



COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

Fraz. Lova di Campagna Lupia (VE) Via Redipuglia n. 5

Tel. 041/5180036-345/6469386

GESTIONE E PROPRIETA': Cooperativa Sociale Onlus ITACA

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

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"
LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

Gentile cliente,

con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere la Comunità estensiva "Primavera", 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, il servizio è attivo dal 2020.

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 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

Paolo Castagna

La Direttrice della Comunità

Chiara Luisa Turati

INDICE

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.....	7
3.2.3 Obiettivi generali del servizio	7
3.3 La Struttura	9
3.3.1 La struttura organizzativa	9
3.3.2 Caratteristiche strutturali	10
3.3.2 Localizzazione - Come raggiungerci.....	11
3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo.....	12
3.3.5 personalizzazione del servizio - Progetto Personalizzato (PP)	12
3.3.6 Personalizzazione degli spazi.....	13
3.3.7 Gli orari e le visite di familiari e conoscenti.....	13
3.3.8. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità.....	13
3.3.8.1 Certificazione di qualità	17
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.	17
3.3.8.2 Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente	17
3.3.8.3 Sicurezza alimentare (HACCP)	17
3.3.8.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza.....	17
3.3.8.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)	18
3.3.9 Attività e comunicazione con le famiglie/caregiver	18
3.3.10 Rapporti con i servizi inviati.....	19
3.3.11 Rapporti con il territorio.....	19
3.3.12 Servizi affidati all'esterno	19
3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio, motivi esclusione	19
3.4.1 Visite pre - ingresso	20
3.4.2 Primo appuntamento	20
3.4.3 Percorso d'ingresso	20
3.4.4 Giorno di arrivo.....	20
3.5 Costi del servizio	20
3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio.....	21
3.5.2 Modalità di pagamento della retta.....	21
3.5.3 Conservazione del posto	21
3.6 Informazioni generali sul servizio	22
3.6.1 Obblighi della struttura.....	22
3.6.2 Regole di convivenza per utenti e familiari/caregiver.....	22
3.6.3 Divieti.....	22
3.6.4 Dimissioni.....	22
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

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 sono:

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

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

- DGR 1616 del 17 giugno 2008 - Approvazione dei requisiti e degli standard per le unità di offerta nell'ambito della salute mentale (L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali");
- DGR n. 748 del 7 giugno 2011 - Aggiornamento standard e requisiti per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento istituzionale della "CTRP – Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta" e della "CA – Comunità Alloggio per pazienti psichiatrici";
- Estratto DGR 751 del 10 marzo 2000 - Assistenza residenziale extraospedaliera intensiva ed estensiva - LR 5/96;
- DGR n. 2122 del 19 novembre 2013 - Adeguamento delle schede di dotazione ospedaliera delle strutture pubbliche e private accreditate, di cui alla LR 39/1993, e definizione delle schede di dotazione territoriale delle unità organizzative dei servizi delle strutture di ricovero intermedie. PSSR 2012 – 2016. Deliberazione n. 68/CR del 18 giugno 2013;
- 29 dicembre 2011 - Indicatori di attività per le unità di offerta nell'ambito della salute mentale;
- DGR 1673 del 12 novembre 2018 - Programmazione del sistema di offerta residenziale extraospedaliera per la salute mentale;
- DGR 1437 del 1° ottobre 2019 - Approvazione posti letto strutture residenziali extraospedaliere area salute mentale relativi ai piani di massima delle Aziende Ulss;
- DGR n. 522 del 28 aprile 2020 – Rilascio e rinnovo dell'accreditamento istituzionale a soggetti privati titolari di strutture sanitarie di residenzialità extra ospedaliera nell'area della salute mentale. L.R. n. 22 del 16/08/2002.

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

La presente Carta dei servizi viene aggiornata ogni 3 anni.

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 estensiva "Primavera" 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 Alloggio modulo Estensivo di Campagna Lupia è regolarmente autorizzata al funzionamento con delibera n. 43 del 07/02/2019 ed è accreditata come struttura sociosanitaria dall' Azienda Zero della Regione Veneto.

