



## **COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"**

**Pordenone via Ricchieri n.2**

**Tel. 0434/504026 - 366/7813927**

**GESTIONE:** Cooperativa Sociale Onlus ITACA

**SEDE LEGALE:** vicolo Selvatico 16, Pordenone Tel. 0434/50400 – Fax 0434/504100

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

---

Gentile cliente,

Con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere la Comunità di Accoglienza "Casa Ricchieri", 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 in gestione alla Cooperativa Itaca e in questa sede il servizio è attivo dal 1999.

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 il "modulo per la raccolta di suggerimenti e reclami" 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 degli utenti 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  
Paolo Castagna

La Direttrice della Comunità  
Sara Ceraolo

### Sommario

1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi .....	4
2. Principi generali .....	6
3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati .....	6
3.1 Il Servizio e la Cooperativa .....	6
3.2 Mission generale.....	7
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa .....	7
3.2.2 Interlocutori del servizio .....	8
3.2.3 Principi, finalità, obiettivi generali del servizio.....	8
3.3 La Struttura .....	10
3.3.1 La struttura organizzativa.....	10
3.3.2 Caratteristiche strutturali .....	11
3.3.3 Localizzazione - Come raggiungerci.....	12
3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo.....	13
3.3.5 personalizzazione del servizio - Progetto individualizzato .....	13
3.3.6 Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità.....	13
3.3.7 Comunicazione con le famiglie/caregiver .....	18
3.3.8 Rapporti con i servizi invianti .....	19
3.3.9 Rapporti con il territorio .....	19
3.3.10 Servizi affidati all'esterno .....	19
3.4 Criteri, procedura e costi di accesso al servizio.....	20
3.4.1 Visite pre - ingresso.....	20
3.4.2 Primo appuntamento .....	20
3.4.3 Inserimento.....	20
3.4.4 Giorno di arrivo .....	20
3.4.5 servizi compresi nella retta del servizio .....	21
3.4.6 Modalità di pagamento della retta.....	21
3.4.7 Conservazione del posto .....	21
3.5 Informazioni generali sul servizio.....	22
3.5.1 Obblighi della struttura .....	22
3.5.2 Regole di convivenza per utenti e familiari/caregiver .....	22
3.5.3 Divieti .....	22
3.5.4 Dimissioni.....	23
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi.....	23
4.1 suggerimenti e reclami .....	23
4.2 Rimborsi per eventuali danni.....	23
4.3 Coperture assicurative .....	23
Allegati .....	23

# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

### 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.

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".

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 quelli che sono gli schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi;
- L. 328/00 che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà particolare impulso alla sua diffusione;
- D.P.C.M. del 12 gennaio 2017 (LEA) riguardante i livelli di prestazioni assistenziali ed i servizi pubblici e/o convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione delle prestazioni terapeutico-assistenziali al cittadino.

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».

Si riportano di seguito, in forma sintetica, i principali elementi caratterizzanti la normativa nazionale vigente in materia di salute mentale, sulla cui base la Cooperativa ha definito il proprio assetto organizzativo e pianifica tutte le attività erogate attraverso i propri servizi:

- **Legge 180 del 13/05/1978 (Legge Basaglia):** viene disposta la chiusura dei manicomi gli accertamenti e i trattamenti sanitari sono volontari possono essere previsti trattamenti obbligatori nei casi previsti dalla legge, nel rispetto della dignità della persona e dei diritti garantiti dalla Costituzione viene garantita la tutela della salute mentale, con l'assunzione di funzioni di prevenzione, cura e riabilitazione da parte di presidi extra- ospedalieri: deistituzionalizzazione e avvio dei nuovi progetti per la riabilitazione delle persone afferenti ai CSM centralità dell'individuo.
- **Legge 833 del 23/12/1978 (Legge di riforma sanitaria):** il recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minoranze psichiche viene erogato dall'USL, attraverso i propri servizi o tramite convenzioni piena integrazione dei servizi per la salute mentale all'interno del sistema dei servizi sanitari e sociali l'USL opera per ridurre il ricorso ai trattamenti sanitari obbligatori, accompagnandoli, ove previsti, con iniziative volte ad assicurare il consenso e la partecipazione da parte di chi vi è obbligato l'USL è tenuta a sviluppare iniziative di prevenzione e di educazione sanitaria, così come i rapporti organici tra servizi e comunità.
- **Legge 381 del 1991 (Disciplina delle cooperative sociali):** le cooperative sociali perseguono la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (cooperative di tipo A), servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (cooperative di tipo B) e consorzi.
- **D. Lgs 460 del 1997:** disciplina la materia delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS).

