



COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

Fraz. di Virco di Bertolo (UD) Via Bertolo n. 2/B

Tel. 0432/914112 - 366/7840500

GESTIONE E PROPRIETA': Cooperativa Sociale Onlus ITACA

SEDE LEGALE: vicolo Selvatico 16, Pordenone Tel. 0434/504000 – Fax 0434/504100

CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

Gentile cliente,

Con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere la Comunità alloggio "Casa e Piazza", 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 in questa sede il servizio è attivo dal 2014, precedentemente si trovava a Ronchis di Latisana in altra sede.

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 proposto annualmente, il questionario ci è utile per conoscere il Suo grado di soddisfazione sul servizio erogato e i Suoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorarlo.

La Cooperativa ITACA ha adottato un Codice Etico e dei Comportamenti ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 nella convinzione che legare i propri collaboratori e fornitori a principi etici possa migliorare la qualità dei servizi offerti e nel contempo assicurare il rispetto della legalità.

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

dott. Paolo Castagna

La Direttrice della Comunità

dott.ssa Silvia Romanello

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	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
3.3.2 Localizzazione - Come raggiungerci	10
3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo	11
3.3.5 personalizzazione del servizio - Progetto individualizzato	11
3.3.6. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità	11
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 della retta	18
3.5.3 Conservazione del posto	19
3.6 Informazioni generali sul servizio	19
3.6.1 Obblighi della struttura	19
3.6.2 Regole di convivenza per la persona accolta e suoi familiari/caregiver	19
3.6.3 Divieti	20
3.6.4 Dimissioni	20
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi	21
4.1 suggerimenti e reclami	21
4.2 Rimborsi per eventuali danni	21
4.3 Coperture assicurative	21
Allegati	21

CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

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 dei servizi viene illustrata e consegnata ad ogni utente/familiare/caregiver in ingresso, e anche a tutti gli Enti invianti.

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 dei servizi 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 relativi al servizio offerto sono:

- Regolamento di esecuzione previsto per le strutture di accoglimento residenziale per finalità assistenziali, dai commi 3 e 4 dell'art. 15 della L.R. 33/1988;
- la L.R. n. 41/1996 per l'integrazione dei servizi a favore delle persone handicappate;
- la D.G.R. 23 maggio 1997 n. 1507, contenente criteri organizzativi e standard dei servizi per garantire livelli uniformi di assistenza alle persone handicappate;
- la D.G.R. 06 agosto 2002 n. 2831 "Linee guida per la riclassificazione delle strutture residenziali per disabili";
- 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, socio assistenziali 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.

I principi sono:

- eguaglianza: offriamo la medesima qualità di servizio a tutti i nostri utenti, 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 utenti 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 "Casa e Piazza" è rivolta a persone con disagio psico-fisico-sociale, che presentano necessità di cura in ambiente protetto per disturbi di competenza psichiatrica e conseguente disabilità, per i quali è indispensabile fornire interventi riabilitativi per la ripresa e la funzionalità psico-sociale, promuovendo l'inclusione ed il mantenimento nella comunità delle persone stesse. È autorizzata al funzionamento dal Comune di Bertolo con Determinazione nr.9/tec del 17 settembre 2013 e successiva modifica con determinazione n. 66 del 13/04/2016.

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

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.

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

Praticiamo 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

Direttrice del servizio Silvia Romanello

Tel. 0432/914112 - 366/ 78 40 500

E-mail s.romanello@itaca.coopsoc.it

Responsabile area Fabiana Del Fabbro

Tel / Fax 0434-504000 / 0434-504100

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.

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

La finalità del servizio è garantire alle persone accolte 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, strumento elaborato in stretta collaborazione con i servizi di riferimento delle persone accolte;
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali delle persone;
- **progettazione «per obiettivi e risultati»** e non «per prestazioni», partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni delle persone accolte e dall'accertamento della loro situazione fisica, psicologica e relazionale (*valutazione multidimensionale con scala HoNOS*);
- elaborazione di **linee di intervento personalizzate** (Progetto Individualizzato) per lo sviluppo delle attività di cura, di assistenza e socializzazione rivolte alla persona accolta. 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 Individualizzato (PI); la verifica del PI avviene a cadenza semestrale e in caso le condizioni della persona accolta 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 individualizzato;
- **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;

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

- 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 dell'area.

Un Direttore tecnico 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 delle persone accolte.

