanitario di Merano, con il servizio psicosociale del distretto del Burgraviato e con altri servizi della Caritas.

4.4 Orario di servizio

Il Tagesclub è aperto il lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8,30 alle 16,30 e martedì e venerdì dalle ore 8,30 alle 14,30.



5 I/Le nostri/e collaboratori/trici

I/le nostri/e collaboratori/trici sono pedagogisti, pedagogisti sociali e operatori socio-assistenziali impegnati nel servizio da molti anni e perciò dotati di molta esperienza. Sono previsti aggiornamenti formativi e supervisione. In incontri settimanali viene discussa l'attività svolta e la collaborazione con altri servizi.

6 Grado di soddisfazione dei nostri utenti

Lo scambio di informazioni (feedback) con i nostri utenti, con altri servizi e i servizi invianti ci dà gli spunti per migliorare il nostro lavoro.

6.1 I diritti degli utenti

Diritto d'informazione: Gli utenti hanno il diritto di essere informati esaurientemente a riguardo i vari servizi, i diritti d'accesso e la partecipazione ai costi dei pasti.

Diritto a uguale trattamento: Gli utenti hanno il diritto a un trattamento uguale per tutti senza discriminazione.

Diritto alla privacy: I dati personali degli utenti vengono trattati secondo le leggi sulla privacy. La permanenza nel Centro diurno e la partecipazione alle varie attività è gratuita.

6.2 Reclami e proposte

Ci impegniamo ad offrire agli utenti un programma soddisfacente. Gli utenti possono comunque proporre miglioramenti o cambiamenti se lo ritengono utile, lo possono fare in forma diretta in un colloquio, per telefono al numero 0473 495 640, per iscritto al Centro diurno, via Schaffer 59 , 39012 Merano, o via e-mail al tcm@caritas.bz.it. Per i reclami è previsto un apposito modulo (vedi allegati), in più abbiamo appeso una cassetta per spunti, desideri e critiche anonimi.

Ci si può rivolgere al dirigente del servizio o ai collaboratori. Ai reclami viene risposto entro una settimana.

6.3 Doveri degli utenti

Gli utenti non possono fare uso di violenza fisica o psichica consumare droghe o alcool. Devono attenersi alle regole stabilite oralmente o per iscritto. Il pranzo va prenotato entro le 11,00. Per la colazione ed il pranzo è previsto il pagamento di un modesto contributo.



7 I nostri obiettivi

Attraverso colloqui individuali individueremo i bisogni dei nostri utenti e quindi cercheremo

di operare in tal senso. Oltre ad offrire pasti sani cercheremo di soddisfare i gusti degli utenti. Festeggiamo i compleanni ed altre feste insieme agli utenti.

Gli utenti potranno esprimere il loro parere riguardo la qualità del servizio tramite questionari anonimi che compileranno periodicamente. Reclami e proposte sono sempre consentiti e presi in considerazione.

Annualmente viene distribuito ed analizzato un questionario per il gradimento degli ospiti e una cassetta per i reclami serve per incentivi, reclami e proposte. Ogni 2 mesi viene organizzato una riunione della casa. Reclami e proposte sono benvenuti e vengono presi per il serio.

Usiamo piatti in ceramica e bicchieri di vetro limitando l'uso di materiale non riciclabile al minimo. Attuiamo la raccolta differenziata dei rifiuti. Provvederemo affinché la struttura sia pulita, sicura e accogliente.

7.1 Rigorosi controlli della qualità

Un collaboratore è incaricato di controllare che tutte le indicazioni e controlli previsti dalle direttive HACCP vengano rispettate.

La Comunità Comprensoriale del Burgraviato può nella sua funzione di servizio inviante effettuare in qualsiasi momento sopralluoghi nella sede del Tagesclub e controlli riguardanti il lavoro svolto.

8 Contatto

Centro diurno Caritas
39012 Merano, via Schaffer, 59
Tel. 0473 495 640,
Internet: www.caritas.bz.it, e-mail: tcm@caritas.bz.it
Responsabile del servizio: Dr. Monika Verdorfer
e-mail: monika.verdorfer@caritas.bz.it

Orario d'apertura
Lu – mer e gio, ore 8.30 – 16.30
Ma e ve ore 8.30 – 14.30