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

- **D.P.R. 14/01/1997** (*Requisiti delle attività sanitarie da parte di strutture pubbliche e private*): definizione dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi dei Centri di salute mentale, Centri diurni psichiatrici, Day Hospital psichiatrici, strutture residenziali psichiatriche.
- **Progetto Obiettivo per la tutela della salute mentale 1998 - 2000**: individuazione di obiettivi prioritari, quali: a) promozione della salute mentale nell'intero ciclo di vita, b) prevenzione primaria e secondaria e terziaria dei disturbi mentali, c) salvaguardia della salute mentale e della qualità di vita del nucleo familiare del paziente, d) riduzione dei suicidi nella popolazione a rischio adozione di un modello organizzativo idoneo a garantire l'unitarietà degli interventi e la continuità terapeutica le strutture residenziali non sono concepite come soluzioni abitative, ma come strutture extra-ospedaliere in cui si svolge una parte del programma terapeutico-riabilitativo e socio-riabilitativo le strutture residenziali vengono differenziate in base all'intensità di assistenza sanitaria (24 ore, 12 ore, fasce orarie) e possono essere gestite anche dal privato sociale i centri diurni sono strutture semiresidenziali con funzioni terapeutico-riabilitative, collocate nel contesto territoriale, che possono essere gestite anche dal privato sociale.
- **Legge 328 del 8 novembre 2000**: le persone che non possono provvedere a se stesse, anche per inabilità psichica, accedono prioritariamente al sistema dei servizi sociali vengono garantite prestazioni di aiuto e sostegno domiciliare alle famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di disabili anche psichici.
- **Piano di Azioni Nazionale per la Salute Mentale**, gennaio 2013: individua le aree di bisogno prioritarie e i percorsi di cura identifica una cornice di riferimento ispirata alla psichiatria di comunità, con una grossa rilevanza del lavoro nel territorio stabilisce le azioni programmatiche per la tutela della salute mentale.
- **Accordo Conferenza Unificata**, 17 ottobre 2013: definizione di indirizzi omogenei nell'intero territorio nazionale, per una residenzialità funzionale ai percorsi individualizzati definizione dei livelli di intensità delle strutture psichiatriche i Piani di trattamento individuali (PTI) dei pazienti accolti in strutture psichiatriche, redatti dai CSM, sono adottati in considerazione della complessità del quadro clinico, delle risorse e potenzialità riabilitative, delle resistenze al cambiamento, della stabilità clinica il percorso clinico-assistenziale dell'utente in struttura è definito nel Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (P.T.R.P.), elaborato dall'equipe di struttura in base al PTI e in accordo col CSM.
- **Legge n° 81 del 31/05/2014** (conversione DL 31/036/2014) il luogo di esecuzione delle misure di sicurezza nei confronti dell'infermo di mente diviene la REMS, la cui autorità è costituita dalla sanità.
- **Altri riferimenti**: Piano di azione per la salute mentale dell'O.M.S. 2013 – 2020; Piano di azione europeo per la salute mentale.
- Normativa della Regione Friuli-Venezia Giulia:
- **Legge Regionale n° 72 del 23/12/1980** "Disciplina delle funzioni per la tutela della salute mentale" individua le cooperative come risorse per il processo riabilitativo delle persone con disturbo mentale.
- **Legge Regionale 31/03/2006, art. 41**, poi sostituita con DP Reg. 8/1/2015 n.7, regolamento di attuazione del FAP rivolto a persone che, per la loro condizione di non autosufficienza, non possono provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri. Gli interventi sono finalizzati a situazioni di non autosufficienza trattate a domicilio e di progetti sperimentali nel settore salute mentale.
- **Legge Regionale 16/10/2014 n°17**: riordino assetto istituzionale e organizzativo del servizio sanitario regionale e norme in materia di programmazione socio-sanitaria.
- Piano Regionale per la Salute mentale 2018-2020**
- **Delibera n. 123 del 30/01/2020 allegato A**: Linee guida per la qualificazione dei percorsi di presa in carico dei minori che necessitano di accoglienza nelle strutture residenziali e semiresidenziali".
- **Budget Individuale di Salute (BIS)**: strumento operativo in grado di concretizzare un'adeguata integrazione socio-sanitaria a livello locale nel progettare interventi di cura e assistenza a persone con sofferenza mentale. Vuole

# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

---

innescare un processo volto a ridare alla persona, attraverso un Progetto Terapeutico-Riabilitativo Personalizzato, un funzionamento sociale accettabile. Il PTRP si basa su un approccio centrato sulla persona, sulle sue capacità e limiti, sui suoi bisogni e sulle sue potenzialità, individuando tre assi di riferimento (supporti sociali indispensabili per essere a pieno titolo un soggetto dotato di potere contrattuale: casa, lavoro, socialità).

## 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 generali 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 di Accoglienza "Casa Ricchieri"** 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.

La Comunità è autorizzata al funzionamento dal Comune di Pordenone in data 31.01.2005 ai sensi del D.P.G.R. del 14.02.1990 n. 083, è aperta in modo continuativo dal 27 dicembre 1999.

La Comunità di accoglienza è gestita dall'area Salute Mentale della Cooperativa che si occupa dei servizi per persone con sofferenza psichica. L'obiettivo dell'area è di avviare percorsi socio-riabilitativi, socio-assistenziali ed educativi che favoriscano lo sviluppo dell'autonomia individuale dell'utente seguito, intesa come capacità e possibilità di una migliore gestione del proprio disagio e/o sofferenza, acquisendo, recuperando e consolidando conoscenze, abilità individuali, risorse, affetti, legami significativi e condizioni ambientali tali da permettere il reinserimento e l'integrazione nel sociale. L'impegno nell'ambito della Salute Mentale che Itaca porta avanti quotidianamente nella gestione dei propri servizi, trova le sue radici nell'eredità culturale lasciata in Friuli-Venezia

# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

---

Giulia da Franco Basaglia, padre della Legge 180/1978, riconosciuta oggi in tutto il mondo come un modello innovativo nel campo della salute mentale. Grazie all'esperienza innovativa promossa dallo psichiatra veneziano, prima a Gorizia e poi a Trieste, la Legge Basaglia ha restituito i diritti alle persone con sofferenza mentale, chiudendo l'istituzione manicomiale e guidando idealmente il lavoro che Itaca ha intrapreso in questo campo. Avendo sempre presente il rinnovamento basagliano, quale approccio metodologico di riferimento, ogni percorso riabilitativo viene costruito con la persona interessata; pertanto, partendo da tale presupposto, la Cooperativa assicura interventi personalizzati che consentono di promuovere la centralità e l'empowerment della persona in carico attraverso la relazione che con questa si viene a creare.

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.

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**

Direttrice del servizio Sara Ceraolo

Tel. 0434/504026 - 366/7813927

E-mail [s.ceraolo@itaca.coopsoc.it](mailto:s.ceraolo@itaca.coopsoc.it)

Responsabile area Fabiana Del Fabbro

Tel / Fax 0434-504000 / 0434-504100

E-mail [f.delfabbro@itaca.coopsoc.it](mailto:f.delfabbro@itaca.coopsoc.it)

### **3.2.3 Principi, finalità, 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.

I **principi specifici** 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 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.

