COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

ITACA

Comunità Alloggio

di

Auronzo di Cadore (BL)

Carta dei Servizi

SOMMARIO

1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DELLA CARTA DEL SERVIZIO 3
2. PRINCIPI GENERALI 4
3.1 Il Servizio e la Cooperativa 5
3.2 Mission generale 5
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa 5
3.2.2 Interlocutori del servizio 6
3.2.3 Obiettivi generali del servizio 6
3.3 La Struttura 8
3.3.1 La struttura organizzativa 8
3.3.2 Caratteristiche strutturali 9
3.3.3 Localizzazione- Come raggiungerci 9
3.3.4 Tempi di Erogazione e Modalità di Accesso 10
3.3.5 personalizzazione del servizio-Progetto Personalizzato (PP) 10
3.3.6 Personalizzazione degli spazi 11
3.3.7 Gli Orari e le Visite di Famigliari e Conoscenti 11
3.3.8. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità 11
3.3.9 Le Attività con le Famiglie 14
3.3.10 Rapporti con i Servizi 15
3.3.11 Rapporti con il territorio 15
3.4.CRITERI DI ACCESSO E DI ESCLUSIONE 16
3.5 COSTI DEL SERVIZIO 16
3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio 16
3.5.2 conservazione del posto 16
3.6 Informazioni generali sul servizio 17
3.6.1 Obblighi della struttura 17
3.6.2 Regole di convivenza per utenti e familiari/caregiver 17
3.6.3 Divieti 17
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi 18
4.1 suggerimenti e reclami 18
4.2 Rimborsi per eventuali danni 18
4.3 Coperture assicurative 18

1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di comunicazione al cittadino per poter meglio conoscere i servizi e valutarne l'efficacia.
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 del sistema 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".
Va evidenziato inoltre che la Regione Veneto, mediante i provvedimenti applicativi della Legge 22/2002 in tema di autorizzazione e accreditamento, attribuisce valenza autorizzativa al possesso e alla diffusione della Carta dei Servizi.
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».
Gli ulteriori riferimenti normativi sono:

- Conferenza Unificata del 17 ottobre 2013 - Accordo ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett C) del D. L.gs. 28 agosto 1997, n. 281, tra il Governo, Le Regioni e le Province autonome diTrento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane sul documento concernente"Le strutture residenziali psichiatriche";
- Conferenza Unificata del 24 gennaio 2013 - Accordo ai sensi dell'articolo 9, comma 2 lett C) del D.Lgs. 28 agosto 1997, 281, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità Montane sul "Piano di Azione Nazionale sulla Salute Mentale";
- DGR n. 4080 del 22 dicembre 2000 "Progetto Obiettivo per la Salute mentale. Aggiornamento (L.R. n. 5/1996, art. 18, commi 1 e 2)" + Progetto obiettivo Salute Mentale
- DGR 651 del 9 marzo 2010 [pdf 130KB] - Progetto Obiettivo Regionale per la tutela della Salute mentale - triennio 2010-2012: (L.R. n. 5/1996, DGR n. 105/CR del 14/07/2009);
- DGR 84 del 6 marzo 2007 – L.R. 16 agosto 2002, n. 22 " Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" - Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione per le strutture sociosanitarie e sociali;
- DPR 1° novembre 1999 – Approvazione del Progetto Obiettivo "Tutela della salute mentale 1998-2000";
- DPR 7 aprile 1994 – Approvazione del Progetto Obiettivo "Tutela della salute mentale 1994-1996";
- Conferenza Unificata del 20 marzo 2008 - Linee di indirizzo nazionali per la salute mentale;
- DGR 1616 del 17 giugno 2008 - Approvazione dei requisiti e degli standard per le unità di offerta nell'ambito della salute mentale (L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali");

