COMUNITÀ ALLOGGIO “CALICANTUS”

Via Naroncis, 32 - 33037 Pasian di Prato (UD).

Tel 345 5406129

Mail: calicantus@itaca.coopsoc.it

GESTIONE E PROPRIETÀ: Cooperativa Sociale Onlus ITACA

SEDE AMMINISTRATIVA: vicolo Selvatico 16, Pordenone Tel. 345 5406129

Gentile cliente,

Con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere la Comunità alloggio “Calicantus”, il tipo di servizi che offre e il modo in cui vengono erogati, gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare e gli obiettivi che intendiamo perseguire.

L’edificio che ospita la residenza è di proprietà della Cooperativa Itaca e il servizio è attivo dal 17.04.2003 e da allora, è da noi gestita.

Questo documento si propone di svolgere in modo efficace tre diverse funzioni:

1. garantire informazione, tutela e trasparenza nell’erogazione dei servizi

2. assicurare lo sviluppo della partecipazione di clienti e familiari alla gestione dei servizi

3. improntare il servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità

Nella Carta troverà anche le modalità per la Sua tutela rispetto a eventuali disservizi o rispetto ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Alleghiamo alla presente un facsimile del Modulo Suggerimento, segnalazione, reclamo – disponibile all’ingresso della residenza – che La preghiamo di utilizzare per rilevare eventuali situazioni critiche o di disagio, ma anche per fornire indicazioni e spunti di miglioramento del nostro servizio.

Abbiamo anche predisposto un Questionario di valutazione del grado di soddisfazione, che Le sarà inviato annualmente dalla Cooperativa ITACA, come Ente Gestore, ha adottato un Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 convinti che questo strumento Le consentirà di accedere con maggiore consapevolezza al servizio e potrà facilitare, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale. L’obiettivo a cui tutti vogliamo e dobbiamo tendere è il benessere dei clienti e la qualità della vita all’interno della residenza.

Con l’augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente della Cooperativa — La Direttrice della Comunità

Paolo Castagna — *Veronica Bellotto*

Pordenone, 28/04/2026

INDICE

1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi 4
2. Principi generali 5
3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati 5
3.1 Il Servizio e la Cooperativa 5
3.2 Mission generale 6
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa 6
3.2.2 Interlocutori del servizio 6
3.2.3 Obiettivi generali del servizio 7
3.3 La Struttura 8
3.3.1 La struttura organizzativa 8
3.3.2 Caratteristiche strutturali 9
3.3.3 Localizzazione - Come raggiungerci 10
3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo 11
3.3.5 Personalizzazione del servizio - Piano assistenziale individualizzato 11
3.3.6. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità 12
3.3.6.1 Certificazione di qualità 15
3.3.6.2 Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente 15
3.3.6.3 Sicurezza alimentare (HACCP) 15
3.3.6.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza 15
3.3.6.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy) 16
3.3.7 Comunicazione con le famiglie/caregiver 16
3.3.8 Rapporti con i servizi invianti 16
3.3.9 Rapporti con il territorio 16
3.3.10 Servizi affidati all'esterno 16
3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio 17
3.4.1 Visite pre - ingresso 17
3.4.2 Primo appuntamento 17
3.4.3 Inserimento 17
3.4.4 Giorno di arrivo 17
3.5 Costi del servizio 18
3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio 18
3.5.2 Modalità di pagamento 18
3.6 Informazioni generali sul servizio 19
3.6.1 Obblighi della struttura 19
3.6.2 Regole di convivenza per residenti e familiari/caregiver 19
3.6.3 Divieti 19
3.6.4 Dimissioni 19
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi 19
4.1 suggerimenti e reclami 19
4.2 Rimborsi per eventuali danni 20
4.3 Coperture assicurative 20

1.Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di comunicazione al cittadino per poter meglio conoscere i servizi e valutarne l'efficacia. La Carta del servizio viene illustrata e consegnata ad ogni residente/familiare/caregiver in ingresso, e anche a tutti gli altri Enti invianti. Viene pubblicata sul sito della Cooperativa.

Si tratta di un documento utile sia per il cittadino sia per le organizzazioni dei servizi: da una parte definisce l'iter per accedere ai servizi, i criteri di accesso, la descrizione dei servizi e alcuni standard relativi alla qualità dell'offerta, dall'altra comunica aspetti relativi all'identità dell'organizzazione e alcune modalità con cui esso si organizza per offrire risposte agli utenti.

L'art. 13 della Legge 328/2000 prescrive l'adozione della Carta dei Servizi da parte di tutti i soggetti gestori di servizi pubblici e convenzionati e ne evidenzia la finalità di "tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti".

I riferimenti normativi per la realizzazione della Carta sono contenuti nei seguenti testi legislativi:

- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 che istituisce per la prima volta in Italia la Carta dei servizi
- L. 273/95 che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte
- L. 328/00 che prevede l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà particolare impulso alla sua diffusione
- L.R. 22/02 e provvedimenti attuativi (DGR 2501 e DGR 83 del 2007)

La presente Carta del Servizio è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

I riferimenti normativi relativi al servizio offerto sono:

- "Convenzione ONU per i diritti delle PcD", ratificata in Italia con la Legge 18/2009;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Definisce i principi fondamentali del sistema dei servizi sociali, l'integrazione sociosanitaria;
- DPCM 12 gennaio 2017 – LEA. Individua i livelli essenziali di assistenza, compresi i servizi residenziali e semiresidenziali sociosanitari per persone con disabilità (richiamato dalla normativa regionale).
- Legge quadro regionale 16/2022 del Friuli-Venezia Giulia "Interventi a favore delle PcD e riordino dei servizi sociosanitari in materia"; riordina l'intero sistema dei servizi sociosanitari per le persone con disabilità, introduce il Progetto di vita, il budget di progetto, l'integrazione sociosanitaria e il nuovo governo del sistema, attribuisce la titolarità dei servizi residenziali alle Aziende sanitarie regionali;
- Decreto legislativo 5 febbraio 2024, n. 62 (attuazione della Legge delega n. 227/2021 – riforma della disabilità) Introduce il Progetto di vita personalizzato e partecipato, in coerenza con l'impianto della LR FVG 16/2022.

