AL MAGLIO
IN SALUTE
POLIAMBULATORIO

STUDIO PROGETTO
COOPERATIVA SOCIALE
PERSONE E TERRITORI IN EVOLUZIONE

CARTA **SERVIZIO**

INDICE

Presentazione	4
Riferimenti normativi	5
Finalità	6
I principi di erogazione del servizio	7
Informazioni al cittadino Tutela Reclami Risarcimenti Validità della Carta	9
Presentazione della Cooperativa La Storia La Mission Le Aree di intervento Organigramma	11
Poliambulatorio al Maglio	15

PRESENTAZIONE

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.
La presente Carta del Servizio nasce non solamente allo scopo di rispondere ad una precisa legge ma, soprattutto, per migliorare la qualità del servizio erogato ed implementare il dialogo con l'utenza, le famiglie e gli enti pubblici.
Non si tratta quindi di un punto d'arrivo, ma essenzialmente di un percorso attento alle evoluzioni giuridico-normative e alle esigenze dei cittadini ai quali il servizio si rivolge.

Cooperativa Sociale Studio Progetto
Il Presidente
Andrea Rilievo

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti riferimenti normativi:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che istituisce per la prima volta in Italia la carta dei Servizi;
2. Legge 273/95, che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi;
3. Legge 328/00, che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà un particolare impulso alla sua diffusione;
4. Legge Regionale 22/02, che fissa le norme generali in tema di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali;
5. DGR n. 2473/2004 e 2501/2004, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali e attribuisce alla Carta dei servizi valenza autorizzativa definendone, mediante specifico requisito, i contenuti essenziali;
6. DGR n. 2288 del 18 luglio 2006, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali a conclusione della sperimentazione attuata con DGR n. 3855 del 3 dicembre 2004 e successivo DGR n. 4261 del 30 dicembre 2005 con il quale è stato prorogato il termine per la chiusura della sperimentazione al 30/06/06.

FINALITÀ

La Carta del Servizio intende essere:

- Un patto tra Cooperativa Sociale Studio Progetto, ente gestore del Poliambulatorio e cittadini-utenti dei servizi in relazione ai principi generali, alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità garantiti, alle forme di tutela dell'utente: la Carta diviene luogo e strumento di scambio, riflessione, riprogettazione del servizio;
- Un patto tra Cooperativa ed Enti pubblici con riferimento al loro ruolo di garanti e regolatori delle modalità di accesso alla rete territoriale dei servizi;
- Un patto tra Cooperativa e Servizi Pubblici per sviluppare la collaborazione e l'integrazione sul principio condiviso della centralità del cittadino utente;
- Una guida che indica le attività ed i servizi gestiti dalla Cooperativa anche come strumento d'orientamento per gli utenti e gli operatori pubblici nella ricerca di servizi appropriati rispetto ai bisogni.

La sottoscrizione della presente Carta del Servizio rappresenta dunque un impegno:

- A migliorare i servizi e rendere la struttura sempre più efficace ed efficiente con il contributo attivo dei diversi soggetti coinvolti (operatori, utenti, famiglie, servizi pubblici) in modo che il dialogo e la partecipazione possano essere una costante occasione di miglioramento;
- A collaborare con i diversi soggetti per affrontare costruttivamente le attuali esigenze socio-sanitarie della collettività e per contribuire alla crescita, in tale campo, di una più generale cultura dei diritti e dei doveri.

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi generali che guidano la progettazione, la programmazione e le attività della Cooperativa, in linea con la Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

EGUAGLIANZA

"... nessuna distinzione nell'erogazione del servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità del servizio prestato, a parità di condizioni del servizio prestato...". [(1)]

IMPARZIALITÀ

Gli operatori ispireranno i loro comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi sarà regolata nei tempi e nei modi dalla convenzioni in essere con gli Enti Pubblici. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi si adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

---

(1) Dalla Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994

PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA

L'utente e la famiglia saranno invitati ad esprimere il proprio parere rispetto alla qualità del servizio offerto attraverso momenti di discussione di gruppo, interviste, questionari, colloqui individuali.

EFFICIENZA E EFFICACIA

La qualità professionale degli operatori, il lavoro dell'equipe nella progettazione e nell'esplicazione pratica del servizi, la collaborazione fra soggetti pubblici e privati del territorio e la valutazione dei servizi offerti sono tesi a mantenere e migliorare gli obiettivi dei progetti.

L'organizzazione è verificata costantemente in modo da garantire l'uso ottimale delle risorse umane ed economiche.

È garantita professionalità, formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale

INFORMAZIONI AL CITTADINO

La presente Carta dei Servizi:

- È consegnata a ciascun utente del servizio;
- È messa a disposizione in appositi spazi all'interno del Poliambulatorio;
- È pubblicata sul sito internet della Cooperativa Sociale Studio Progetto:

www.studioprogetto.org

TUTELA

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede amministrativa della cooperativa secondo la modalità definita all'interno del presente documento, la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione. I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito alla voce "reclami".