- DGR n. 748 del 7 giugno 2011 - Aggiornamento standard e requisiti per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento istituzionale della "CTRP – Comunità TerapeuticaRiabilitativa Protetta" e della "CA – Comunità Alloggio per pazienti psichiatrici";
- Estratto DGR 751 del 10 marzo 2000 - Assistenza residenziale extraospedaliera intensiva ed estensiva - LR 5/96;
- DGR n. 2122 del 19 novembre 2013 - Adeguamento delle schede di dotazione ospedaliera delle strutture pubbliche e private accreditate, di cui alla LR 39/1993, e definizione delle schede di dotazione territoriale delle unità organizzative dei servizi delle strutture di ricovero intermedie. PSSR 2012 – 2016. Deliberazione n. 68/CR del 18 giugno 2013;
- 29 dicembre 2011 - Indicatori di attività per le unità di offerta nell'ambito della salute mentale;
- DGR 1673 del 12 novembre 2018 - Programmazione del sistema di offerta residenziale extra-ospedaliera per la salute mentale;
- DGR 1437 del 1° ottobre 2019 - Approvazione posti letto strutture residenziali extraospedaliere area salute mentale relativi ai piani di massima delle Aziende Ulss;
- DGR n. 522 del 28 aprile 2020 – Rilascio e rinnovo dell'accreditamento istituzionale a soggetti privati titolari di strutture sanitarie di residenzialità extra ospedaliera nell'area della salute mentale. L.R. n. 22 del 16/08/2002
- DGR n. 371 del 08 aprile 2022 – Definizione modello organizzativo e gestionale dell'area salute mentale
- DGR n. 1299 del 14 novembre 2024 - Aggiornamento tariffe applicate nelle Unità di Offerta residenziali extraospedaliere area salute mentale di cui alle Deliberazioni di Giunta regionale n.1673/2018, n. 208/2020, n. 1109/2020 e presa d'atto del fabbisogno aziendale di posti letto di residenzialità extraospedaliera, nell'ambito della programmazione di cui alla DGR n. 1673/2018. Deliberazione/CR n. 131 del 29 ottobre 2024.

Gli standard di residenzialità psichiatrica nella Regione del Veneto sono stati definiti con DGR n. 1616/2008 – Approvazione dei requisiti e degli standard per le unità di offerta e nell'ambito della salute mentale, modificata e integrata dalla DGR n. 748/2011- Aggiornamento standard e requisiti per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento istituzionale della "CTRP – Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta" e la "CA – Comunità Alloggio per pazienti psichiatrici".

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 modello educativo 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.
I principi sono:

- **eguaglianza**: offriamo la medesima qualità di servizio a tutti i nostri ospiti, 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 ospiti 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 intermini 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 Base è una struttura sociosanitaria rivolta a persone con buone risorse personali e livelli di autonomia tali da richiedere assistenza sulle 12h giornaliere e progetti terapeutico riabilitativi di breve e media durata, anche integrati con strutture semiresidenziali del DSM e/o altre risorse del territorio.
La Comunità Alloggio di Auronzo è regolarmente autorizzata al funzionamento con delibera n. 120 del 31/05/2016 ed è accreditata secondo il DGR n.522 del 28/04/2020.

Fondata il 29 giugno 1992 a Pordenone, **Itaca 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

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 utenti, 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.
Immaginiamo un'impresa aperta alla pluralità di collaborazioni ed inclusiva di ogni diversità senza alcuna forma di discriminazione, generativa di capitale e di innovazione sociale in luoghi dove fioriscano le abilità, i saperi e le intelligenze del co-operare.

3.2.2 Interlocutori del servizio

Coordinatrice del servizio è Marina Pradetto Coccolo, che risponde al numero, e
Tel 0435 402684 - 3386911327
E-mail m.pradetto@itaca.coopsoc.it

Responsabile Area Salute Mentale Fabiana Del Fabbro
Tel 0434/504000
E-mail f.delfabbro@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 finalità del servizio è garantire agli ospiti accolti un ambiente sereno, di tipo familiare che stimola i legami solidali all'interno e all'esterno della comunità, nel rispetto delle individualità e in un'ottica di ottimizzazione della qualità di vita. Il modello organizzativo, che punta alla qualità del servizio, si basa sul riconoscimento del valore della persona, sia come prima risorsa e protagonista al centro del progetto individuale, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno, pertanto, i principi ispiratori del servizio sono:

- il diritto alla dignità e al rispetto;
- il diritto all'autodeterminazione;
- il diritto all'informazione, per la persona, su tutto ciò che la riguarda, in maniera dettagliata, comprensibile e al momento giusto;
- il diritto alla parità di trattamento, evitando discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo, della sua identità, della sua storia, della sua cultura, della sua privacy;
- il diritto a prestazioni di servizio qualificate, professionali e orientate all'eccellenza;
- il diritto all'espressione della personalità, affinché le persone possano sviluppare ulteriori percorsi individuali e collettivi;
- il diritto alla stima, da parte di ogni persona vicina, degli operatori, della società;
- il diritto alla sicurezza nella cura e nell'attenzione.