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 della Comunità, con una attenzione costante ai cambiamenti. Attiviamo e valorizziamo le relazioni, le competenze e le risorse. Praticiamo i principi di sussidiarietà, la condivisione e la reciprocità, tutelando i nostri diritti di lavoratori. Crediamo nella centralità della persona che usufruisce dei servizi e questo si traduce in attenzione ai bisogni, accoglienza, rispetto dell'individualità e della dignità, orientamento al miglioramento continuo della qualità di vita, promozione della salute e del benessere; valorizzazione delle abilità personali; contrasto di ogni forma di limitazione fisica, ambientale, farmacologica e di ogni forma di abuso; salvaguardia del diritto di cittadinanza, del diritto alla privacy e alla riservatezza; rispetto della storia dell'individuo e sostegno alla sua autodeterminazione; promozione di relazioni sociali significative anche al fine di contrastare l'esclusione e l'emarginazione e per ridurre il più possibile il rischio di ricadute e ricoveri.

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.
- servizi: promuoviamo servizi alla persona rispettosi delle specifiche esigenze degli utenti, progettandoli assieme ai portatori di interesse ed alla comunità.
- 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.

3.2.2 Interlocutori del servizio

Direttrice del servizio Chiara Luisa Turati

Tel. 041/5180036 - 345/6469386

E-mail c.turati@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.

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

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

di vita. Il modello organizzativo, che punta alla qualità del servizio, si basa sul riconoscimento del valore della persona, sia come prima risorsa e protagonista al centro del progetto individuale, sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno, pertanto, i principi ispiratori del servizio sono:

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

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

- adozione di un modello teorico di riferimento basato sulla centralità della persona, si concretizza nella progettazione individualizzata degli interventi assistenziali ed educativi mediante la predisposizione di uno specifico Progetto Personalizzato (PP), strumento elaborato in stretta collaborazione con i servizi di riferimento degli utenti;
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali degli utenti;
- **progettazione «per obiettivi e risultati»** e non «per prestazioni», partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni degli utenti e dall'accertamento della loro situazione fisica, psicologica e relazionale (*valutazione multidimensionale con scala HoNOS*);
- elaborazione di **linee di intervento personalizzate** (PP) per lo sviluppo delle attività di cura, di assistenza e socializzazione rivolte al singolo utente. Dopo la fase di valutazione, l'équipe multidisciplinare definisce un piano operativo e i risultati da raggiungere per recuperare o mantenere le abilità, far crescere l'autonomia personale e diminuire, per quanto possibile, ciò che può essere causa di emarginazione;
- **supervisione, monitoraggio e verifica**, ad opera della équipe multiprofessionale, dello sviluppo del Progetto Personalizzato (PP); la verifica del PP avviene a cadenza annuale/semestrale e in caso le condizioni dell'utente cambino in modo significativo;
- **documentazione delle informazioni**, con l'adozione di idonea modulistica nella quale vengono registrate le attività svolte, la verifica dei risultati ottenuti, i progetti di miglioramento e le modalità utilizzate; nel servizio si conserva traccia di ogni prestazione erogata all'utente e di ogni variazione al suo Progetto;
- **formazione continua del personale**: a tutti gli operatori viene garantita formazione professionalizzante continua oltre alla formazione obbligatoria relativa a salute e sicurezza sul lavoro ed igiene alimenti. Per rinforzare le abilità e migliorare gli atteggiamenti e i comportamenti professionali del personale sono annualmente promossi corsi di formazione rivolti a tutte le figure professionali, di interesse specifico per professionalità e di interesse generale; tutti gli operatori del servizio sono in possesso dei titoli e delle qualifiche professionali richieste per il loro specifico profilo;
- tutto il personale viene sottoposto a visita medica da parte del Medico Competente e frequenta i corsi obbligatori previsti dalla normativa;
- massima attenzione alla **sicurezza** degli ambienti di vita e di lavoro, all'**igiene, decoro e salubrità** degli spazi;
- applicazione di **procedure operative** e di **protocolli** sanitari e assistenziali in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima correttezza;
- assicurazione della massima **trasparenza nelle informazioni** e gestione delle comunicazioni alle famiglie con momenti strutturati di confronto individuali;