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, 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.
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 delle persone accolte che aderiscono alle attività predisposte.
INFERMIERE	Assicura la conservazione dei farmaci e la preparazione della terapia mediante 2 accessi settimanali in struttura.
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.
OPERATORE SOCIO SANITARIO	È responsabile delle cure assistenziali di base delle persone accolte. Collabora alla registrazione delle attività e alla pianificazione degli interventi e mantiene i rapporti con i familiari per quanto di sua competenza. Cura la biancheria e il guardaroba personale delle persone accolte.
ADDETTI AI SERVIZI AUSILIARI	Hanno il compito di assicurare le attività di supporto: igiene e sanificazione degli ambienti.

3.3.2 Caratteristiche strutturali

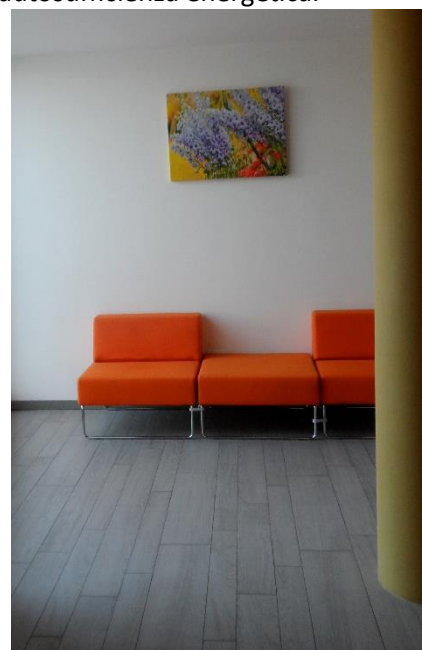
La Comunità alloggio "Casa e Piazza" è inserita nel **Comune di Bertio (UD)**, nella frazione Virco, è una località immersa nella quiete della campagna friulana.



È una struttura di nuova costruzione, dislocata su un unico piano e improntata alla massima eco-compatibilità: è



stata progettata con tecniche che consentono di azzerare l'emissione di CO2 con impianto di recupero delle acque piovane per irrigazione e WC e, soprattutto, con impianto fotovoltaico e impianto solare termico che consentono una quasi totale autosufficienza energetica.



La Comunità dispone di n. 11 posti letto, l'articolazione interna degli spazi comprende:

- 1 sala polifunzionale,
- 5 camere doppie,
- 1 camera singola,
- 4 bagni di cui 1 attrezzato per disabili,
- 1 ampia sala da pranzo-soggiorno,
- 1 cucina con dispensa,
- 1 ufficio,
- 1 infermeria,
- 1 spogliatoio per il personale,
- 2 stanze deposito,
- 1 lavanderia.

L'edificio è circondato da uno spazioso 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.

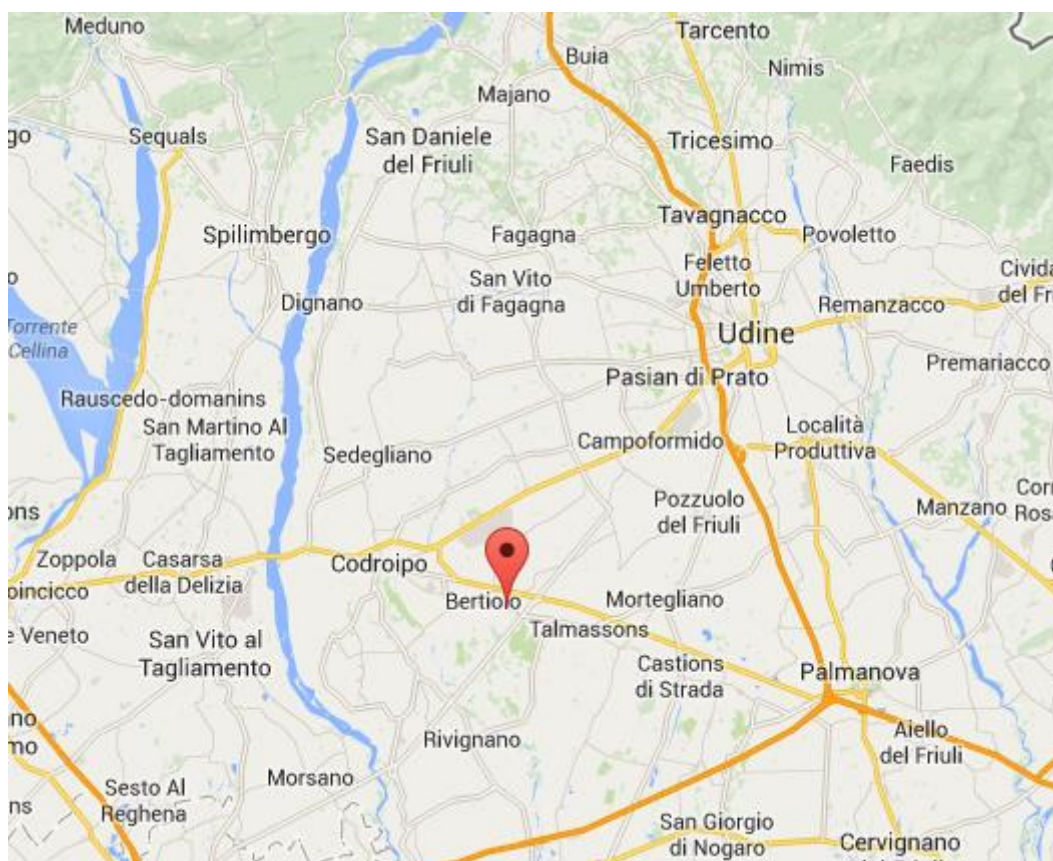
Tutte le camere possono essere personalizzate con oggetti provenienti dalle abitazioni delle persone accolte.