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

- adozione di un modello teorico di riferimento basato sulla centralità della persona, si concretizza nella progettazione individualizzata degli interventi assistenziali ed educativi mediante la predisposizione di uno specifico Progetto Personalizzato (PP), strumento elaborato in stretta collaborazione con i servizi di riferimento degli utenti;
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali degli utenti;

- **progettazione «per obiettivi e risultati»** e non «per prestazioni», partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni degli utenti e dall'accertamento della loro situazione fisica, psicologica e relazionale (valutazione multidimensionale con scala HoNOS);
- elaborazione di **linee di intervento personalizzate** (PP) per lo sviluppo delle attività di cura, di assistenza e socializzazione rivolte al singolo utente. 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;
- **supervisione, monitoraggio e verifica**, ad opera della équipe multiprofessionale, dello sviluppo del Progetto Personalizzato (PP); la verifica del PP avviene a cadenza annuale/semestrale e in caso le condizioni dell'utente 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'utente e di ogni variazione al suo Progetto;
- **formazione continua del personale:** a tutti gli operatori viene garantita formazione professionalizzante continua oltre alla formazione obbligatoria relativa a salute e sicurezza sul lavoro ed igiene alimenti. 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 utente;
- **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

Il numero degli operatori in organico garantisce un rapporto operatore/utente almeno pari a 0,50(tempo pieno equivalente) /1.
Questo permette di assicurare la presenza programmata di:

- Operatore Socio Sanitario e/o Operatore Tecnico di Assistenza;
- Educatore e/o Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica;
- Psicologo Psicoterapeuta.

Per ognuna delle figure sopra indicate, è previsto un percorso di addestramento ed affiancamento,sia inerente alla formazione specifica sui rischi incontrati in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro, sia rispetto al modello adottato dall'Area Salute Mentale.

Inoltre, sono previsti interventi programmati, garantiti dall'ULSS n. 1 Dolomitica, per:

- Infermiere;
- Medico di Medicina Generale;
- Medico Psichiatra;
- Assistente Sociale.

Periodicamente il servizio si può avvalere della presenza di volontari e/o tirocinanti di percorsi relativi alle professioni di aiuto e cura quali OSS, educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica, psicologi, assistenti sociali, infermieri.

La struttura organizzativa comprende responsabilità e funzioni che vengono gestite da personale qualificato e idoneamente formato.

Nello specifico, l'equipe di operatori è coordinata da un educatore con funzioni tecnico gestionali.
Il servizio è coadiuvato da uno psicologo/psicoterapeuta, le cui funzioni previste sono:

- definizione dei i Progetti Personalizzati (PP) in collaborazione con l'équipe della CTRP e l'équipe del CSM;
- assicurare l'interazione con i Servizi pubblici per gli aspetti clinici relativi al PP;
- assicurare la continuità e il collegamento clinico-terapeutico-assistenziale, attraverso l'azione di modifica delle dinamiche quotidiane in gioco negli aspetti concreti propri del setting comunitario;
- occuparsi del sostegno psicologico individuale e di gruppo e della somministrazione di test validati scientificamente;
- condurre i Gruppi Verbali;
- supervisionare l'équipe;
- promuovere e sostenere i gruppi A.M.A. (Familiari e Utenti).

È inoltre garante della promozione e del sostegno della persona nella sua crescita personale e nella vita di relazione.

Nel gruppo di lavoro è presente un **Educatore**, che si occupa di:

- definizione dei progetti individualizzati;
- organizzazione ed esecuzione delle attività educati proposte, singole ed in gruppo;
- progetta e realizza uscite, gite, viaggi, soggiorni;
- collabora con lo psicologo, con la famiglia e con il contesto sociale per favorire e mantenere la persona nel territorio di riferimento;
- supporta l'ospite nella gestione del proprio denaro;
- offre sostegno al gruppo di lavoro nell'individuazione delle strategie educative più opportune per il sostegno della persona nella propria crescita personale e relazionale.

L'équipe è principalmente formata dagli **Operatori Socio Sanitari**, con il compito di affiancare, verificare e aiutare l'ospite nello svolgimento delle attività di cura personale e dei propri spazi di vita, promuovendone l'autonomia.