La normativa sopra citata si inserisce all'interno di un contesto legislativo in materia di servizi sociali molto più ampio e rappresentato, in particolare, dalla L. 328/2000 e dalla L.R. 6/2006, che hanno introdotto

importanti innovazioni nel campo dei servizi alla persona, in particolare sulle procedure di accreditamento dei servizi sociosanitari, socioassistenziali e socio educativi.

2. Principi generali

La Carta dei Servizi, oltre a fornire una maggiore conoscenza del nostro Servizio, rappresenta una trasparente dichiarazione di funzionamento, obiettivi, modalità organizzative e modelli di servizio di riferimento.
Si basa su quanto enunciato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 19/05/1995), in linea con la Carta CEE dei Diritti del Malato e richiamando la L.18 del 2009 che ratifica la convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

I principi sono:

- eguaglianza: offriamo la medesima qualità di servizio a tutti i nostri residenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, cultura e opinioni politiche;
- imparzialità: ovvero i nostri comportamenti, nei confronti degli utenti, sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: l'erogazione dei nostri servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, sono continui, regolari e senza interruzioni;
- partecipazione: la partecipazione dei nostri residenti alla vita di Comunità viene sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- diritto di scelta, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- efficienza ed efficacia: i nostri servizi sono orientati al raggiungimento di obiettivi in termini di efficienza (ovvero il raggiungimento degli stessi con il minor dispendio di energia) ed efficacia (il raggiungimento del miglior obiettivo possibile in quel dato momento a quelle date condizioni).

3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati

3.1 Il Servizio e la Cooperativa

La **Comunità alloggio "Calicantus"** è di proprietà della Cooperativa Itaca ed è destinata all'accoglienza residenziale di persone adulte di ambo i sessi con disabilità inviate da ASUFC.

È autorizzata al funzionamento dal Comune di Pasian di Prato (Ud) dal 17.04.2003 ai sensi del D.P.G.R. 14.02.1990 n. 083, viene gestita dalla Cooperativa Itaca, tramite convenzione con ASUFC, attualmente in revisione tramite procedure di accreditamento FC21SER025.

COOPERATIVA ITACA Società Cooperativa Sociale Onlus, fondata il 29 giugno 1992 a Pordenone, è una Cooperativa Sociale di tipo "A" che opera nei campi dell'impegno sociale, sanitario ed educativo, gestendo **servizi domiciliari e residenziali per anziani; servizi territoriali, domiciliari, semiresidenziali e residenziali per disabili adulti e minori; servizi territoriali, semiresidenziali e residenziali per persone con sofferenza psichica; servizi educativi per la prima infanzia, i minori e i giovani.** Itaca agisce in una vasta area territoriale che comprende il Friuli-Venezia Giulia, le province venete di Treviso, Venezia e Belluno, la provincia autonoma di Bolzano, la provincia di Milano.

3.2 Mission generale

3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa

Mission:
Cooperiamo con il nostro lavoro di soci per promuovere e sostenere l'emancipazione, l'autonomia e il benessere delle persone e delle Comunità, con una attenzione costante ai cambiamenti.
Attiviamo e valorizziamo le relazioni, le competenze e le risorse.
Pratichiamo i principi di sussidiarietà, la condivisione e la reciprocità, tutelando i nostri diritti di lavoratori garantendo la parità di genere in ogni contesto.
Poniamo una costante attenzione alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e all'utilizzo efficiente e consapevole delle risorse.

Vision:
Soci e lavoro: Crediamo nell'esigenza di garantire la professionalità dei lavoratori e promuoviamo la partecipazione consapevole del socio alla vita della cooperativa.
Ricerchiamo per i soci lavoratori opportunità che migliorino la qualità della vita attraverso servizi di mutualità interna e la ricerca delle migliori condizioni di lavoro senza alcuna distinzione di genere.
Ci impegniamo a valorizzare le diversità all'interno dell'organizzazione aziendale e a contrastare ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro - genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale e altre forme che potrebbero nascere nel tempo.
Servizi: Promuoviamo servizi alla persona rispettosi delle specifiche esigenze degli PcD, progettandoli assieme ai portatori di interesse ed alla Comunità senza discriminazioni e stereotipi di genere.
Poniamo l'attenzione alla sostenibilità ambientale, economica e al risparmio energetico, dando valore alla cultura ambientale nei luoghi di lavoro e alle persone.
Comunità e territorio: Lavoriamo per una Comunità che si prenda cura delle persone e del loro benessere attraverso la cultura della cooperazione e lo sviluppo di percorsi d'inclusione.
Crediamo nell'importanza di beni comuni dal valore inestimabile: la qualità delle relazioni, la cura dell'ambiente, l'attenzione al benessere collettivo e alla diffusione della cultura della sostenibilità.