- giornalmente ad ogni cambio turno il personale effettua il **passaggio consegne** verbali e scritte nel libro consegne giornaliero nel quale tutte le figure professionali annotano le informazioni salienti per ciascun utente;
- **riunioni d'équipe** effettuate per programmare le attività multidisciplinari, verificare l'andamento dei progetti individualizzati, monitorare la qualità del servizio e discutere i problemi contingenti;
- attuazione di controlli sistematici aventi lo scopo di assicurare il monitoraggio continuo e la **corretta gestione amministrativa e contabile** del servizio;
- la qualità del servizio viene **verificata annualmente** e le risultanze di tale verifica registrate all'interno di una relazione d'esito.

3.3 La Struttura

3.3.1 La struttura organizzativa

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

DIRETTORE DI STRUTTURA	È responsabile dell'organizzazione della residenza e della qualità del servizio erogato. Svolge un'azione di indirizzo complessivo delle attività e delle risorse della struttura e promuove interventi di miglioramento continuo. È il Responsabile per la qualità del servizio, ad inizio anno effettua la pianificazione degli obiettivi e delle attività del servizio, 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	Elabora il Progetto Personalizzato e la scheda Honos, dopo un periodo di osservazione e programmazione di colloqui individuali per condividere con l'utente bisogni ed obiettivi. Programma e gestisce attività di gruppo di tipo educativo, riabilitativo e ludico. Tali attività vengono condivise e rielaborate con gli utenti durante la riunione settimanale con il gruppo utenti.
PSICOTERAPEUTA	Garantisce l'attività e la continuità clinico\terapeutica con l'utente, mediante colloqui individuali e conduzione verbale del gruppo ospiti; si rapporta con i servizi psichiatrici e le figure referenti dell'utente (familiari, amministratori di sostegno, assistenti sociali); elabora ed applica linee guida e\o percorsi diagnostico\assistenziali.
INFERMIERE	Monitora le condizioni di salute psicofisica, e attua le prescrizioni diagnostiche terapeutiche; mantiene i contatti con i MMG e medici specialistici; garantisce l'approvvigionamento di farmaci e presidi; gestisce la terapia farmacologica e la documentazione sanitaria.
RESPONSABILE PROCESSI INFERMIERISTICI	Verifica e supervisiona periodicamente 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 degli utenti della struttura. Affianca l'utente nella cura di sé e nelle attività sia interne che esterne. Si occupa della biancheria e del guardaroba personale degli utenti.
ADDETTI SERVIZI AUSILIARI	Hanno il compito di assicurare le attività di supporto: igiene e sanificazione degli ambienti,
CUOCA	Ha il compito di preparare i pasti e assicurare l'igiene e sicurezza degli alimenti con la supervisione dal Responsabile dell'autocontrollo (HACCP).

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"
LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

MEDICO PSICHIATRA CONSULENTE	Partecipazione alle riunioni di équipes, consulenza sui percorsi residenziali, supporto alle terapie raccordandosi con il medico psichiatra di riferimento, colloqui con gli ospiti al bisogno.
---	---

3.3.2 Caratteristiche strutturali

La Comunità estensiva "Primavera" è situata a Campagna Lupia (VE), nella frazione di Lova in via Redipuglia, 5.

La Comunità è autorizzata ad accogliere 20 persone adulte di entrambi i sessi, 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. 18 posti letto sono accreditati con la Regione Veneto.

Si tratta di un servizio ad attività socioassistenziale elevata, che si rivolge ad utenti con livelli di autonomia definiti medio-bassi, per i quali si ritiene necessaria un'assistenza continuativa su 24 ore giornaliere e progetti terapeutico riabilitativi a lungo termine. Il servizio di assistenza e riabilitativo è assicurato 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, da un'équipe di operatori di comunità di ambo i sessi.