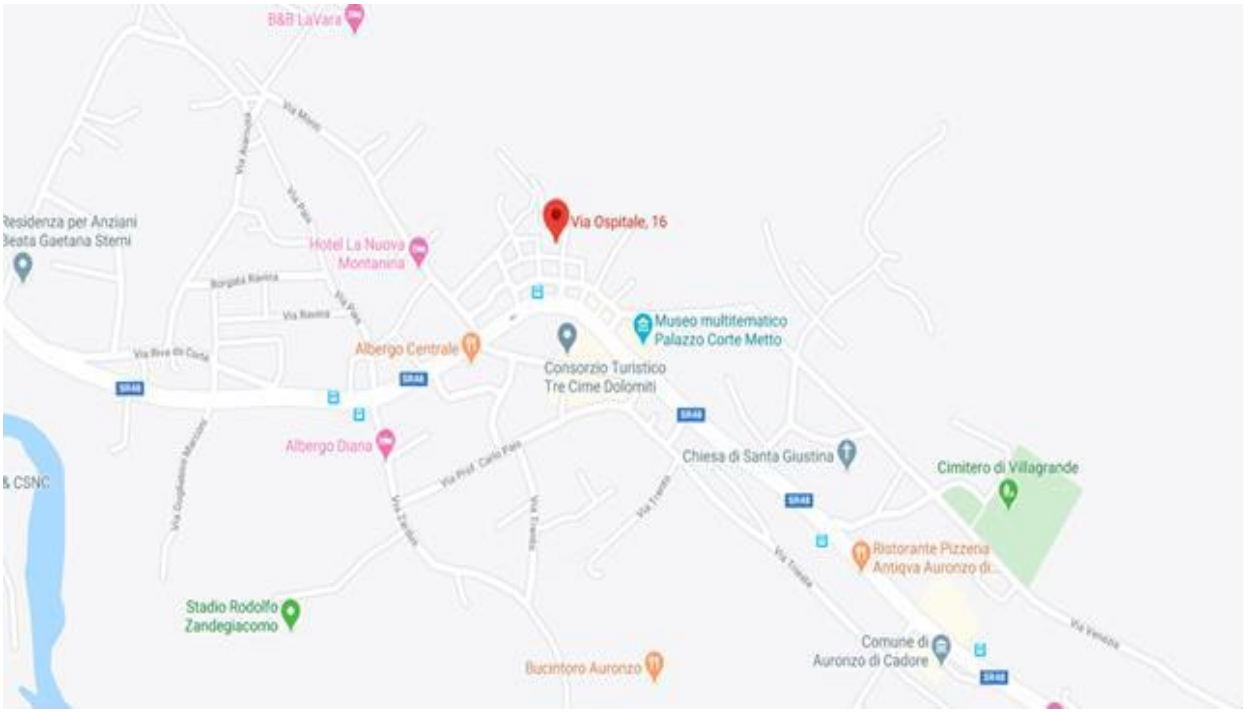
La Cooperativa, inoltre, favorisce la partecipazione di tirocinanti e volontari alle attività, promuovendo la formazione, tutelando la crescita professionale e regolando la frequenza allastruttura secondo un programma globale che qualifichi l'esperienza.

3.3.2 Caratteristiche strutturali

La CA è una struttura di due piani, situata all'interno dell'ospedale, ma con ingresso indipendente. Al piano terra si trovano un salottino, un'ampia sala da pranzo dotata di angolo tv, la cucina, un bagno ad uso degli ospiti, l'ufficio con il bagno riservato al personale. Al primo piano vi sono le 5 camere da letto che si affacciano su due corridoi, uno maschile ed uno femminile, per un totale di 6 posti letto.

3.3.3 Localizzazione- Come raggiungerci

La Comunità Alloggio di Base di Auronzo di Cadore si situa all'interno dell'Ospedale di Comunità, in via Ospitale 16, ad Auronzo.
Potete trovarci qui:



Per raggiungerci:
In **auto**, percorrendo l'autostrada A27 Venezia-Belluno, uscire all'ultimo casello e seguire le indicazioni per Pieve di Cadore-Cortina. Poi proseguire in direzione Auronzo di Cadore-Comelico. Arrivati ad Auronzo, proseguire per 3 chilometri circa, oltrepassare la piazza della Chiesa di Santa Giustina, dopo 200 metri dall'inizio del senso unico svoltare sulla destra. Posteggio Auto nelle vicinanze dell'Ospedale di Comunità.
In **autobus**: presso la Stazione Ferroviaria di Calalzo di Cadore e l'Ufficio Turistico di Auronzo di Cadore è disponibile l'orario delle corse giornaliere; la fermata si trova a 100 metri dal Presidio vicino al viale di accesso.
In **treno**: la stazione ferroviaria più vicina è quella di Calalzo di Cadore a circa 15 km, con collegamenti continui tramite corriere, autobus e taxi.

3.3.4 Tempi di Erogazione e Modalità di Accesso

L'ammissione e il relativo inserimento presso la CA di base avviene tramite l'U.V.M.D. dell'ULSS 1 Dolomiti.

Percorso di ammissione

Il percorso di ammissione prevede che venga inoltrata la domanda di ammissione dal Centro di Salute Mentale.
Il cittadino, o i propri famigliari, che rilevi la necessità di un percorso in Comunità Alloggio, possono contattare il proprio CSM che valuterà se contattare il Coordinatore del servizio della Cooperativa Itaca.
È possibile concordare una visita alla struttura, in modo da poter incontrare l'équipe di lavoro, gli altri ospiti e conoscere gli spazi.
Qualora vi siano i presupposti per un'accoglienza, la valutazione della richiesta di inserimento viene presentata all'équipe di lavoro, che valuterà le migliori modalità di accoglimento, attraverso l'individuazione di una stanza adeguata ai bisogni dell'ospite.