RECLAMI

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede amministrativa della Cooperativa, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo. La cooperativa si impegna a riferire al cliente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

RISARCIMENTI

Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni stabilite, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza o imperizia.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni tre anni.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA STUDIO PROGETTO

LA STORIA

Studio Progetto nasce nel luglio del 1989 a Valdagno con l'avvio del Servizio Informagiovani, rivolto in particolare dei giovani e finalizzato a prevenire il disagio sociale fornendo informazioni e aumentando le competenze dei singoli e dei gruppi informali. Nel corso degli anni si sono attivati altri servizi quali l'Assistenza Domiciliare, l'Animazione di Strada, il Programma Socio-Riabilitativo "Il Faro" per pazienti con disagio psichico e sociale, il Programma Socio-Riabilitativo "No Problem" per pazienti con esiti da trauma cranico e con patologie neurologiche invalidanti di tipo acquisito, per arrivare ai servizi più recenti quali Diversamente Coop per la gestione di corsi formativi e dell'equipe multidisciplinare e Ramo B, finalizzato all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Nel 2002, grazie all'acquisizione di uno stabile nel Comune di Cornedo tutti i settori, ad eccezione dell'Informagiovani, si riuniscono in un'unica sede, aumentando le occasioni di scambio e collaborazione tra i diversi servizi. Nel 2004, con la ridefinizione della Mission condivisa dall'Assemblea dei Soci, si muovono i primi passi nel percorso che porterà al Bilancio Sociale, pubblicato per la prima volta nel 2007. Altra pietra miliare nella storia di Studio Progetto è segnata dal 2007, anno in cui la Cooperativa diventa a scopo plurimo e, con decreto regionale n. 263 del 23/07/07, viene approvata l'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione "A" e B" di cui all'art. 6 della L.R. 23/2006 ed alla D.G.R. 897/2007. Nel 2020 Studio Progetto si pone come una realtà solida, riconosciuta e in continua crescita, desiderosa di porsi come interlocutore nelle politiche sociali del territorio.

LA MISSION

STUDIO PROGETTO Società Cooperativa Sociale:

- Si ispira ai principi del movimento cooperativo mondiale: la **mutualità**, la **solidarietà**, la **democraticità**, l'**impegno**, l'**equilibrio** e **condivisione** delle **responsabilità**, lo **spirito comunitario** ed un equilibrato **rapporto** con lo **Stato** e le **istituzioni pubbliche**;
- Persegue l'interesse generale della comunità alla **promozione umana** e all'**integrazione sociale** dei cittadini attraverso la gestione di **servizi socio-sanitari** ed **educativi** e lo svolgimento di attività imprenditoriali finalizzate all'**inserimento lavorativo** di persone svantaggiate;
- Eroga servizi **centrati sulla persona** (intesa come beneficiario, socio e lavoratore) con particolare attenzione alla **qualità** e alla **professionalità**;
- È inserita nel proprio **territorio** e si propone come antenna in termini di ascolto dei bisogni e come interlocutore/co-progettatore delle politiche sociali;
- Si propone di essere promotore del **benessere** e di una migliore **qualità di vita** dei soci e dei beneficiari, dando impulso a cambiamenti e stimoli nella collettività.
- Agisce mediante uno **sviluppo progettuale** programmato attivando strumenti di ricerca, produzione di idee, confronto e formazione per innovare e creare attività e servizi rimanendo **competitiva** sul mercato;
- Garantisce, tutela e promuove i **diritti dei lavoratori**;
- Si prefigge di condividere un pensiero di cooperativa incoraggiando il senso di **appartenenza** dei soci attuali e futuri;
- Collabora attivamente con soggetti pubblici, privati e del Terzo Settore stimolando il **lavoro di rete**.

LE AREE D'INTERVENTO

- **DISABILITÀ**
- **SALUTE MENTALE**
- **INFANZIA-MINORI-GIOVANI-FORMAZIONE-MIGRANTI**
- **SANITÀ**
- **INSERIMENTO LAVORATIVO**
- **MIGRANTI TERRAFERMA**