3.3.2 Localizzazione - Come raggiungerci

In auto: dall'autostrada A23 prendere l'uscita Udine Sud e seguire le indicazioni per Pordenone.

Proseguire sulla SS Pontebbana, seguire le indicazioni per Villa Manin e successivamente quelle per Bertolio.

In corriera: hanno fermate in corrispondenza di Virco le linee 371, 372. Nome della fermata: Virco Piazza Delle Scuole 1 (Ex Bar, Direzione Bertolio), distanza dalla Comunità: 5 minuti a piedi (200 m).



3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo

Dalle 7.00 alle 8.30	Risveglio e consumazione della prima colazione
Dalle 8.30 alle 9 .00	Supporto all'igiene personale
Dalle 9.00 alle 12.00	Se prevista viene effettuata attività di animazione con libera partecipazione degli utenti o uscite sul territorio
Ore 10.30	Viene consumata la merenda
Dalle 12.00 alle 13.00	Viene consumato il Pranzo
Dalle 13.30 alle 15.30	Riposo pomeridiano e/o relax nel salone comune o nella sala relax se desiderato
Ore 15.30	Viene consumata la Merenda
Dalle 14.00 alle 17.00	Viene effettuata attività di animazione con libera partecipazione degli utenti o uscite sul territorio
Dalle 19.00 alle 20.00	Viene consumata la Cena
Dalle 20.30 in poi	Accompagnamento in camera degli utenti.

3.3.5 personalizzazione del servizio - Progetto individualizzato

Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, l'équipe multidisciplinare effettua un'osservazione specifica della persona accolta sotto il profilo relazionale e assistenziale e registra tali informazioni. L'éducatore 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 la persona accolta e/o i suoi familiari/caregiver se pertinente, il Progetto Individualizzato (PI) facendo sintesi dei bisogni rilevati nel periodo di osservazione.

Nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive della persona accolta, l'éducatore coadiuvato dall'équipe effettua la valutazione dei **risultati di benessere e salute raggiunti**, confermando o riformulando il progetto individualizzati e informa la persona stessa e i suoi familiari/caregiver se pertinente.

3.3.6. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità

Presso la Comunità Alloggio "Casa e Piazza" vengono erogate le seguenti attività:

- assistenza di base;
- attività educativa;
- servizio alberghiero;
- servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti e manutenzione del verde;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di trasporto per l'esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche e per uscite/gite sul territorio.