Percorso d'ingresso

Si definisce con l'ospite (o un suo famigliare/Amministratore di Sostegno nel caso in cui le condizioni di salute dello stesso non lo concedano) ed i servizi di riferimento un percorso graduale di inserimento.
All'ingresso dell'ospite sarà:

- predisposta una scheda personale con i dati anagrafici, l'indicazione delle persone di riferimento dell'ospite, le informazioni sulle abitudini di vita;
- acquisita la documentazione personale e sanitaria.

In questa fase viene chiesto all'ospite di sottoscrivere un impegno al rispetto del regolamento di civile convivenza attraverso le regole della vita in Comunità.
Dopo un periodo di osservazione che varia da caso a caso, ma mai superiore ai 45 giorni, viene steso, in collaborazione con i servizi invianti e soprattutto con l'ospite (o un suo delegato nel caso in cui le condizioni di salute non glielo permettessero), il Progetto Personalizzato.

Dimissioni

La dimissione viene gestita, in accordo con il DSM dell'ULSS1 Dolomiti, tenendo presente i tempi e gli atti necessari a garantire l'adeguato percorso di vita dell'ospite.
Tutta la documentazione relativa all'ospite viene consegnata al momento della dimissione.
La durata del Progetto Personalizzato non può essere superiore ai 24 mesi prorogabili per altri 12 con rivalutazione annuale in UVMD.

3.3.5 personalizzazione del servizio-Progetto Personalizzato (PP)

L'équipe della Comunità elaborerà per l'ospite accolto, e dopo una prima fase di osservazione, il Progetto Personalizzato (PP). Questo, come ogni modifica sostanziale dello stesso, deve essere concordato con il DSM e condiviso con l'utente e la sua famiglia, oltre che con i servizi di riferimento (Ente Locale), affinché non si creino disomogeneità di intervento e non si disperda il necessario raccordo funzionale.
Tutti i percorsi sono da intendersi individualizzati, ovvero pensati in base ai bisogni, alle esigenze,ai percorsi di vita e soprattutto ai desideri di ogni ospite. Se l'ospite lo desidera, è possibile condividere il percorso con il/i familiare/i di riferimento, coinvolgendolo così come parte attiva del percorso di cura.

L'elaborazione del PP, ed il suo successivo funzionamento operativo (per mezzo di una sinergica collaborazione tra l'equipe inviante e l'equipe operativa), consentono di conoscere la situazione della persona nella sua complessità. Grazie a tale strumento, è possibile definire una congrua offerta terapeutica che contempli i bisogni e le potenzialità/capacità del singolo in base alle risorse presenti (aiuti materiali, strumenti, prestazioni, luoghi e occasioni di aggregazione e di socializzazione).
Inoltre, nella realizzazione del PP è importante "lo stare" con l'utente nel corso dello svolgimento delle attività definite nel progetto stesso. Ciò presuppone, ad esempio, accompagnarlo a far visita ai parenti, supportarlo nel creare/sviluppare un rapporto di "vicinato" con le famiglie che abitano nelle adiacenze della struttura, definire con lui l'organizzazione domestica ed il vivere quotidiano, accompagnarlo alle

visite mediche, ad acquistare vestiti etc, verificare occasioni di lavoro, semplicemente uscire con lui.
Si tratta di un'azione che può essere indicata come attività di supporto sociale verso il "fuori", ossia una serie di strategie che consentono di "andare con" l'utente, di favorire l'"accompagnamento sociale", promuovendo un rapporto più informale (pur nel rispetto degli specifici ruoli) con l'operatore al di fuori dello spazio della struttura. Per arrivare a questa fase di "accompagnamento sociale", bisogna passare da una condizione di parziale tutela a favore di una visione della persona come soggetto agente. La "gestione" dell'ospite deve perciò sempre tendere ad aprire al suo interno momenti di ri-apprendimento sociale o, meglio, di riacquistare la propria autonomia per quanto possibile.
Tutto ciò diventa riabilitativo se in grado di aprire alla persona spazi in cui si riappropria del valore di sé attraverso la promozione di autonomia e capacità individuali, facendo aumentare la suaautostima e rinforzare la sua identità (ad esempio, mediante attività di cura del sé e di habitat sociale). Tale metodologia, che si basa sull'individuare delle azioni/interventi in grado di faremergere il bisogno, di riconoscerlo e rispettarlo, trasformandolo, ogni qualvolta possibile, inrisorsa, al fine di permettere alla persona di rafforzarsi e di procedere oltre, verso la riacquisizionedi un'identità sociale.