3.2.2 Interlocutori del servizio

Direttrice del servizio Veronica Bellotto
Cell. 345 5407627
E-mail: calicantus@itaca.coopsoc.it,-v.bellotto@itaca.coopsoc.it

Referente pedagogico Sandra Odorico
Cell. 329-7453188
E-mail: s.odorico.119@itaca.coopsoc.it

Responsabile area disabilità Caterina Boria
Tel. 0434-504000 / 0434-504100
E-mail: c.boria@itaca.coopsoc.it

Viceresponsabile area disabilità Luciana Palma
Tel. 0434-504044 / 0434-504144
E-mail: l.palma@itaca.coopsoc.it

3.2.3 Obiettivi generali del servizio

È attraverso l'ispirazione ad alcuni fondamentali principi operativi che Itaca sostanzia la propria modalità di intervento: principi coerenti con la propria politica per la qualità e con la propria mission:

- l'attenzione focalizzata all'utente;
- la centralità dei familiari e delle persone di riferimento all'utente;
- lavorare con la rete dei servizi;
- fare supervisione;
- decisioni basate su dati di fatto;
- lavorare per progetti ed obiettivi;
- rispetto delle leggi.

La Comunità Alloggio "Calicantus" si rivolge a persone con disabilità con bisogni di sostegno di media intensità, talvolta associati a problematiche comportamentali o a comorbilità psicopatologiche che conservano i livelli di autonomia nelle principali attività di vita quotidiana.
Si caratterizza come alloggio e sistemazione dove sperimentare un percorso di vita indipendente e favorire una transizione morbida verso l'autonomia, si prefigge di creare un ambiente familiare con i ritmi e le regole del vivere insieme. Garantisce ai propri residenti i diritti fondamentali di benessere, autonomia, vita di relazione evitando il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale, valorizzando le potenzialità e le caratteristiche di ognuno e rispettando le diversità che caratterizzano la propria identità.
Si propone inoltre di sostenere le famiglie nella relazione con il proprio congiunto e nelle scelte di cura, facilitandone e favorendone l'accesso alla residenza e la condivisione della vita del servizio, e garantendo in ogni momento un'informazione puntuale e trasparente.
L'impostazione metodologica che regola l'attività della Comunità mette sempre in primo piano i bisogni e i diritti dell'residente, ed è incentrata su prassi che garantiscono il mantenimento del potenziale adattivo della persona, l'inclusione sociale e l'autodeterminazione.

La **politica per la qualità** delle residenze gestite da ITACA si concretizza nelle seguenti azioni:

- adozione di un modello teorico di riferimento basato sul ICF e modelli di Qualità della Vita.
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali dei residenti;
- **progettazione «per obiettivi e risultati»** in linea con i recenti riferimenti di evidence-based e non «per prestazioni», partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni dei residenti e dall'accertamento della loro situazione fisica, psicologica e relazionale (*valutazione multidimensionale*);
- elaborazione di **linee di intervento personalizzate** (Progetto Personalizzato) per lo sviluppo delle attività di cura, di assistenza e socializzazione rivolte al singolo residente. Dopo la fase di valutazione, l'équipe multidisciplinare definisce un piano operativo e i risultati da raggiungere per recuperare o mantenere le abilità, far crescere l'autonomia personale e diminuire, per quanto possibile, ciò che può essere causa di emarginazione, lavorando in continuo scambio con i Servizi inviati e professionali afferenti al Progetto di Vita dell'residente;
- **supervisione**, **monitoraggio** e **verifica**, ad opera della équipe multi-professionale, dello sviluppo del Progetto Personalizzato (PP); la verifica del PP avviene a cadenza definita con il Gruppo Tecnico del Servizio inviate ASUFC e in caso le condizioni dell'residente cambino in modo significativo;
- **documentazione delle informazioni**, con l'adozione di idonea modulistica nella quale vengono registrate le attività svolte, la verifica dei risultati ottenuti, i progetti di miglioramento e le modalità

utilizzate; nel servizio si conserva traccia di ogni prestazione erogata all'residente e di ogni variazione al suo progetto individualizzato;

- **formazione continua del personale**: a tutti gli operatori viene garantita formazione continua oltre alla formazione obbligatoria (D.Lgs. 81 e Haccp). Per rinforzare le abilità e migliorare gli atteggiamenti e i comportamenti professionali del personale sono annualmente promossi corsi di formazione rivolti a tutte le figure professionali, di interesse specifico per professionalità e di interesse generale; tutti gli operatori del servizio sono in possesso dei titoli e delle qualifiche professionali richieste per il loro specifico profilo;
- tutto il personale viene sottoposto a visita medica da parte del Medico Competente e frequenta i corsi obbligatori previsti dalla normativa;
- massima attenzione alla **sicurezza** degli ambienti di vita e di lavoro, all'**igiene**, **decoro** e **salubrità** degli spazi;
- applicazione di **procedure operative** e di **protocolli** sanitari e assistenziali in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima correttezza;
- assicurazione della massima **trasparenza nelle informazioni** e gestione delle comunicazioni alle famiglie con momenti strutturati di confronto individuali;
- giornalmente ad ogni cambio turno il personale effettua il **passaggio consegne** verbali e scritte nel libro consegne giornaliero nel quale tutte le figure professionali annotano le informazioni salienti per ciascun cliente;
- **riunioni d'équipe** effettuate per programmare le attività multidisciplinari, verificare l'andamento dei progetti individualizzati, monitorare la qualità del servizio e discutere i problemi contingenti;
- attuazione di controlli sistematici aventi lo scopo di assicurare il monitoraggio continuo e la **corretta gestione amministrativa e contabile** del servizio;
- la qualità del servizio viene **verificata annualmente** e le risultanze di tale verifica registrate all'interno di una relazione d'esito.

3.3 La Struttura

3.3.1 La struttura organizzativa

L' area che coordina il servizio è composta da un Responsabile ed un Coordinatore di area produttiva.
Un Direttore tecnico di struttura ricopre il ruolo di coordinamento generale del servizio.
Il servizio dispone di un insieme di figure professionali, che lavorando in modo integrato concorrono a perseguire il benessere dei clienti accolti.