Area assistenziale					
	Assistenza sulle 24 ore				
Area educativa					
	Progetti educativi				
Attività di animazione e di socializzazione					
	Laboratorio espressivo		Laboratorio tematico		Laboratorio cura di sé
	Laboratorio di cucina		Partecipazione ad eventi		Partecipazione ad eventi
	Vacanze		Gite		Feste di compleanno

Il programma di attività proposto all'interno e all'esterno della Comunità tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai progetti individualizzati di ciascuna persona accolta, attraverso un percorso assistenziale e riabilitativo che privilegia il rapporto quotidiano tra operatori-utenti e l'osservazione dei comportamenti. Pertanto, alla persona accolta vengono garantite le seguenti attività:

- alloggio in un ambiente costruito secondo i parametri definiti dalla normativa di riferimento e dotato di tutte le attrezzature atte ad assicurare sicurezza e confort;
- preparazione e somministrazione dei pasti all'interno della Comunità (colazione, pranzo, merenda e cena);
- lavanderia, stireria, riparazioni e adattamenti dell'abbigliamento;

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

- sorveglianza all'auto assunzione da parte delle persone accolte dei medicinali prescritti dal medico, accompagnamento a visite mediche periodiche, per effettuare analisi e cure mediche specialistiche;
- presenza settimanale, o in base alle esigenze, di un infermiere per piccole incombenze di natura sanitaria, si specifica però che il servizio non ha natura sanitaria;
- cura della persona (individuale, relazionale e sociale), in una logica di attenzione e rispetto dell'individuo;
- organizzazione del tempo libero, con partecipazione ad eventi sul territorio (ad es. rappresentazioni teatrali, spettacoli, manifestazioni sportive, sagre, feste, etc);
- organizzazione di soggiorni estivi, unitamente a gite e uscite sul territorio, il tutto tenendo conto delle caratteristiche e preferenze delle persone accolte;
- accompagnamenti all'esterno per esigenze particolari e/o estemporanee;
- supporto nella cura, nell'assistenza e affiancamento nelle attività quotidiane con modalità che promuovano l'autonomia e l'emancipazione della persona;
- supporto e stimolo allo svolgimento delle attività di cura personale e dei propri spazi di vita;
- attività specifiche a valenza abilitativa e di socializzazione;
- partecipazione al "gruppo ospiti", un momento periodico di riunione tra le persone accolte, con il supporto di un operatore, nel quale i residenti hanno l'opportunità di pianificare uscite/gite/menù e discutere della vita comunitaria;
- costruzione e mantenimento dei rapporti con il contesto territoriale in funzione dell'integrazione sociale degli ospiti;
- supporto nei percorsi lavorativi e collegamento con le eventuali cooperative o laboratori di inserimento lavorativo.

Ulteriori attività proposte, complementari a quelle sopra elencate, sono:

- attività ludico ricreative – per i momenti di relax - mediante l'ascolto di musica, la cura di hobby e interessi personali, il cineforum (anche con finalità di condivisione e apprendimento);
- attività di laboratorio pensate in base agli interessi delle persone accolte;
- attività culturali mediante la lettura con commento del quotidiano, di libri, di riviste, etc.
- attività sociali come l'organizzazione di grigliate/feste a tema in struttura, mettendo a disposizione l'ampio spazio verde a disposizione;
- gite sul territorio;
- pranzo (o cena) fuori struttura periodicamente.

Le attività all'interno della Comunità si sviluppano attraverso una serie di momenti che mettono in campo la dimensione collettiva, favorendo riunioni, attività di gruppo, incontri, 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 alla persona accolta degli strumenti personali per maturare e poi gestire i propri bisogni in rapporto a quelli degli altri, riconoscendo l'altro e traendo beneficio anche dalla relazione stessa come spazio di condivisione. Il lavoro all'interno della Comunità offre alle persone accolte un'esperienza relazionale significativa, tale da favorire una progressiva riduzione delle espressioni patologiche. Diventa quindi importante un'attenta lettura delle dinamiche relazionali che si sviluppano fra le persone accolte e, soprattutto, fra loro e gli operatori.

Per quanto concerne le attività esterne, gli operatori attivano un contatto diretto con le varie realtà presenti a qualsiasi livello, sia in termini di mappatura delle risorse che di partecipazione attiva degli operatori stessi agli incontri istituzionali (ad esempio, partecipazione ai Tavoli di lavoro dei Piani di Zona, alle equipe integrate, etc).

Tale lavoro di collaborazione con le istituzioni e gli attori sociali del territorio nasce dal fatto che per qualsiasi soggetto in carico, e in particolare per la persona con disagio mentale, sia necessario attivare un percorso di avvicinamento al territorio che gli porti un cambiamento nell'essere persona e che permetta anche agli altri di

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

esserci, nei suoi confronti, in modo nuovo e diverso. Il lavoro degli operatori è improntato a favorire l' "accompagnamento sociale" verso l'esterno.