La Comunità estensiva "Primavera" è una struttura di nuova costruzione a basso impatto energetico, dislocata su un unico piano, l'articolazione interna degli spazi comprende:

- 1 ampia sala da pranzo/soggiorno
- 1 sala polifunzionale
- 1 ufficio ad uso coordinatrice e operatori
- 2 salottini TV/relax
- 9 camere doppie (di cui tre con bagno)
- 2 camere singole
- 4 Bagni
- 1 Bagno attrezzato per disabili
- 1 cucina con dispensa
- 1 infermeria
- 1 spogliatoio per il personale con bagni annessi
- 1 deposito
- 1 lavanderia
- 1 stanza guardaroba

L'edificio è circondato da uno spaziosissimo giardino e non presenta barriere architettoniche, possiede anche un ampio parcheggio.

L'assegnazione delle camere alle persone accolte è orientata ai loro bisogni specifici, rilevati all'atto della valutazione che precede l'inserimento in struttura, ed anche successivamente, con l'insorgenza di motivazioni particolari.

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

3.3.2 Localizzazione - Come raggiungerci

La Comunità Estensiva di Campagna Lupia sorge a ridosso dell'Oasi del WWF "Valle Averte" ed è immersa nella campagna veneta.

La Comunità è sita nella frazione di Lova, in via Redipuglia. Potete trovarci qui:



In auto provenendo da:

- Venezia, Udine, Trieste, Pordenone: dalla tangenziale di Mestre prendere l'uscita verso Ravenna/Chioggia/Marghera; imboccare quindi la strada Romea in direzione Ravenna; seguire le indicazioni per Campagna Lupia e poi per Lova;
- Padova, Bologna o Milano: dall'autostrada A13 imboccare l'uscita Padova-Zona Industriale; seguire le indicazioni per Dolo/Fossò e successivamente le indicazioni per Campagna Lupia.

3.3.4 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo

Dalle 7.00 alle 9.00	Risveglio, supporto all'igiene personale, assunzione della terapia farmacologica
Dalle 7.30 alle 9.30	Viene consumata la Prima Colazione
Dalle 9.30 alle 12.00	Attività programmate proposte, e/o utilizzo del proprio tempo libero, uscite sul territorio, merenda, visione programmi televisivi, svolgimento in autonomia o con il supporto dell'operatore di piccoli lavori domestici (pulizie e riordino dei propri spazi), assunzione della terapia farmacologica
Ore 10.00	Viene consumata la Merenda del mattino
Dalle 10.00 alle 12.00	Due volte alla settimana si svolgono i colloqui individuali programmati dalla psicologa
Dalle 12.00 alle 13.30	Viene consumato il Pranzo ogni ospite collabora al riordino della sala da pranzo, secondo turnazione
Ore 15.00	Viene consumata la Merenda del pomeriggio
Dalle 13.30 alle 18.30	Riposo pomeridiano per chi lo desidera, attività programmate, e/o utilizzo del proprio tempo libero, merenda, uscite sul territorio, visione programmi televisivi
Dalle 15.30 alle 16.30	Mensilmente si svolge il "Gruppo Ospiti" condotto dalla psicologa e dall'educatrice; Settimanalmente si svolgono sia i gruppi organizzativi che quelli riabilitativi condotti dall'educatrice
Dalle 19.00 alle 20.00	Viene consumata la Cena, ogni ospite collabora al riordino della sala da pranzo secondo turnazione; assunzione della terapia farmacologica
Dalle 20.30 in poi	Viene consumata la camomilla/tisana e vi è l'accompagnamento in camera degli utenti che lo desiderano. Riposo notturno.