DIRETTORE DI STRUTTURA	È responsabile dell'organizzazione della residenza e della qualità del servizio erogato. Svolge un'azione di indirizzo complessivo delle attività e delle risorse della struttura e promuove interventi di miglioramento continuo. È il Responsabile per la qualità del servizio, ad inizio anno effettua la pianificazione degli obiettivi e delle attività del servizio in concerto con il referente pedagogico, stende la relazione d'esito che contiene la verifica dei raggiungimenti degli obiettivi e la registrazione delle eventuali azioni di miglioramento da effettuare per elevare la qualità del servizio.

RESPONSABILE DEI PROCESSI INFERMIERISTICI	Verifica e supervisiona i processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, implementa e aggiorna i protocolli e le procedure infermieristiche.
EDUCATORE	Cura la progettazione individualizzata e le attività ricreative e culturali con programmi di gruppo e individuali per favorire il benessere, la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali e la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica dei clienti che aderiscono alle attività predisposte.
INFERMIERE	Assicura la conservazione dei farmaci e la preparazione della terapia mediante 2 accessi settimanali in struttura, ovvero in occasione di particolari necessità (es. necessità di variazione terapia urgenti).
OPERATORE SOCIO SANITARIO	È responsabile delle cure assistenziali di base dei clienti della struttura. Collabora alla registrazione delle attività e alla pianificazione degli interventi e mantiene i rapporti con i familiari per quanto di sua competenza.
ADDETTI AI SERVIZI AUSILIARI	Hanno il compito di assicurare le attività di supporto: igiene e sanificazione degli ambienti, cura della biancheria e del guardaroba personale dei clienti.

3.3.2 Caratteristiche strutturali

La Comunità alloggio "Calicantus" è inserita nel Comune di Pasian di Prato (UD), comune che si trova al centro della pianura friulana, in provincia di Udine, alle porte della città di Udine. Il contesto urbano è di per sé inclusivo, fornito da diversi spazi e servizi pubblici (Parchi, biblioteca, Auditorium, parrocchia) e commerciali.

La Comunità dispone di n. 9 posti letto, nonché di un ulteriore posto per accoglienze residenziali temporanee con funzioni di emergenza o per accoglienze residenziali temporanee programmate anche con finalità di sollievo.

Gli spazi della residenza sono collocati su due piani, l'accessibilità al primo piano è garantita da un ascensore:

- al piano terra sono presenti gli spazi comuni: cucina e dispensa, sala da pranzo, soggiorno, infermeria, lavanderia, deposito, un bagno attrezzato per i residenti, l'ufficio e il bagno per gli operatori;
- al primo piano vi sono quattro camere da letto per due persone, due camere singole, un bagno attrezzato e un bagno per gli operatori.

L'edificio è circondato da un piccolo giardino e non presenta barriere architettoniche.

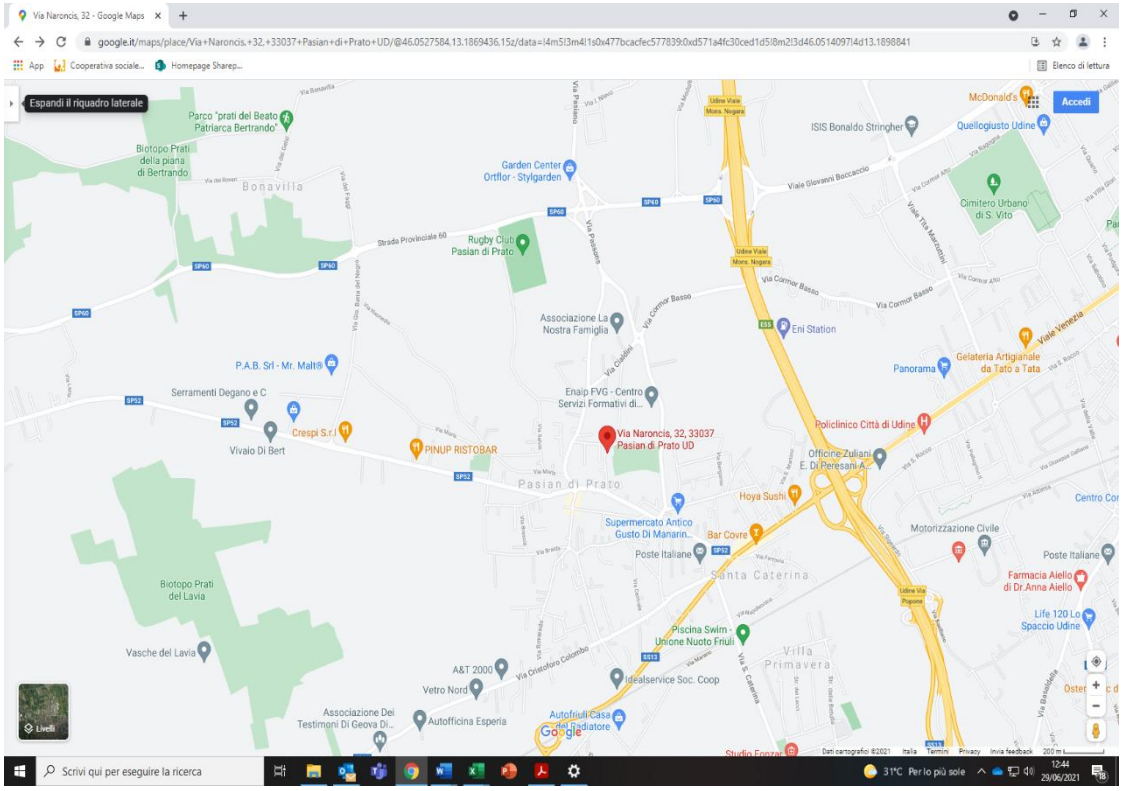
L'assegnazione delle camere è orientata ai bisogni specifici della singola persona rilevati all'atto della valutazione che precede l'inserimento in struttura, o anche successivamente, con l'insorgenza di motivazioni particolari.