Pertanto, nell'ambito delle attività di socializzazione esterna, vengono favorite le iniziative di partecipazione alla vita della comunità locale. In tal senso, l'organizzazione giornaliera e settimanale della Comunità è proiettata verso la partecipazione alle diverse opportunità offerte dal territorio (cinema, teatro, spesa al supermercato, festa paesana, mercato locale, manifestazioni sportive, ecc.).

Il gruppo ospiti è un momento importante per il percorso delle persone accolte nel servizio, una volta alla settimana e con il supporto del coordinatore, il gruppo riflette sull'andamento delle attività della comunità. In questo stesso contesto vengono scelte le attività settimanali con la finalità di migliorare/affinare abilità, contribuire all'andamento ordinato e familiare della casa. In questo modo viene favorito quel clima comunitario e di condivisione, necessario a promuovere uno spazio di cura e serenità.

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	Realizzazione del Progetto Individualizzato (PI)	<ul style="list-style-type: none"> • 100% dei PI compilati dopo 1 mese dall'ingresso • 100% aggiornati ogni 6 mesi e al bisogno
	Promuovere un modello riabilitativo basato sul Modello Basaglia	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "cortesia e accoglienza operatori" • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "ascolto e comprensione dei bisogni" • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "rispetto della riservatezza e del pudore" • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "possibilità di personalizzare i propri spazi"
SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE	Promuovere la stimolazione e la socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • almeno 3 partecipanti per laboratorio/ progetto specifico • 80% dei partecipanti attivi/ collaboranti/interessati • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 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	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "soddisfazione per il servizio di pulizia in generale"

CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
	accoglienti senza interferire con la vita degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "soddisfazione per gli orari di esecuzione delle pulizie" Assenza di reclami delle persone accolte
SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNA	Offrire un servizio attento alle singole esigenze del vestiario degli utenti, garantendo vestiario sempre pulito e profumato	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di reclami delle persone accolte Assenza di risarcimenti per capi di vestiario danneggiati o persi
PREPARAZIONE PASTI	Preparare i pasti con gli utenti seguendo le loro preferenze, con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività, nel rispetto delle linee dietetiche concordate con ASUFC	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "qualità e quantità del menù offerto" Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "varietà del menù offerto" Soddisfazione media rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" => 8 all'item "orari dei pasti" Assenza di reclami delle persone accolte

3.3.6.1 Certificazione di qualità



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.

3.3.6.2 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 (cfr. par. 4.3 su standard di qualità)

Una volta che i questionari vengono compilati dalle persone accolte 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 sociale.

3.3.6.3 Sicurezza alimentare (HACCP)

Il servizio ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare, elemento di qualità del servizio che per natura non è soggetto alla normativa vigente (Reg. CE 852/2004. L'art. 4 del Reg. (CE) n. 852/2004 sull'igiene di tutti i prodotti alimentari). Tecnici abilitati provvedono ai controlli interni di conformità nel servizio. Tutto il personale addetto è formato per l'igiene alimenti.

3.3.6.4 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 45001:2018.

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.

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA E PIAZZA"

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.

3.3.6.5 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 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, 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

Se i familiari/caregiver sono un punto di riferimento della persona accolta, vengono coinvolti in vari modi nella gestione del proprio congiunto, attraverso la condivisione del progetto individualizzato, attraverso colloqui individuali e riunioni di gruppo nelle quali vengono date le informazioni relative alla persona accolta 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.

Le persone accolte ed i loro familiari/caregiver possono sempre accedere a tutte le informazioni riguardanti il servizio attraverso una **bacheca**, affisa ed accessibile immediatamente all'ingresso della struttura, nella quale sono affissi e leggibili i seguenti documenti informativi:

- menù e orari in cui vengono serviti i pasti;
- programmazione settimanale delle attività di animazione;
- Carta dei servizi;
- Squadra Antincendio.

La bacheca è costantemente aggiornata dall'equipe del servizio, al fine di consentire l'accesso ad informazioni sempre aggiornate.

3.3.8 Rapporti con i servizi invianti

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

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, è abitudine per la cittadinanza partecipare ai progetti della residenza. L'Amministrazione locale è molto presente e gli amministratori locali visitano frequentemente la struttura.

3.3.10 Servizi affidati all'esterno

Sono affidati all'esterno il servizio di igiene ambientale (Cooperativa Irene 3000), la manutenzione del verde (Coop Service Noncello), le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti.