INFANZIA MINORI GIOVANI

SALUTE MENTALE

DISABILITÀ

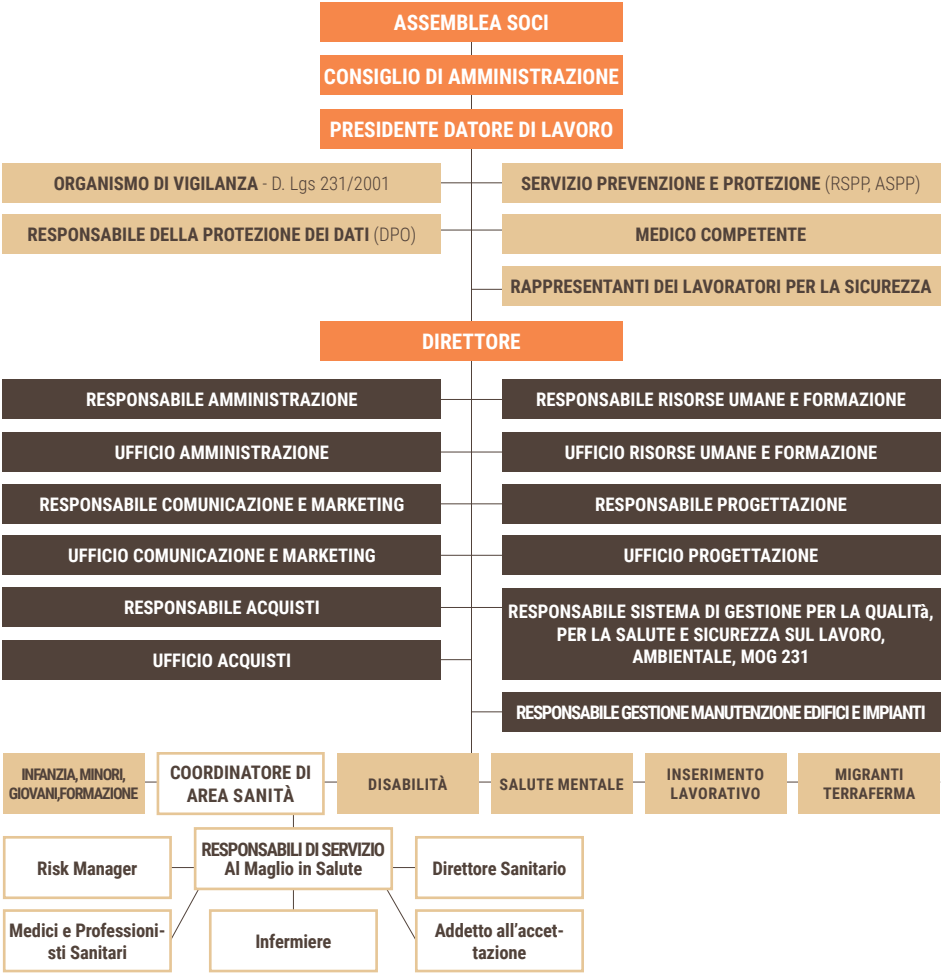
SANITÀ

INSERIMENTO LAVORATIVO

SERVIZI PER LAVORO E FORMAZIONE

PROGETTAZIONE EUROPEA

AL MAGLIO IN SALUTE


ASSEMBLEA SOCI
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
PRESIDENTE DATORE DI LAVORO
ORGANISMO DI VIGILANZA - D. Lgs 231/2001
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP, ASPP)
RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)
MEDICO COMPETENTE
RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
DIRETTORE
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE
RESPONSABILE RISORSE UMANE E FORMAZIONE
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
UFFICIO RISORSE UMANE E FORMAZIONE
RESPONSABILE COMUNICAZIONE E MARKETING
RESPONSABILE PROGETTAZIONE
UFFICIO COMUNICAZIONE E MARKETING
UFFICIO PROGETTAZIONE
RESPONSABILE ACQUISTI
RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITà, PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO, AMBIENTALE, MOG 231
UFFICIO ACQUISTI
RESPONSABILE GESTIONE MANUTENZIONE EDIFICI E IMPIANTI
INFANZIA, MINORI, GIOVANI,FORMAZIONE
COORDINATORE DI AREA SANITÀ
DISABILITÀ
SALUTE MENTALE
INSERIMENTO LAVORATIVO
MIGRANTI TERRAFERMA
Risk Manager
RESPONSABILI DI SERVIZIO Al Maglio in Salute
Direttore Sanitario
Medici e Professionisti Sanitari
Infermiere
Addetto all'accettazione

POLIAMBULATORIO AL MAGLIO

Denominazione	**POLIAMBULATORIO AL MAGLIO**
Tipologia di servizio	"AL MAGLIO IN SALUTE" fornisce un servizio di prestazioni specialistiche grazie alla presenza di medici specialisti e professionisti.
Sede del servizio	Valdagno, Via Cesare Battisti 19
Recapiti (telefono, fax, email, sito)	**tel. 0445 1947715 - cell. 340 7401357** **almaglio@studioprogetto.org** **www.studioprogetto.org**
Tipologia utenza	Pazienti affetti da patologie diverse che necessitano di consulto specialistico
n. utenza (recettività massima)	4 ambulatori
Territorio (di provenienza dell'utenza)	Provincia
Modalità di funzionamento (apertura annua, settimanale, orari, ecc.)	**Orari segreteria: dal lunedì al venerdì** **8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30** La segreteria offre i seguenti servizi: • Prenotazione visite • Richiesta informazioni • Richiesta di essere richiamato dopo aver lasciato un messaggio (segreteria, sms, WhatsApp, mail) • Ritiro referti • Spedizione referti