3.3.5 personalizzazione del servizio - Progetto Personalizzato (PP)

L'équipe professionale della Comunità elabora per l'utente accolto, e dopo una prima fase di osservazione, il Progetto Personalizzato (PP). Questo, come ogni modifica sostanziale dello stesso, sarà fatto in condivisione con l'utente e la sua famiglia, oltre che con i servizi di riferimento, affinché non si creino disomogeneità di intervento e non si disperda il necessario raccordo funzionale.

Tutti i percorsi sono da intendersi individualizzati, ovvero pensati in base ai bisogni, alle esigenze, ai percorsi di vita e soprattutto ai desideri di ogni persona accolta. Se l'utente lo desidera, è possibile condividere il percorso con il/i familiare/i di riferimento, coinvolgendolo così come parte attiva del percorso di cura. L'elaborazione del PP, ed il suo successivo funzionamento operativo (per mezzo di una sinergica collaborazione tra l'équipe inviante e l'équipe operativa), consentono di conoscere la situazione della persona nella sua complessità. Grazie a tale strumento, è possibile definire una congrua offerta terapeutica che contempra i bisogni e le potenzialità/capacità del singolo in base alle risorse presenti (aiuti materiali, strumenti, prestazioni, luoghi e occasioni di aggregazione e di socializzazione).

Inoltre, nella realizzazione del PP è importante "lo stare" con l'utente nel corso dello svolgimento delle attività definite nel progetto stesso. Ciò presuppone, ad esempio, accompagnarlo a far visita ai parenti, supportarlo nel creare/sviluppare un rapporto di "vicinato" con le famiglie che abitano nelle adiacenze della struttura, definire con lui l'organizzazione domestica ed il vivere quotidiano, accompagnarlo alle visite mediche, ad acquistare vestiti etc, verificare occasioni di lavoro, semplicemente uscire con lui. Si tratta di un'azione che può essere indicata come attività di supporto sociale verso il "fuori", ossia una serie di strategie che consentono di "andare con" l'utente, di

favorire l'“accompagnamento sociale”, promuovendo un rapporto più informale (pur nel rispetto degli specifici ruoli) con l'operatore al di fuori dello spazio della struttura. Per arrivare a questa fase di “accompagnamento sociale”, bisogna passare da una condizione di parziale tutela a favore di una visione della persona come soggetto agente. La “gestione” dell'utente deve perciò sempre tendere ad aprire al suo interno momenti di riapprendimento sociale o, meglio, di riacquistare la propria autonomia per quanto possibile. Tutto ciò diventa riabilitativo se in grado di aprire alla persona spazi in cui si riappropria del valore di sé attraverso la promozione di autonomia e capacità individuali, facendo aumentare la sua autostima e rinforzare la sua identità (ad esempio, mediante attività di cura del sé e di habitat sociale). Tale metodologia, che si basa sull'individuare delle azioni/interventi in grado di far emergere il bisogno, di riconoscerlo e rispettarlo, trasformandolo, ogni qualvolta possibile, in risorsa, al fine di permettere alla persona di rafforzarsi e di procedere oltre, verso la riacquisizione di un'identità sociale.

3.3.6 Personalizzazione degli spazi

All'interno della Comunità è possibile personalizzare gli spazi della persona accolta, secondo il suo gusto e la sua indole. È possibile portare in Comunità piccoli oggetti a cui l'utente sia particolarmente legato, inoltre, è possibile che utilizzi i propri asciugamani e lenzuola. In caso contrario, gli stessi saranno forniti dalla Comunità. Nella Comunità vi sono degli spazi comuni che ciascun utente vive liberamente nel rispetto del resto del gruppo.