Tutte le camere possono essere personalizzate con oggetti provenienti dalle abitazioni dei residenti.

3.3.3 Localizzazione - Come raggiungerci

La Comunità è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- In autobus:
- dalla stazione ferroviaria di Udine: fermata autobus n. 4 in direzione Pasian di Prato/Villa Primavera Scendere alla fermata "La Nostra Famiglia" a Pasian di Prato.
- In auto:
- da Udine: immettersi sulla statale SS13/via Santa Caterina, entrare in Pasian di Prato, svoltare a destra SP52/via Roma, svoltare a destra per via Torino, a sinistra per via Leonardo da Vinci, ancora a sinistra per via Missio e, infine, svoltare a destra in via Naroncis.
- Dall'autostrada: uscire al casello "Udine Sud" e imboccare la SS13 e prendere l'uscita Venezia-Pordenone. Entrare in Pasian di Prato, continuare su SS13/via Santa Caterina, svoltare a destra SP52/via Roma, svoltare a destra per via Torino, a sinistra per via Leonardo a Vinci, ancora a sinistra per via Missio e, infine, svoltare a destra in via Naroncis.



3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo

Dalle 7.00 alle 8.30	Risveglio, supporto all'igiene personale (con eventuale doccia o bagno)
Dalle 8.30 alle 9 .00	Prima colazione
Dalle 9.00 alle 12.00	Attività di animazione, uscite sul territorio, accompagnamento a visite mediche, parrucchiere, estetista, partecipazione a corsi individualizzati o di gruppo…
Ore 10.30	Merenda, somministrazione bevande (caffè, thè o succhi di frutta)
Dalle 12.00 alle 13.00	Pranzo
Dalle 13.30 alle 15.30	Riposo pomeridiano, tv e/o relax nel salone comune o nella sala polifunzionale
Ore 16.00	Merenda
Dalle 14.00 alle 17.00	Attività di animazione, progetti interni/esterni come da programma
Dalle 18:30 alle 19:30	Cena
Dalle 20.00 in poi	Tv, giochi da tavolo, camomilla/tisana accompagnamento in camera degli residenti, preparazione per la notte

L'orario di visita è dalle 9.00 alle19.00 tutti i giorni previo appuntamento.

3.3.5 Personalizzazione del servizio - Piano assistenziale individualizzato

La Comunità assicura programmi abilitativi per persone che presentano bisogni di natura assistenziale ed educativa in un contesto supportato ed orientato al miglioramento della qualità di vita, prevedendo l'integrazione delle variabili oggettive (condizioni di salute, necessità di sostegno al funzionamento) con quelle soggettive riguardanti le aspettative, le preferenze e i livelli di soddisfazione nella vita quotidiana.
Gli interventi personalizzati accompagnano la persona nei suoi cicli di vita, seguono la sua evoluzione nelle diverse fasce d'età, sono improntati al rispetto dei suoi diritti e al riconoscimento e promozione della sua immagine quale persona adulta.

Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, l'équipe multidisciplinare effettua un'osservazione specifica dell'residente sotto il profilo relazionale e assistenziale e registra tali informazioni. L'educatore si informa degli interessi, preferenze, abitudini di vita allo scopo di proporre attività gradita e di interesse. Terminato il periodo di osservazione e conoscenza viene predisposto e concordato, con l'residente e/o i suoi familiari/caregiver, il Progetto Individualizzato (PI) facendo sintesi dei bisogni rilevati nel periodo di osservazione.

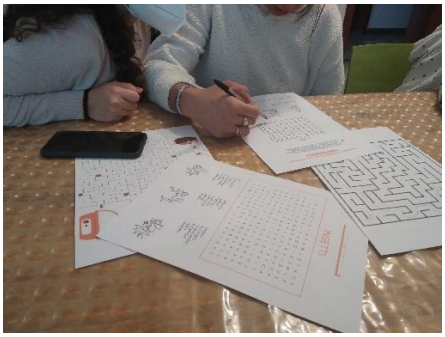
Gli obiettivi definiti mirano a favorire:
- lo sviluppo e mantenimento delle abilità e del potenziale della PcD;
-il suo coinvolgimento nell'espressione di bisogni, preferenze, desideri, aspettative e nelle scelte quotidiane;
-il coinvolgimento nelle attività significative di cura del sé e di gestione del contesto abitativo;
-la promozione di legami con i contesti relazionali interni ed esterni alla Comunità;

-opportunità per la partecipazione ad attività significative all'interno del contesto domestico e sul territorio di appartenenza.

Nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive dell'residente, l'educatore coadiuvato dall'équipe effettua la valutazione dei ***risultati di benessere e salute raggiunti***, confermando o riformulando il progetto individualizzati e informa l'residente stesso e i suoi familiari/caregiver.

Per i residenti presenti in convenzione con ASUFC, l'analisi e verifica generale dei bisogni/aspettative dell'utenza e delle progettualità in essere o da sviluppare viene realizzata anche attraverso il coinvolgimento dell'Ente inviante.