La politica per la qualità delle residenze gestite da ITACA si concretizza nei seguenti **obiettivi generali**:

- 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 degli utenti;
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali degli utenti;



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

- **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** (Progetto Individualizzato) 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 Individualizzato (PI); la verifica del PI avviene a cadenza 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 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;
- 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 che 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 degli utenti accolti.

<b>DIRETTORE DI STRUTTURA</b>	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.
<b>EDUCATORE</b>	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 degli utenti che aderiscono alle attività predisposte.
<b>INFERMIERE</b>	Assicura la conservazione dei farmaci e la preparazione della terapia per gli utenti.
<b>RESPONSABILE DEI PROCESSI INFERMIERISTICI</b>	Verifica e supervisiona i processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, implementa e aggiorna i protocolli e le procedure infermieristiche.
<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b>	È responsabile delle cure assistenziali di base dei clienti della struttura. Collabora alla registrazione delle attività e alla pianificazione degli interventi, mantiene i rapporti con i familiari per quanto di sua competenza.
<b>ADDETTI AI SERVIZI AUSILIARI</b>	Hanno il compito di assicurare le attività di supporto: igiene e sanificazione degli ambienti.

### 3.3.2 Caratteristiche strutturali

La Comunità accoglienza "Casa Ricchieri" è inserita nel **Comune di Pordenone**, è situata nella centrale zona residenziale di Pordenone, e precisamente in via General Ricchieri n. 2, laterale di viale Grigoletti, principale via della città. L'immobile è in disponibilità alla Cooperativa, è un fabbricato degli anni '70 interamente ristrutturato nel 2003, disposto su 3 piani, provvisto di ascensore, con ampio ed esclusivo giardino. Le camere sono sia singole che doppie, vi sono ampi spazi comuni, interni ed esterni.



La Comunità è destinata ad accogliere 14 persone adulte di entrambi i sessi, 10 delle quali in convenzioni con l'ASFO attraverso il Budget di Salute, e 4 in libero mercato, che presentino necessità di cure in ambiente protetto, per disturbi di competenza psichiatrica, per i quali sia indispensabile fornire cure ed interventi riabilitativi per la ripresa e la funzionalità psico-sociale, promuovendone l'inclusione ed il mantenimento nel corpo sociale.

L'articolazione interna degli spazi comprende:

- 4 camere doppie;
- 2 camere singole;
- 2 bagni;
- 1 bagno attrezzato per disabili;
- 1 ampia sala da pranzo-soggiorno;
- 1 cucina;
- 1 dispensa;
- 1 ufficio;
- 1 spogliatoio per il personale;
- 2 stanze deposito;
- 1 lavanderia/stireria;
- 3 terrazze.



L'edificio è circondato da uno spazioso giardino.

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

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

### **3.3.3 Localizzazione - Come raggiungerci**

La Comunità "Casa Ricchieri" è situata in Via General Ricchieri 2, laterale di Viale Grigoletti. Potete trovarci qui:



**In auto** indicazioni dall'autostrada: dalla A28 imboccare l'uscita "Pordenone"

- Uscire dalla rotonda e imboccare Viale Treviso/SP35
- Alla rotonda, prendere la 2ª uscita e rimanere su Viale Treviso/SP35
- Continuare sul ring fino in Viale Michelangelo Grigoletti
- voltare a destra ed imboccare Via Ricchieri

**In treno** indicazioni dalla stazione ferroviaria: a piedi 17 minuti (1,4 km)

- Procedi in direzione nordovest su Piazzale Caduti di Nassiriya e di tutte le Missioni di Pace
- Svoltata a destra verso Via Guglielmo Oberdan
- Svoltata a destra verso Via Guglielmo Oberdan
- Svoltata a sinistra e prendi Via Guglielmo Oberdan
- Svoltata leggermente a sinistra e prendi Largo S. Giacomo
- Svoltata leggermente a sinistra e prendi Via Della Ferriera
- Svoltata a destra e prendi Via Gemona
- Continua su Via Palmanova
- Continua su Via delle Caserme
- Svoltata a sinistra e prendi Via Ricchieri