3.3.7 Gli orari e le visite di familiari e conoscenti

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

3.3.8. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità

Il numero degli operatori in organico garantisce un rapporto operatore/utente almeno pari a 0,70/1 (tempo pieno equivalente) sono presenti nel servizio:

- Psicologo Psicoterapeuta
- Educatore
- Infermiere
- Operatori Socio Sanitari
- Direttore di struttura
- Cuoco
- Addetti ai servizi ausiliari

Inoltre, sono previsti interventi programmati con:

- Medico di Medicina Generale
- Medico Psichiatra
- Assistente Sociale

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

Presso la Comunità estensiva “Primavera” vengono erogate le seguenti attività:


- assistenza di base
- attività educativa/riabilitativa
- attività di supporto psicoterapico
- attività infermieristica
- 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 e percorsi riabilitativi				
Area sanitaria					
	Attività infermieristica Attività psicoterapica				
Attività di animazione e di socializzazione					
	Laboratorio espressivo (Arteterapia)		Volontariato in canile		Laboratorio cucina
	Svago e relax		Partecipazione ad eventi		Laboratorio cura di sé

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

	Vacanze		Gite		Feste e attività con i familiari e amici
---	---------	---	------	---	--

Il programma di attività proposto all'interno e all'esterno della Comunità tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai Progetti di ciascun utente, attraverso un percorso assistenziale e riabilitativo che privilegia il rapporto quotidiano tra operatori-utenti e l'osservazione dei comportamenti. Pertanto, all'utente 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 agli ospiti;
- preparazione dei pasti all'interno della Comunità (colazione, pranzo, merenda e cena);
- lavanderia, stileria, riparazioni e adattamenti dell'abbigliamento;
- servizio infermieristico e accompagnamento a visite mediche periodiche, per effettuare analisi e cure mediche specialistiche;
- 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 della tipologia di utenza accolta;
- accompagnamenti vari degli utenti in presenza di esigenze particolari e/o estemporanee;
- supporto nella cura, nell'assistenza e affiancamento degli ospiti 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 Riabilitativa e di socializzazione;
- "gruppo ospiti": è un momento di incontro (a cadenza settimanale), condotto dall'educatrice con il supporto di un operatore, nel quale gli ospiti hanno l'opportunità di pianificare uscite/gite/menù;
- 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 degli utenti;
- attività riabilitative (Evidence Based Medicine)
- 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;
- attività di volontariato
- 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 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 ospiti un'esperienza relazionale significativa, tale da favorire una progressiva

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

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 degli ospiti 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). 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 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 degli utenti nel servizio, una volta alla settimana (una volta al mese è condotto dalla coordinatrice), il gruppo riflette sull'andamento delle attività, sulle eventuali criticità e sulla organizzazione della comunità. In questo stesso contesto vengono discussi vari aspetti della vita comunitaria, riflettendo insieme su come 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 erogati, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dalla Struttura, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e la Cooperativa si impegna, attraverso eventuali allegati variabili nel tempo, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
SERVIZIO EDUCATIVO ED ASSISTENZIALE	Realizzazione del Progetto Personalizzato (PP)	<ul style="list-style-type: none"> • 100% dei PP compilati dopo 2 mesi dall'ingresso • 100% aggiornati ogni anno mesi o al bisogno
	Promuovere un modello riabilitativo basato sul Modello Basaglia	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "<i>cortesìa e accoglienza del personale</i>" • 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>" • 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>" • 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>"
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

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"
LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
	Promuovere una maggiore proposta individualizzata degli interventi di stimolazione e socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> 80% degli utenti partecipanti attivi/ collaboranti/interessati Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "proposte di attività ricreative/ di integrazione fornite dal servizio"
SERVIZIO INFERMIERISTICO	Garantire il servizio nel rispetto della normativa e dei bisogni degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di reclami Conformità normativa rilevata mediante supervisione annuale dal responsabile dei processi infermieristici
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	Offrire una struttura sempre pulita, garantendo l'assenza di odori sgradevoli e la presenza di locali sempre in ordine e accoglienti.	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" all'item "soddisfazione per il servizio di pulizia in generale" Assenza di reclami degli utenti
SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNA	Offrire un servizio attento alle singole esigenze del vestiario degli utenti, garantendo vestiario sempre pulito e profumato	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di reclami degli utenti Assenza di risarcimenti per capi di vestiario danneggiati o persi
PREPARAZIONE PASTI	Preparare i pasti per gli utenti seguendo le loro preferenze, con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo "si, tanto" rilevata attraverso il "questionario di soddisfazione cliente/utente" agli item "Qualità e varietà dei pasti offerti" Assenza di reclami degli utenti

3.3.8.1 Certificazione di qualità



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.