3.3.6. Attività e servizi offerti e relativi standard di qualità

<table>
<tr><th colspan="6">Area sanitaria</th></tr>
<tr>
<td> </td>
<td>Presenza del Medico di medicina generale su chiamata</td>
<td>Presenza Infermieristica interna 2 volte la settimana</td>
<td>Presenza infermieristica dell'ADI su attivazione del MMG</td>
<td></td>
<td>Presenza di Medici specialisti e psicologi su chiamata e per incontri programmati</td>
</tr>
<tr><th colspan="6">Area assistenziale</th></tr>
<tr><td colspan="6">Presenza di operatori di formazione socioassistenziale sulle 24 ore</td></tr>
<tr><th colspan="6">Area educativa</th></tr>
<tr>
<td colspan="3"> </td>
<td colspan="3">Presenza del personale con mansioni educative, in base alle attività programmate con supervisione pedagogica per tutta l'Equipe di Comunità</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="3">Attività di mantenimento cognitivo personalizzate</td>
<td colspan="3">  </td>
</tr>
</table>

Esempi attività di animazione e di socializzazione

- Laboratorio di cura di sé;
- Cura del giardino e dell'orto;
- Attività ludico-sportive con Associazioni locali;
- Partecipazione ad eventi del territorio e collaborazione con enti/associazioni locali;
- Feste, compleanni, gite;
- Laboratori di cucina personalizzati e di gruppo;
- Riunione di Comunità
- Visite a musei, partecipazione a spettacoli e concerti.

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Comunità ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.
Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dalla Struttura, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il la Cooperativa si impegna, attraverso eventuali allegati variabili nel tempo, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
SERVIZIO EDUCATIVO ED ASSISTENZIALE	Realizzare il Progetto Individualizzato (PI)	• 100% dei PI compilati dopo 2 mesi dall'ingresso • 100% aggiornati ogni 12 mesi e al bisogno
	Promuovere il mantenimento di un ambiente familiare, domestico, dove potersi sentire "a casa".	• Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "cortesia e accoglienza del personale" • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "ascolto e comprensione dei bisogni" • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "Rispetto della privacy da parte del personale" • soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "possibilità di personalizzare i propri spazi""

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
SERVIZIO INFERMIERISTICO	garantire la preparazione delle terapie e la custodia dei farmaci dei clienti	• Assenza di reclami • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "soddisfazione per il servizio infermieristico"
SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE	Promuovere la stimolazione e la socializzazione	• Organizzazione di almeno 20 eventi per i residenti all'interno o all'esterno della struttura • Attivazione almeno 4 laboratori progettuali di cui almeno 1 innovativo all'anno
	Promuovere una maggiore proposta individualizzata degli interventi di stimolazione e socializzazione	• almeno 3 clienti partecipanti per laboratorio/ progetto specifico • 80% dei residenti partecipanti attivi/ collaboranti/interessati • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "*proposte di attività ricreative fornite dal servizio*"
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	Offrire una struttura sempre pulita, garantendo l'assenza di odori sgradevoli e la presenza di locali sempre in ordine e accoglienti senza interferire con la vita dei clienti	• Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "*soddisfazione per il servizio di pulizia in generale*" • Assenza di reclami dei residenti
SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNA	Offrire un servizio attento alle singole esigenze del vestiario dei clienti, garantendo vestiario sempre pulito e profumato	• Assenza di reclami dei residenti • Assenza di risarcimenti per capi di vestiario danneggiati o persi
PREPARAZIONE PASTI	Preparare i pasti con gli residenti seguendo le loro preferenze, espresse nella definizione del menù settimanale, con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività, nel rispetto delle linee dietetiche condivise con ASUFC.	• Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "*Soddisfazione per la qualità dei pasti offerti*" • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" = "si, tanto" all'item "*Soddisfazione per la varietà dei pasti offerti*" • Assenza di reclami dei residenti

3.3.6.1 Certificazioni qualità e parità di genere

La Cooperativa ITACA ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conformemente alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di massimizzare la soddisfazione del cliente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.

Itaca è, inoltre, certificata per la parità di genere secondo la norma **UNI PdR125:2022**, Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere, che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

3.3.6.2 Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente

La soddisfazione degli utenti viene rilevata annualmente attraverso un "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE" in cui viene registrato il grado di qualità percepita. Una volta che i questionari vengono compilati dalle famiglie e/o dai residenti in forma anonima, vengono elaborati i dati e le risultanze contribuiscono a migliorare aspetti di qualità del servizio. Il grado di soddisfazione risultante viene divulgato all'esterno mediante bilancio integrato cooperativo.

3.3.6.3 Sicurezza alimentare (HACCP)

Il servizio ha definito un sistema semplificato di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare. La normativa di riferimento da considerare rientra nella fattispecie dell'art.4 dell'allegato A della Delibera del FVG n.815 del 13/05/2016, ovvero per le Comunità alloggio e di altre tipologie di Comunità similari e definite nelle norme di settore socio-assistenziale, incluse le strutture previste per gli interventi di prossimità, **indipendentemente dal numero dei residenti**, se si tratta di **autogestione assimilabile ad attività di preparazione familiare**.

L'ipotesi sopradescritta non esclude comunque l'applicazione di un protocollo semplificato, atto alla valutazione e alla gestione del rischio alimentare, anche in attività di preparazione di tipo famigliare, considerando che tali preparazioni sono sempre di carattere espresso, principalmente attuate dai residenti con il supporto agli operatori presenti.

Tecnici abilitati provvedono ai controlli interni di conformità nel servizio. Tutto il personale addetto è formato per l'igiene alimenti.

Il menù viene deciso dai residenti settimanalmente, con il supporto del personale per la spiegazione e attuazioni di eventuali diete particolari indicate dai medici specialisti.

3.3.6.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza

Il servizio ottempera agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura (D.Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni), è presente il *Documento di Valutazione dei Rischi* e il *Piano di gestione delle emergenze*. A tutti i lavoratori viene data l'informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, viene mantenuto costantemente aggiornato e addestrato tutto il personale.