3.3.6 Personalizzazione degli spazi

All'interno della Comunità è possibile personalizzare gli spazi dell'ospite secondo il suo gusto e la sua indole. È consentito portare in Comunità piccoli oggetti a cui l'ospite sia particolarmente legato.Inoltre, è auspicabile che l'ospite utilizzi i propri asciugamani e lenzuola.
Nella Comunità vi sono degli spazi comuni che ciascun ospite vive liberamente.

3.3.7 Gli Orari e le Visite di Famigliari e Conoscenti

L'ospite ha libertà di uscita e rientro nel rispetto delle regole di civile convivenza, salvo specifiche situazioni di limitazione della libertà personale decise dagli organi competenti.
Si richiede agli ospiti di avvertire il personale delle proprie uscite e dell'orario stimato per il rientro.
L'ospite è tenuto ad osservare gli orari concordati per le attività comuni (es. pasti, gite).
Familiari e conoscenti possono far visita agli ospiti, purché gli ospiti gradiscano la visita, previa comunicazione e nel rispetto delle regole di convivenza.

3.3.8. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità

Le attività della Comunità Alloggio di Base di Auronzo di Cadore si sviluppano attraverso una serie di momenti che introducano la dimensione collettiva, favorendo riunioni, attività di gruppo, incontri, gite, il tutto inserito in un insieme di relazioni interpersonali che ri-definiscono modi di essere e di comportarsi. Attraverso tale metodologia, si propone di fornire all'ospite degli strumenti personali per maturare e poi gestire i propri bisogni e le proprie risorse in rapporto a quelli degli altri, riconoscendo l'altro e traendo beneficio anche dalla relazione stessa come spazio di condivisione.

Le attività previste, definite settimanalmente, si sviluppano nei seguenti ambiti di intervento:

- **colloqui e gruppo di psicoterapia**
  Nella Comunità Alloggio vi sarà la possibilità di avere dei colloqui con lo psicoterapeuta preposto, secondo esigenze o indicazioni cliniche e verrà svolto inoltre un gruppo a cadenza settimanale di sostegno.
- **Cura di sé**
  La cura di sé assume diversi aspetti: individuale, relazionale e sociale. L'operatore nel favorire tale ruolo si muove in una logica di attenzione e rispetto della persona, proponendosi senza essere invasivo, sostenendo senza sostituirsi.

- **Aspetto sanitario**
  Supportare, accompagnare e programmare assieme alla persona ed al MMG tutti gli aspetti assistenziali di natura sanitaria, predisponendo quanto indicato dal medico.
- **Attività domestiche/cura dell'ambiente**

Gli impegni domestici rappresentano la quotidianità, le piccole fatiche giornaliere, i doveri di convivenza. Diventano parte fondamentale nel progetto personalizzato per alcuni ospiti (es. con significato propedeutico all'esperienza post comunità in un appartamento o nella propria abitazione) ed inoltre sono occasione di osservazione e di conoscenza delle abilità e della motivazione.

- **Attività di tempo libero/momenti ludico-ricreativi**
  Anche in presenza di sofferenza e malattia è importante poter avere la possibilità di cogliere nel tempo momenti in cui inserire attività di tipo ludico-ricreativo, espressivo. Avere la possibilità di sviluppare propri hobbies, interessi, dando spazio all'emergere della dimensione del piacere propria di ogni individuo. È molto importante che la partecipazione ai momenti ricreativi avvenga sia per attività personalizzate sia per attività di gruppo, senza costrizione alcuna.
- **Soggiorni**
  Prevista l'organizzazione di soggiorni estivi e di brevi soggiorni culturali in città d'arte, unitamente a gite e uscite sul territorio, il tutto tenendo conto della tipologia di utenza accolta e in base ai desideri ed aspettative degli stessi.
- **Gestione soldi personali**
  Si aiuta l'ospite a poter avere consapevolezza e dimestichezza con le personali possibilità economiche, in una logica legata a soggettivi bisogni quotidiani (es. acquisti indumenti, spese mediche), a soggettivi bisogni ricreativi o espressivi (es. ferie, attività ludiche in genere). Tale impegno si concentra attorno ad un vertice di compartecipazione e di confronto.
- **Autonomia negli spostamenti nel territorio**
  Si favoriscono gli spostamenti degli ospiti accompagnati e non sia in gruppo, che da soli, secondo lepersonali autonomie e in linea con il progetto personalizzato.