**In bus** indicazioni dalla stazione ferroviaria: la zona è servita da autobus cittadino le fermate sono su Viale Grigoletti, la stazione ferroviaria è adiacente alla stazione degli autobus, ove è possibile trovare tutte le informazioni sulle linee da prendere in quanto presente punto informazioni e biglietteria.

### **3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo**

Dalle 6.00 alle 7.30	Risveglio, supporto all'igiene personale
Dalle 7.30 alle 8.30	Prima colazione e assunzione terapie
Dalle 8.30 alle 9.00	Gruppo tecnico per la suddivisione delle mansioni giornaliere e comunicazioni importanti
Dalle 9.00 alle 10.00	Uscite sul territorio
Dalle 10.00 alle 10.30	Merenda
Dalle 10.30 alle 12.00	Aiuto nella preparazione del pranzo e delle mansioni domestiche. convivenza
Dalle 12.00 alle 13.00	Pranzo
Dalle 13.00 alle 15.00	Assunzione della terapia, relax nelle proprie camere o negli spazi comuni
Dalle 15.00 alle 16.00	Uscite di gruppo sul territorio o in autonomia
Dalle 16.00 alle 16.30	Merenda
Dalle 16.30 alle 19.00	Uscite, tempo libero
Dalle 19.00 alle 20.00	Cena
Dalle 20.00 in poi	Assunzione della terapia e accompagnamento nella propria camera

### **3.3.5 personalizzazione del servizio - Progetto individualizzato**

Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, l'équipe effettua un'osservazione specifica dell'utente sotto il profilo relazionale e assistenziale e registra tali informazioni. L'educatore si informa degli interessi, preferenze, abitudini di vita allo scopo di proporre all'utente attività gradite e di interesse.

Terminato il periodo di osservazione e conoscenza viene predisposto e concordato con l'utente e/o i suoi familiari/cargiver, il **Progetto Individualizzato (PI)**, facendo sintesi dei bisogni rilevati nel periodo di osservazione. Nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive dell'utente e periodicamente, l'educatore, coadiuvato dall'équipe, effettua la valutazione dei risultati di benessere e salute raggiunti, confermando o riformulando il Progetto Individualizzato e informa l'utente stesso e i suoi familiari/caregiver.

### **3.3.6 Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità**

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 ciascun utente, attraverso un percorso assistenziale e riabilitativo che privilegia il rapporto quotidiano tra operatori-utenti e l'osservazione dei comportamenti. Presso la Comunità di Accoglienza "Casa Ricchieri" vengono erogate le seguenti attività:

- assistenza di base e supporto nella cura della persona (individuale, relazionale e sociale);
- attività educativa ed animativa con proposte di attività per il tempo libero, con partecipazione ad eventi sul territorio (ad es. rappresentazioni teatrali, spettacoli, manifestazioni sportive, sagre, feste, etc), con soggiorni estivi, gite e uscite sul territorio;
- pasti preparati all'interno della Comunità (colazione, pranzo, merenda e cena) con la collaborazione degli

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

---

utenti;

- sorveglianza all'auto assunzione da parte degli utenti dei medicinali prescritti dal medico, accompagnamento a visite mediche periodiche, per effettuare analisi e cure mediche specialistiche;
- accompagnamenti vari degli utenti in presenza di esigenze particolari;
- supporto nei percorsi lavorativi e collegamento con le eventuali cooperative o laboratori di inserimento lavorativo.
- servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti e manutenzione del verde;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- uscite/gite sul territorio.