I lavoratori vengono sottoposti a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dalla Cooperativa. È attiva nel servizio una Squadra di Gestione Emergenza in possesso dei titoli necessari (Antincendio e primo soccorso). Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all'interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria.

3.3.6.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)

La Cooperativa ITACA ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e Regolamento UE 2016/679 GDPR)): informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, consegna l'informativa prevista dall'art. 13 del *Codice in materia di protezione dei dati personali*, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati compresi quelli sanitari per finalità di tutela della salute.

3.3.7 Comunicazione con le famiglie/caregiver

I familiari/caregiver rappresentano le persone punto di riferimento del residente. Vengono coinvolti in vari modi nella gestione del proprio congiunto, attraverso la condivisione del progetto individualizzato, colloqui individuali e riunioni di gruppo nelle quali viene vengono date le informazioni specifiche sull'residente e generali sulle attività della Comunità.
È richiesta la loro collaborazione nella compilazione del questionario di soddisfazione del cliente-utente.
Il Direttore del servizio li informa rispetto ad eventuali variazioni dell'erogazione del servizio e accoglie le loro necessità, richieste e/o suggerimenti.

I residenti ed i loro familiari/caregiver possono sempre accedere a tutte le informazioni riguardanti il servizio come:

- gli orari di apertura al pubblico del servizio;
- giorni e orari di presenza in struttura del Direttore;
- menù offerti e orari in cui vengono servizi i pasti;
- la programmazione settimanale delle attività di animazione;
- la Carta del Servizio;
- le norme di comportamento per i visitatori;
- la composizione della Squadra Antincendio interna.

contattando il Direttore o il personale, attraverso i numeri indicati.

3.3.8 Rapporti con i servizi invianti

Vengono tenuti principalmente dal direttore del servizio attraverso riunioni programmate, contatti telefonici e via e-mail e incontri periodici.

3.3.9 Rapporti con il territorio

La Comunità è inserita e conosciuta dalla comunità locale con la quale intrattiene rapporti costanti di vicinanza e la coinvolge negli eventi che vengono organizzati all'interno. Sono attive diverse collaborazioni e convenzioni per la realizzazione di attività specifiche per il gruppo residenti così come per la partecipazione delle residenti alle attività ordinarie di Associazioni e realtà vicine.

3.3.10 Servizi affidati all'esterno

Sono affidati all'esterno il servizio di igiene ambientale, le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti, sempre in coordinamento con la sede legale e il direttore di Comunità.

3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio

Ammissione: la domanda di ammissione deve essere presentata direttamente ad ASUFC, tramite gli assistenti sociali, che provvedono ad inoltrare la domanda alla Direzione della Comunità. Qualora sia disponibile un posto libero vengono avviate le procedure di ingresso. Qualora non vi siano posti disponibili la richiesta di inserimento viene inserita nella lista d'attesa, l'evasione della lista d'attesa avviene per ordine di arrivo della domanda.

3.4.1 Visite pre - ingresso

I potenziali residenti della Comunità e i loro familiari/caregiver potranno visitare la struttura previo appuntamento con la Direzione. L'appuntamento può essere preso telefonicamente chiamando la Coordinatrice dott. ssa Veronica Bellotto al numero 345 5407627 **dal lunedì al venerdì** dalle 09.00 alle 16.00, oppure inviando una richiesta di appuntamento all'indirizzo e-mail calicantus@itaca.coopsoc.it oppure v.bellotto@itaca.coopsoc.it.

3.4.2 Primo appuntamento

Il primo appuntamento è un colloquio informale volto a conoscere la persona e le sue abitudini. Segue una visita guidata alla struttura. Vengono illustrate la Carta del servizio, il Regolamento interno, e vengono date tutte le informazioni sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne.

3.4.3 Inserimento

L'ingresso in Comunità viene curato con particolare attenzione per rendere meno difficile questo delicato momento, sia per l'residente sia per i suoi familiari/cargiver. Viene favorita la relazione con gli operatori e gli altri residenti, vengono date informazioni costanti sull'organizzazione della Comunità e le attività previste.

3.4.4 Giorno di arrivo

All'arrivo in Comunità l'residente e i suoi familiari/caregiver vengono accolti dalla Direzione e dall'operatore in turno. L'residente viene accompagnato in camera e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone, mentre i familiari/caregiver provvedono ai necessari adempimenti amministrativi.

L'operatore in servizio effettua un colloquio con il residente o suo rappresentante per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento.

3.5 Costi del servizio

La retta giornaliera, sulle 24 ore, per eventuali posti non convenzionati con le Aziende Sanitarie in vigore alla data di emissione del presente documento, è calcolata da un minimo di 148,00 euro, inoltre, a seguito dei bisogni riscontrati e condivisi in sede di colloquio conoscitivo e le specifiche esigenze individuali, la retta verrà definita e riparametrata anche in base al progetto individualizzato e concordata tra le parti.

L'importo potrà essere modificato nel corso del tempo in base all'aumento ISTAT o a decisione del consiglio di amministrazione della Cooperativa, le modifiche vengono comunicate a tutti i clienti. L'applicazione dell'I.V.A. avviene secondo norma di legge ed è a carico del cliente.

3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio

Servizio di cura alla persona: il servizio è attivo sulle 24 ore e viene assicurata assistenza diretta all'residente. Il servizio di cura alla persona con personale qualificato si svolge sulla base del PI se necessario.

Assistenza sanitaria: comprende l'assistenza del medico di base che interviene su chiamata e quella infermieristica con personale qualificato presente 2 volte a settimana ed ha lo scopo di garantire la preparazione delle terapie e la custodia dei farmaci dei clienti. La conservazione dei farmaci dei residenti è guidata da procedure e protocolli specifici.
Il personale, su necessità, si occupa di prenotare, predisporre quanto serve e accompagnare i residenti a visite specialistiche di varia natura.