3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio

Ammissione: Per essere accolti nel servizio è necessario inoltrare la domanda di ammissione al Responsabile dell'Area Salute Mentale della Cooperativa Itaca, personalmente o mediante un familiare, un tutore, il servizio specialistico di riferimento, il servizio sociale. La domanda viene internamente inoltrata al Direttore della Comunità che effettua una prima valutazione della richiesta sulla base dei dati disponibili, quindi, valuta insieme al servizio specialistico/specialista di riferimento alla persona la possibilità di effettuare l'accoglienza. Qualora vi siano i presupposti per l'accoglienza, la valutazione della richiesta di inserimento viene presentata all'equipe del servizio, che con il Direttore della Comunità pianifica le più adeguate modalità di accoglimento della persona e individua la camera adeguata ai suoi bisogni. La persona viene quindi invitata in comunità per una visita alla struttura e per fare conoscenza con l'equipe e gli altri residenti. Prima dell'ingresso viene quindi predisposto o il contratto privato o la convenzione con l'ente pubblico inviante, a seconda se l'ingresso è privato o mediante servizio pubblico.

3.4.1 Visite pre - ingresso

Le persone che fanno domanda di accoglienza in Comunità e i loro familiari/caregiver possono visitare la struttura previo appuntamento con la Direzione. L'appuntamento può essere preso telefonicamente chiamando i numeri 0431/914112 - 366/7840500 oppure inviando una richiesta di appuntamento all'indirizzo e-mail s.romanello@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 dei servizi, il Regolamento Ospiti, il Tariffario, 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 la persona accolta sia per i suoi familiari/caregiver. Viene favorita in particolare la relazione con gli operatori e gli altri residenti, vengono date informazioni costanti sull'organizzazione della Comunità e le attività previste. Qualora le condizioni della persona lo rendano possibile, si definisce con lei e i servizi di riferimento un percorso graduale di inserimento.

All'ingresso della persona accolta:

- viene predisposta una scheda personale con i dati anagrafici, l'indicazione delle persone di riferimento e le informazioni sulle abitudini di vita;
- viene acquisita la documentazione personale sociale e sanitaria;
- viene predisposto un periodo di osservazione propedeutico alla definizione del Progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato;
- la persona accolta porta con sé i propri effetti personali, gli indumenti e ogni altra cosa da questi ritenuta significativa e atta a personalizzare i propri spazi, nei limiti e nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri residenti.

3.4.4 Giorno di arrivo

All'arrivo in Comunità la persona accolta e i suoi familiari/caregiver vengono accolti dalla Direzione e dall'operatore in turno. La persona viene accompagnata in camera e aiutata a familiarizzare con gli spazi e con le altre persone residenti, mentre i familiari/caregiver provvedono ai necessari adempimenti amministrativi. L'operatore in servizio effettua un colloquio con la persona accolta (o suo rappresentante) per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento.

3.5 Costi del servizio

La retta giornaliera per l'accoglienza è di € 123,00 + IVA 5%, nel caso in cui siano necessari interventi individuali richiedenti impegni e servizi oltre quelli offerti e descritti nel presente documento, la retta verrà aumentata in base all'impegno previsto e tale aumento concordato con le parti interessate.

Il costo della retta viene aggiornato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa annualmente. Qualora siano necessari servizi individuali oltre a quelli offerti dal servizio descritti nel presente documento, la retta viene aumentata in base all'impegno previsto e tale aumento concordato con le parti interessate. L'importo della retta potrà essere modificato nel corso del tempo anche in base all'aumento ISTAT. L'applicazione dell'I.V.A. avviene secondo norma di legge ed è a carico del cliente. Ogni qualvolta siano previsti degli aggiornamenti della retta, la comunicazione viene data agli interessati almeno tre mesi prima dell'entrata in vigore dell'aggiornamento.

Le modalità di pagamento della retta per l'ospitalità vengono regolate da apposito contratto tra le parti. Alla corresponsione della retta sono obbligate le persone firmatarie il contratto di ospitalità.

3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio

Servizio di cura alla persona: il servizio è attivo sulle 24 ore e viene assicurato con personale qualificato, la tipologia e l'intensità degli interventi assistenziali vengono portati avanti in base a quanto previsto dal progetto personalizzato.