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 all'utente 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 agli utenti un'esperienza relazionale significativa, tale da favorire una progressiva riduzione delle espressioni patologiche. Diventa quindi importante un'attenta lettura delle dinamiche relazionali, sia quelle che si sviluppano fra gli ospiti sia, soprattutto, fra il gruppo utenti e quello degli 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).

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.

Il **gruppo ospiti** è un momento importante per il percorso degli utenti nel servizio, viene svolto una volta alla settimana con l'obiettivo di riflettere sull'andamento delle attività della comunità e condividere il personale stato d'animo.

L'équipe collabora con i **familiari** con varie modalità, in rapporto alle condizioni imposte dalla privacy e rispettando il Progetto Individualizzato dell'utente. 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. La Cooperativa Itaca riconosce il ruolo ed il valore delle Associazioni di Familiari 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. Itaca intende la famiglia come sistema allargato, quindi non si limita al coinvolgimento dei genitori o figli, ma anche dei fratelli o qualunque familiare/caregiver significativo per l'utente.

Area assistenziale					
	Assistenza sulle 24 ore				
Area educativo riabilitativa					
	Progetti individualizzati e di gruppo				
Attività di socializzazione ed inserimento nel territorio					
	Progetto educativo al Guado		Feste e attività con familiari e amici		Partecipazione ad eventi sul territorio
	Laboratorio cucina		Laboratorio cucina		Feste e attività con familiari e amici
	Soggiorni estivi		Gite		Gruppo ospiti

## CARTA DEI SERVIZI

### COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Comunità ha individuato, per ognuno dei servizi presenti, 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 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
<b>SERVIZIO EDUCATIVO ED ASSISTENZIALE</b>	Realizzazione del Progetto Individualizzato (PI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% dei PI compilati dopo 1 mese dall'ingresso</li> <li>• 100% aggiornati ogni 6 mesi e al bisogno</li> </ul>
	Promuovere un modello riabilitativo basato sul Modello Basaglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>cortesia e accoglienza del personale</i>"</li> <li>• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>ascolto e comprensione dei bisogni da parte del personale</i>"</li> <li>• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>rispetto della privacy da parte del personale</i>"</li> <li>• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>possibilità di personalizzare i propri spazi</i>"</li> </ul>
<b>SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE</b>	Promuovere la stimolazione e la socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione di almeno 1 evento, interno o esterno, al mese</li> <li>• Attivazione almeno 1 laboratorio innovativo all'anno</li> </ul>
	Promuovere una maggiore proposta individualizzata degli interventi di stimolazione e socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno 3 utenti partecipanti per laboratorio/ progetto specifico</li> <li>• 80% degli utenti partecipanti attivi/ collaboranti</li> <li>• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>proposte di attività ricreative/ di integrazione fornite dal servizio</i>"</li> </ul>
<b>SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE</b>	Offrire una struttura sempre pulita, garantendo l'assenza di odori sgradevoli e la presenza di locali sempre in ordine e accoglienti senza interferire con la vita degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>soddisfazione per il servizio di pulizia in generale</i>"</li> <li>• Assenza di reclami degli utenti</li> </ul>



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
<b>PREPARAZIONE            PASTI</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"</li> <li>• Assenza di reclami degli utenti</li> </ul>

### **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.

Una volta che i questionari vengono compilati dagli utenti 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**

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 e 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): informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, consegna l'informativa prevista dall'art. 13 del *Codice in materia di protezione dei dati personali*, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati compresi quelli sanitari per finalità di tutela della salute.

### **3.3.7 Comunicazione con le famiglie/caregiver**

I familiari/caregiver sono un punto di riferimento dell'utente. 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 specifiche sull'utente e generali sulle attività della Comunità.

Il Direttore del servizio li informa rispetto ad eventuali variazioni dell'erogazione del servizio e accoglie le loro necessità, richieste e/o suggerimenti.