Attività specifiche offerte all'utente	Uno studio medico in cui trovare non solo prestazioni specialistiche ma anche attenzione, fiducia, qualità dei servizi, valorizzazione e rispetto delle vostre esigenze e dei vostri diritti. Collaborano stabilmente con noi: • **TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO** che effettua Consulenza individuale, valutazione funzionale del pavimento pelvico e trattamento individuale, con l'obiettivo di recuperare una funzione muscolare e viscerale, assente o ridotta a causa di una disfunzione pelvi-perineale, Attività in piccoli gruppi, AFA donna: attività fisica adattata alle disfunzioni pelvi perineali, GAH: ginnastica addominale ipopressiva • **BIOLOGI NUTRIZIONISTI**, offrono un pacchetto specifico che comprende la prima visita, la consegna e spiegazione della dieta da lui creata, due successive visite di controllo ed è espandibile con ulteriori 3 visite di controllo se lo ritiengono opportuno • **FISIOTERAPISTA** che prende in carico il paziente in ambito riabilitativo, esegue prime valutazioni e cicli di fisioterapia, con possibilità di terapia Tecar • **MEDICO REUMATOLOGO** che esegue sia prime visite che visite di controllo

Attività specifiche offerte all'utente	• **MEDICI GINECOLOGI** che effettuano anche pap test, ecografie transvaginali e ostetriche, possono seguire l'intero corso di una gravidanza eseguendo anche ecografie morfologiche e di accrescimento; eseguono inoltre trattamento con macchinario a base di ossigeno e acido jaluronico per la rigenerazione della mucosa vaginale • **MEDICI OCULISTI**, si effettuano visite per tutte le fasce d'età (anche pediatrica), si eseguono anche tonometria, pachimetria e fondo oculare, oltre a visite per patologie oculistiche specifiche (come ad esempio cataratta) • **MEDICO RADIOLOGO** che esegue tutti i tipi di ecografie, dal capo e collo all'addominale completa, comprese eco parti molli, eco mammaria ed eco linfonodi ascellari • **MEDICO CARDIOLOGO** che effettua visite comprensive di elettrocardiogramma, ecodoppler tronchi sovraortici e arti inferiori, sia venoso che arterioso, ed ecocardiografia • **MEDICO INTERNISTA** che esegue sia prime visite che visite di controllo e controllo esami

Attività specifiche offerte all'utente	• **INFERMIERA PROFESSIONALE**, esegue elettrocardiogramma, holter cardiaco e holter pressorio con refertazione in telemedicina, medicazioni e cicli di medicazioni e iniezioni a domicilio
Standard di Qualità	Il Poliambulatorio garantisce i seguenti standard di qualità: • Tempo di attesa per visita massimo 15 giorni • Tempo di attesa in sala massimo 15 minuti Modalità di richiesta appuntamento: • telefonica con numero mobile e fisso, • tramite mail, • possibilità di lasciare un messaggio (segreteria, sms, WhatsApp, mail) con richiesta di essere richiamato
Costi	A carico dell'utente
Modalità di accesso	Tramite appuntamento
Agevolazioni fruibili	La Cooperativa ha avviato alcune convenzioni con associazioni e assicurazioni del territorio, tra cui Cooperazione Salute, ALP, Amici del Cuore, Cassa Mutua Marzotto, Farmacia Cooperativa al Maglio. Il Poliambulatorio può garantire una estensione oraria, compatibilmente con la disponibilità degli specialisti, per persone in situazione di particolare necessità (anziani, disabili, donne in stato di gravidanza, ...)

STUDIO PROGETTO
COOPERATIVA SOCIALE

PERSONE E TERRITORI IN EVOLUZIONE

Contatti

Ragione sociale	Studio Progetto Società Cooperativa Sociale
Sede legale	Via Monte Ortigara 115/B, 36073 Cornedo Vic. (VI)
Telefono/fax	0445/404629 – 0445/480022
e_mail	amministrazione@studioprogetto.org
Sito	www.studioprogetto.org
Partita iva	00895600245

La presente Carta è aggiornata al 10/09/2024

AL MAGLIO IN SALUTE
POLIAMBULATORIO

Via Cesare Battisti 19
Maglio di Sopra, Valdagno (VI)

orari segreteria
dal lunedì al venerdì
8.30-12.30 / 14.30-18.30

tel. 0445 1947715
cell. 340 7401357
almaglio@studioprogetto.org

Un nuovo concetto di salute