Gli ospiti, sempre in base al proprio Progetto Personalizzato, potranno accedere anche ad una seriedi attività di gruppo che la Cooperativa periodicamente programma:

- attività natatoria;
- corsi di scrittura;
- corsi di pittura espressiva;
- laboratori;
- soggiorni estivi o invernali;
- cineforum, concerti, mostre e teatro;
- montagna terapia.

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Comunità ha individuato, per ognuno dei servizi erogati, 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	Realizzazione del Progetto Personalizzato (PP)	• 100% dei PP compilati dopo 2 mesi dall'ingresso • 100% aggiornati ogni anno o al bisogno
	Promuovere un modello riabilitativo basato sul Modello Basaglia	• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "*cortesia e accoglienza del personale*" • Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "*ascolto e comprensione dei bisogni da parte del personale*" • Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "*rispetto della privacy da parte del personale*" • Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "*possibilità di personalizzare i propri spazi*"
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	• 80% degli utenti partecipanti attivi/ collaboranti/interessati • Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "*proposte di attività ricreative/ di integrazione 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.	• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "*soddisfazione per il servizio di pulizia in generale*" • Assenza di reclami degli utenti
SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNA	Offrire un servizio attento alle singole esigenze del vestiario degli utenti, garantendo vestiario sempre pulito e profumato	• Assenza di reclami degli utenti • Assenza di risarcimenti per capi di vestiario danneggiati o persi
PREPARAZIONE PASTI	Preparare i pasti per gli utenti seguendo le loro preferenze, con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività	• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" agli item "Qualità e varietà dei pasti offerti" • Assenza di reclami degli utenti

3.3.8.1 Certificazione di qualità e per la 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 dell'utente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.

La Cooperativa ha anche un Sistema di Gestione per la Parità di Genere certificato conformemente alla norma UNI PdR 125:2022. Il Sistema di Gestione per la Parità di Genere consente di massimizzare i principi costituzionali di parità ed uguaglianza in particolare l'adozione di misure che favoriscano l'effettiva parità tra uomini e donne nel mondo del lavoro.

3.3.8.2 Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente

La soddisfazione dei clienti viene rilevata somministrando annualmente un "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE" in cui viene registrato il grado di qualità percepita.
Una volta che i questionari vengono compilati dagli utenti in forma anonima, vengono elaborati i dati; le risultanze vengono restituite ai servizi e contribuiscono a migliorare aspetti di qualità del servizio. Il grado di soddisfazione risultante viene divulgato all'esterno mediante bilancio sociale.

3.3.8.3 Attuazione delle norme relative alla sicurezza

La Cooperativa Itaca ha implementato e mantiene attivo il sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dalla norma ISO 45001:2023.

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 Emergenza in possesso dell'attestazione antincendio rilasciata dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco e dell'attestazione di 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.

3.3.8.4 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 il Regolamento Europeo 679/2016 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016): informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, consegna l'informativa prevista Art. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016.

3.3.9 Le Attività con le Famiglie

L'équipe collabora con i familiari con varie modalità, in rapporto alle condizioni imposte dalla privacy. Qualora sia un desiderio dell'utente, l'équipe della Comunità intende sviluppare un rapporto costruttivo con le famiglie, che riesca ad includere pienamente le loro potenzialità collaborative nella programmazione delle attività del percorso di cura e benessere dell'ospite. Le modalità di coinvolgimento, nella presa in carico dell'utente, vengono esplicitate in collaborazione con il DSM. La Cooperativa Itaca riconosce il ruolo ed il valore delle Associazioni di Famigliari e/o di Utenti e della

loro rappresentanza negli ambiti istituzionali previsti dalla vigente normativa, con esse collabora e si attiva per la loro promozione.
Sarà cura del DSM attivare degli incontri psicoeducazionali rivolti ai famigliari degli ospiti o a gruppi di famigliari, relativi a tematiche di comune interesse. Lo psicologo psicoterapeuta della Comunità avrà il compito di informare e sensibilizzare alla partecipazione agli incontri, i familiari degli utenti accolti in struttura.

3.3.10 Rapporti con i Servizi

La Cooperativa Itaca lavora da sempre in stretta collaborazione con i servizi invianti, sia in merito ai servizi offerti dalle Aziende Sanitarie, come nel caso dell'AULSS 1 Dolomitica, sia con i Servizi Sociali dei Comuni.