Gli utenti ed i loro familiari/caregiver possono sempre accedere a tutte le informazioni riguardanti il servizio attraverso stampati accessibili all'ingresso della struttura nei quali sono affissi e leggibili i seguenti documenti

informativi:

- giorni e orari di presenza in struttura del Direttore del servizio;
- menù settimanale;
- la programmazione settimanale delle attività di animazione;
- la Carta dei servizi;
- il regolamento per i residenti;
- le norme di comportamento per i visitatori;
- la composizione della Squadra Antincendio interna.

La bacheca è costantemente tenuta aggiornata dall'equipe del servizio.

### **3.3.8 Rapporti con i servizi inviati**

Vengono tenuti principalmente dal direttore del servizio attraverso riunioni programmate, contatti telefonici e via e-mail con i DSM, i CSM e con i Servizi Sociali.

### **3.3.9 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 dell'equipe del servizio 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, la Comunità 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 sociosanitari.

### **3.3.10 Servizi affidati all'esterno**

Sono affidati all'esterno la manutenzione del verde, le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti.

C

### ***3.4 Criteri, procedura e costi di accesso al servizio***

Per l'ospitalità mediante il servizio pubblico è necessario rivolgersi all'AS FO ed in particolare al CSM del territorio di appartenenza. Se si usufruisce del Budget di Salute, la richiesta d'ingresso viene inoltrata direttamente alla Responsabile della Comunità e, dopo che l'Azienda Sanitaria ha provveduto a formalizzare l'affidamento attraverso l'assegnazione dell'intensità di budget, il caso viene presentato all'equipe dal Servizio inviante.

Per essere ospitati in formula privata 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 Responsabile di 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 un'accoglienza, la richiesta di inserimento viene presentata all'equipe del servizio, che con il Direttore Responsabile di Comunità pianifica le più adeguate modalità di accoglimento del nuovo utente e individua la camera adeguata ai suoi bisogni. L'utente viene quindi invitato nel servizio per una visita alla struttura e per fare conoscenza con l'equipe e gli altri ospiti.

Prima dell'ingresso viene 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**

I potenziali utenti della Comunità e i loro familiari/caregiver possono visitare la struttura previo appuntamento con la Direzione. L'appuntamento può essere preso telefonicamente chiamando i numeri Tel. 0434/504026 - 366/7813927 **dal lunedì al venerdì** dalle 8.30 alle 13.30, oppure inviando una richiesta di appuntamento all'indirizzo e-mail [s.ceraolo@itaca.coopsoc.it](mailto:s.ceraolo@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 l'utente 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 l'utente e i servizi di riferimento un percorso graduale di inserimento. All'ingresso dell'utente:

- viene predisposta una scheda personale con i dati anagrafici, l'indicazione delle persone di riferimento all'utente 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;
- l'utente 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 ospiti.

#### **3.4.4 Giorno di arrivo**

All'arrivo in Comunità l'utente e i suoi familiari/caregiver vengono accolti dalla Direzione e dall'operatore in turno.

## CARTA DEI SERVIZI

### COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

L'utente viene accompagnato in camera e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone. L'operatore in servizio effettua un colloquio con l'utente (o suo rappresentante) per acquisire ulteriori informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento.

#### **3.4.5 servizi compresi nella retta del servizio**

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

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

**Preparazione pasti:** la preparazione dei pasti effettuata all'interno della struttura si avvale della collaborazione dell'utente come in una qualunque famiglia, gli operatori aiutano l'utente ad assumere un'alimentazione adeguata alle sue esigenze dietetiche e tenendo conto del gradimento dell'utente. È garantita la preparazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. Nella produzione e distribuzione dei pasti il personale interno con l'aiuto dell'utente opera con la guida delle procedure di controllo HACCP. Il menù specifico viene scelto settimanalmente dal gruppo utenti e una copia esposto nella sala da pranzo.