Preparazione pasti: la preparazione dei pasti effettuata all'interno della struttura si avvale della collaborazione dell'residente come in una qualunque famiglia, gli operatori aiutano l'residente ad assumere un'alimentazione adeguata alle sue esigenze dietetiche e tenendo conto del gradimento dell'residente. I menù variano settimanalmente in base alle scelte dei residenti e alla stagionalità; è garantita la preparazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. Nella produzione e distribuzione dei pasti il personale interno con l'aiuto dell'residente opera con la guida delle procedure di controllo HACCP.

Servizi alberghieri: sono assicurati dal personale interno i servizi generali di lavanderia e pulizia ambienti mediante utilizzo di personale proprio. I capi dei residenti, lavati internamente, sono rintracciabili e riposti nei loro armadi personali. Ogni residente collabora nelle attività di riordino, pulizia e tenuta del guardaroba a seconda delle proprie competenze.

Attività di animazione ed educativa: il servizio assicura lo svolgimento di un programma di attività ludico-ricreative, socioriabilitative, occupazionali e di socializzazione aventi lo scopo di incrementare il benessere dei residenti, stimolare le capacità e mantenere attive le competenze della persona, rispettando e valorizzando le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali di ciascuno. Le attività sono condotte da operatori qualificati e sviluppate con il coinvolgimento di tutto il personale. Vengono organizzate feste e altre occasioni sociali aperte ai familiari, amici e alla comunità locale.

3.5.2 Modalità di pagamento per gli inserimenti non convenzionati.

I pagamenti delle rette devono essere effettuati mediante Bonifico Bancario presso:

INTESA SAN PAOLO SPA Filiale Accentrata Terzo Settore Milano
IBAN: IT31P0306909606100000078754

3.6 Informazioni generali sul servizio

3.6.1 Obblighi della struttura

La Comunità si impegna nei confronti del residente ad ottemperare ai seguenti obblighi:

- rispettare la cultura, le credenze, le opinioni e i sentimenti;
- garantire attenzione, ascolto e rispetto;
- rispettare le abitudini compatibilmente con le regole di convivenza della struttura, aiutandolo comunque ad integrarsi al meglio nella vita della comunità;
- garantire ogni tutela sociale ritenuta praticabile ed opportuna;
- favorire le relazioni con i propri familiari e la rete amicale, riconoscendo questi ultimi come risorsa insostituibile per il suo benessere;
- garantire la possibilità di realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e affettività e di percepire il proprio valore.

3.6.2 Regole di convivenza per residenti e familiari/caregiver

Agli residenti della Comunità e loro familiari/caregiver viene chiesto di attenersi alle seguenti regole di condotta:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- non danneggiare mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- non usare apparecchi riscaldanti (comprese termo coperte, fornelli personali o altro) nelle camere;
- rispettare le regole di vita e di convivenza della struttura;
- consultarsi con gli operatori prima di prendere decisioni che interferiscono con la vita in struttura;
- i famigliari, gli amici, i parenti, i volontari ecc. possono accedere alle aree comuni della struttura. L'accesso alle camere, per evidenti ragioni di tutela del diritto al riposo e alla privacy, deve essere concordato con il personale in servizio;
- la Comunità è una struttura aperta, quindi i residenti sono liberi, al netto di disposizioni contrarie concordate con la persona e i Servizi invianti/ADS/tutori, di entrare e di uscire con la sola accortezza di avvisare il personale in servizio per le uscite.

3.6.3 Divieti

- Sono rigorosamente vietate mance e compensi di ogni genere al personale del servizio.
- All'interno della struttura è vietato fumare (Legge 16 Gennaio 2003 N.3, Art. 51).

3.6.4 Dimissioni

In caso di dimissioni per grave compromissione delle condizioni di salute, la Direzione informa i familiari il servizio inviante di riferimento all'residente per la ricerca di struttura idonea alle esigenze della persona.

In caso di dimissioni per individuazione di percorsi alternativi ritenuti più idonei alle mutate esigenze della persona, il gruppo operativo faciliterà il trasferimento, già concordato con tutte le figure coinvolte, anche mettendo a disposizione le evidenze del percorso fatto fino a quel momento.

In caso di decesso ai famigliari dell'residente spetta l'organizzazione delle esequie.

4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi

4.1 Suggerimenti e reclami

Un reclamo/suggerimento può essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo disponibile in struttura, o anche su semplice foglio bianco, il reclamo/suggerimento può anche essere elevato in forma verbale, rivolgendosi direttamente al Direttore di struttura. È compito del Direttore analizzare le situazioni segnalate e intervenire allo scopo di accertarne la natura, le cause e la gravità, definendo eventuali azioni correttive o di miglioramento che vengono condivise con l'equipe.
I suggerimenti e le segnalazioni di clienti e loro familiari permettono al gestore di approfondire quanto segnalato e di adeguare i propri servizi alle aspettative dei residenti, rendendo un servizio migliore.

4.2 Rimborsi per eventuali danni

Qualora il personale della struttura provochi danni alle proprietà dell'residente, verrà effettuata un'istruttoria per accertare le responsabilità, per danni di elevato costo verrà incaricato un perito assicurativo che quantificherà le somme da rimborsare al cliente, qualora il danno sia di piccola entità al cliente verrà proposto l'acquisto a spese della struttura di un bene equivalente.

4.3 Coperture assicurative

La cooperativa ITACA mantiene attiva la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi RCT (per clienti, loro familiari, visitatori, fornitori) e la copertura assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori RCO.

Carta del Servizio aggiornata in data 28.04.2026