Assistenza sanitaria: comprende l'assistenza del medico di base che interviene su chiamata e quella infermieristica mediante personale qualificato presente 2 volta a settimana che ha il compito di garantire la preparazione delle terapie e la custodia dei farmaci delle persone accolte. La conservazione è guidata da procedure e protocolli specifici.

Preparazione pasti: la preparazione dei pasti effettuata all'interno della struttura si avvale della collaborazione dei residenti come in una qualunque famiglia, gli operatori aiutano la persona accolta ad assumere un'alimentazione adeguata alle sue preferenze ed esigenze dietetiche. Nella preparazione dei pasti il personale interno e le persone accolte si avvalgono delle indicazioni del piano di autocontrollo HACCP. Il menù specifico viene scelto settimanalmente dai residenti e una copia esposta nella sala da pranzo. È possibile per familiari e amici pranzare con la persona accolta previa prenotazione.

Servizi alberghieri: sono assicurati i servizi generali di lavanderia e pulizia ambienti mediante utilizzo di personale proprio ed esterno. I capi dei residenti, lavati internamente, sono rintracciabili mediante etichette e riposti dopo il lavaggio nei loro armadi personali. Il tempo di riconsegna dei capi puliti avviene il giorno successivo al ritiro. Ogni persona accolta collabora in piccole attività di riordino e pulizia.

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 delle persone accolte, stimolare le capacità e mantenere attive le competenze, 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 della retta

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

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

3.5.3 Conservazione del posto

Le assenze dalla comunità per un periodo superiore a 15 giorni e inferiore a 60 giorni consecutivi implicano il diritto alla conservazione del posto qualora siano concordate con il Direttore della comunità.

Ogni giornata di assenza successiva al 15° giorno, prevede la riduzione della retta nella misura del 30%, fatte salve condizioni precisate nelle convenzioni con i servizi pubblici invianti o private.

Il mancato pagamento della retta d'ospitalità pregiudica la conservazione del posto.

3.6 Informazioni generali sul servizio

3.6.1 Obblighi della struttura

La Comunità si impegna nei confronti della persona accolta 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, aiutando la persona 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 la persona accolta e suoi familiari/caregiver

Alla persona accolta e ai suoi 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;
- osservare gli orari concordati per le attività comuni (es. pasti, gite);
- previa comunicazione familiari e conoscenti possono far visita agli ospiti, purché gli utenti gradiscano la visita, la visita deve essere condotta nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri residenti;
- i famigliari, i conoscenti, 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 delle uscite e dell'orario stimato per il rientro, fatto salvo specifiche situazioni di limitazione della libertà personale decise dagli organi competenti.

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

Non si pone un limite temporale predefinito all'accoglienza nella comunità, la permanenza dipende dalle specifiche condizioni della persona accolta e quindi dal progetto personalizzato. Le dimissioni vengono concordate con la persona stessa e/o l'eventuale servizio inviante e l'equipe del servizio. Ogni dimissione viene gestita tenendo presente i tempi e gli atti necessari a garantire adeguato trasferimento della persona presso altra struttura, presso la famiglia o in situazione abitativa autonoma. Tutta la documentazione relativa alla persona viene consegnata al momento della dimissione.

In caso di dimissioni per grave compromissione delle condizioni di salute, la Direzione informa i familiari e/o il servizio inviante di riferimento alla persona accolta per la ricerca di struttura idonea alle sue esigenze.

La persona accolta, o il suo garante, che decida di lasciare la Comunità è tenuta a dare un preavviso di 15 giorni, da comunicare a mezzo PEC/ Raccomandata A.R. Decorso questo termine la persona dovrà lasciare la propria stanza libera.

In caso di decesso ai famigliari/caregiver della persona accolta 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 dei residenti e loro familiari permettono al gestore di approfondire quanto segnalato e di adeguare i propri servizi alle aspettative delle persone accolte, rendendo un servizio migliore.

4.2 Rimborsi per eventuali danni

Qualora il personale della struttura provochi danni alle proprietà della persona accolta, verrà effettuata un'istruttoria per accertare le responsabilità, per danni di elevato costo verrà incaricato un perito assicurativo che quantificherà le somme da rimborsare, qualora il danno sia di piccola entità 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 le persone accolte, loro familiari, visitatori, fornitori) e la copertura assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori RCO.

Allegati

- Regolamento Ospiti

Carta dei servizi aggiornata in data 24 agosto 2023