**Servizi alberghieri:** sono assicurati i servizi generali di lavanderia e pulizia ambienti mediante utilizzo di personale proprio ed esterno. I capi degli utenti vengono lavati internamente e, dopo il lavaggio, riposti nei loro armadi personali. Ogni utente 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 degli utenti, stimolare le capacità e mantenere attive le competenze della persona, rispettando e valorizzando le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali di ciascuno. Le attività sono condotte da operatori qualificati e sviluppate con il coinvolgimento di tutto il personale. Vengono organizzate feste e altre occasioni sociali aperte ai familiari, amici e alla comunità locale.

#### **3.4.6 Modalità di pagamento della retta**

È prevista una retta giornaliera, sia per l'accoglienza in forma privata, che per quella in convenzione con l'ASFO e in linea con il *Budget Individuale di Salute*. L'importo della retta viene stabilito all'avvio del percorso, seguendo il D.P.C.M. del 12. gennaio 2017 del Ministero della Salute rispetto ai criteri e livelli essenziali di assistenza e tenendo conto dell'eventuale Budget Individuale di Salute assegnato in caso di convenzione ASFO; tale importo rimane invariato per tutto l'anno solare. In caso di aggiornamento delle rette, sarà cura della Cooperativa Itaca informare per tempo i propri clienti e committenti. Qualora siano necessari interventi individualizzati richiedenti impegno e servizi oltre quelli offerti e descritti nel presente documento, la retta viene aumentata in base all'impegno previsto e tale aumento concordato con le parti interessate. L'applicazione dell'I.V.A. avviene secondo norma di legge ed è a carico del cliente

Le modalità di pagamento della retta per l'ospitalità vengono regolate da apposito contratto tra le parti.

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

INTESA SAN PAOLO SPA

IBAN: IT75T0335901600100000078754

#### **3.4.7 Conservazione del posto**

Nelle prime 15 giornate di assenza, viene conservato il posto letto e riconosciuto il 100% della retta. Dal 16° giorno la quota giornaliera si ridurrà del 30% e verrà mantenuto il posto letto.

In caso di assenze prolungate, viene mantenuto il posto letto per un massimo di 60 giorni.

## CARTA DEI SERVIZI

### COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "CASA RICCHIERI"

Nel caso l'ospite risultasse aggiudicatario di un Progetto di Budget di Salute (BIS) in convenzione con il Dipartimento di Salute Mentale di Pordenone, in accordo con l'affidamento dei servizi relativi alla realizzazione di budget individuali di salute (BIS) a sostegno di Progetti Riabilitativi Personalizzati (PTP) da parte di AS FO, si terrà conto delle modalità di ripartizione della retta d'ospitalità concordata tra il DSM e i Servizi Sociali del Comune di appartenenza dell'utente.

#### **3.5 Informazioni generali sul servizio**

##### **3.5.1 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.

##### **3.5.2 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 e l'orario stimato per il rientro;
- osservare gli orari concordati per le attività comuni (es. pasti, gite).

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.

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.

##### **3.5.3 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).

### **3.5.4 Dimissioni**

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

In caso di dimissioni per grave compromissione delle condizioni di salute, la Direzione informa i familiari il servizio inviante di riferimento dell'utente affinché si provveda alla ricerca di una struttura idonea ai bisogni della persona. In caso di decesso ai famigliari/caregiver dell'utente spetta l'organizzazione delle esequie.

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

### **4.1 suggerimenti e reclami**

Un reclamo/suggerimento può essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo disponibile in struttura, o anche su semplice foglio bianco, il reclamo/suggerimento può anche essere elevato in forma verbale, rivolgendosi direttamente al Direttore di struttura. È compito del Direttore analizzare le situazioni segnalate e intervenire allo scopo di accertarne la natura, le cause e la gravità, definendo eventuali azioni correttive o di miglioramento che vengono condivise con l'equipe.

I suggerimenti e le segnalazioni di clienti e loro familiari permettono al gestore di approfondire quanto segnalato e di adeguare i propri servizi alle aspettative 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.

## **Allegati**

- Tariffario
- Regolamento Ospiti
- Modulo per la raccolta di suggerimenti e reclami