3.3.11 Rapporti con il territorio

La Cooperativa Itaca prevede all'interno della propria mission un impegno concreto nella costruzione e realizzazione di reti sociali in grado di supportare i vari percorsi di vita.
I rapporti con il territorio non vanno pensati come a senso unico, ma come uno scambio continuo e reciproco.
In tal senso, è intento della Cooperativa Itaca instaurare sul territorio, favorendola e consolidandola,una rete informale caratterizzata dall'insieme delle relazioni che gravitano e si intrecciano attorno agli utenti.
In questo modo, la Comunità intesa come l'insieme delle relazioni tessute sul e nel territorio, diventa attore del percorso di riabilitazione della persona.
Inoltre, è disponibile ad accogliere percorsi formativi e/o di tirocinio per le figure professionali di percorsi relativi alle professioni di aiuto e cura, quali psicologi psicoterapeuti, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, operatori socio sanitari.

3.4.CRITERI DI ACCESSO E DI ESCLUSIONE

La Comunità Alloggio è una struttura socio-sanitaria, anche mista, destinata all'assistenza e riabilitazione di persone con problematiche psichiatriche che, durante il progetto riabilitativo, presentino parziali livelli di autonomia, e necessitino di sostegno per la gestione della propria autosufficienza, oppure siano prive di nucleo famigliare o siano impossibilitate a permanere nel nucleo famigliare.
Sono da considerarsi criteri di esclusione (in riferimento a quanto definito dall'Accordo sul documento "Le strutture residenziali psichiatriche" – Conferenza Unificata del 17/10/2013 n. 116/CU):

- insufficienza mentale;
- disturbi pervasivi dello sviluppo;
- disturbi dello spettro autistico;
- dipendenze patologiche con comorbilità psichiatrica;
- disturbi psicopatologici degli anziani e BPSD (Behavioural and psycological symptsoms of dementia).

Si considerano ulteriori criteri di esclusione:

- pazienti psichiatrici le cui necessità assistenziali siano di fatto determinate da una patologia organica grave o cronica ma che non necessitino di interventi riabilitativi residenziali dedicati;
- situazioni di esclusivo disagio sociale.

3.5 COSTI DEL SERVIZIO

Il DGR Regione Veneto n.1299 del 14 novembre 2024 ha aggiornato le tariffe applicate nelle Unità di Offerta Residenziali Extraospedaliere dell'area salute mentale. Per la Comunità Alloggio di Base i costi giornalieri previsti nel triennio, IVA esclusa, sono:

Anno	**2025**	**2026**
Tariffa	€ 94,30	€ 94,81

3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio

La retta comprende i seguenti servizi:

- alberghiero (vitto e alloggio)
- accompagnamenti
- lavaggio e stiro della biancheria della comunità e del guardaroba personale
- colloqui psicologici
- attività educative
- soggiorni e viaggi culturali

Non sono compresi nella retta i costi per prodotti di igiene personale, abbigliamento e per spese personali, nonché per la partecipazione ad eventi e/o iniziative socializzanti esterne alla programmazione della Comunità. Per queste spese sarà concordato con l'utente, con i familiari o con l'Amministratore di sostegno una quota necessaria alla persona.

Le modalità di compartecipazione dell'ospite alla retta giornaliera sono in capo all'Azienda Sanitaria.

3.5.2 conservazione del posto

La presenza dell'ospite viene registrata attraverso la raccolta delle presenze giornaliere.
Le assenze dell'ospite dalla Comunità vengono così conteggiate:

- Nelle prime 3 giornate di assenza, viene conservato il posto letto e riconosciuto il 100% della retta;
- Dal 4° giorno, la quota giornaliera si ridurrà del 25% e verrà mantenuto il posto letto.

In caso di assenze prolungate, viene garantito il mantenimento del posto letto per un massimo di 60

giorni.
Qualora venissero superati i 60 giorni di assenza, l'ospite viene ritenuto dimesso.I permessi concordati con l'équipe, non sono considerati assenze.

3.6 INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

3.6.1 Obblighi della struttura

La Comunità si impegna nei confronti dell'utente 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 utenti e familiari/caregiver

Agli utenti 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 di entrare e di uscire con la sola accortezza di avvisare il personale in servizio per le uscite.

L'utente ha libertà di uscita e rientro nel rispetto delle regole di civile convivenza, salvo specifiche situazioni di limitazione della libertà personale decise dagli organi competenti.
Si richiede agli utenti di avvertire il personale delle proprie uscite e dell'orario stimato per il rientro.
L'ospite è tenuto ad osservare gli orari concordati per le attività comuni (es. pasti, gite).
In qualunque momento della giornata familiari e conoscenti possono far visita agli ospiti, previa comunicazione e purché gli utenti gradiscano la visita e sempre nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri residenti.

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).

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 Coordinatore di struttura. È compito del Coordinatore 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 degli utenti, rendendo un servizio migliore.

4.2 RIMBORSI PER EVENTUALI DANNI

Qualora il personale della struttura provochi danni alle proprietà dell'utente, 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 dei servizi aggiornata in data 7 aprile 2025