3.3.8.2 Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente

La soddisfazione dei clienti viene rilevata somministrando annualmente un "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE" in cui viene registrato il grado di qualità percepita.

Una volta che i questionari vengono compilati dagli utenti in forma anonima, vengono elaborati i dati; le risultanze vengono restituite ai servizi e contribuiscono a migliorare aspetti di qualità del servizio. Il grado di soddisfazione risultante viene divulgato all'esterno mediante bilancio sociale.

3.3.8.3 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.

3.3.8.4 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.

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

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

I lavoratori vengono sottoposti a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dalla Cooperativa.

È attiva nel servizio una Squadra di Emergenza in possesso dell'attestazione antincendio rilasciata dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco e dell'attestazione di primo soccorso.

Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all'interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria.

3.3.8.5 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.

3.3.9 Attività e comunicazione con le famiglie/caregiver

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

E' a cura dello psicologo psicoterapeuta attivare degli incontri psico-educazionali rivolti ai familiari degli ospiti o a gruppi di familiari, relativi a tematiche di comune interesse. Gli incontri saranno gratuiti ed organizzati in fascia serale in modo da poter incontrare il maggior numero di persone. Itaca intende la famiglia come sistema allargato, quindi non si limita al coinvolgimento dei genitori o figli, ma anche dei fratelli o qualunque familiare significativo.

Gli utenti ed i loro familiari/caregiver possono sempre accedere a tutte le informazioni riguardanti il servizio attraverso una bacheca, affisa ed accessibile all'ingresso della struttura e una bacheca in sala da pranzo nelle quali sono affissi e leggibili i seguenti documenti informativi:

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

Le bacheche sono costantemente aggiornate dal personale.

3.3.10 Rapporti con i servizi inviati

La Cooperativa Itaca lavora da sempre in stretta collaborazione con i servizi inviati, sia in merito ai servizi offerti dalle Aziende Sanitarie, come nel caso dell'AULSS 3 Serenissima, sia con i Servizi Sociali dei Comuni.

3.3.11 Rapporti con il territorio

La Cooperativa Itaca prevede all'interno della propria mission un impegno concreto nella costruzione e realizzazione di reti sociali in grado di supportare i vari percorsi di vita. I rapporti con il territorio non vanno pensati come a senso unico, ma come uno scambio continuo e reciproco. In tal senso, è intento della Cooperativa Itaca instaurare sul territorio, favorendola e consolidandola, una rete informale caratterizzata dall'insieme delle relazioni che gravitano e si intrecciano attorno agli utenti. In questo modo, la Comunità intesa come l'insieme delle relazioni tessute sul e nel territorio, diventa attore del percorso di riabilitazione della persona.

La Comunità Estensiva di Campagna Lupia, inoltre, è dotata di ampi spazi che intende mettere a disposizione dell'intera comunità (intesa come territorio). Nello specifico si tratta di una sala polifunzionale, che possa essere usata da associazioni di volontariato o altro ente impegnato socialmente che ne possa trarre beneficio.

Inoltre, è disponibile ad accogliere percorsi formativi e/o di tirocinio per le figure professionali di percorsi relativi alle professioni di aiuto e cura, quali psicologi, psicoterapeuti, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, operatori sociosanitari.

3.3.12 Servizi affidati all'esterno

Sono affidati all'esterno il servizio di igiene ambientale, la manutenzione del verde, le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti e della struttura.

3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio, motivi esclusione

Ai sensi della normativa vigente, così come indicato dal DGR 1673 del 12/11/2018, sono definiti i criteri di inclusione ed esclusione del modulo Comunità Alloggio di tipo Estensivo. L'età al momento dell'ingresso è di norma superiore ai 40 anni; schizofrenia e psicosi schizofreniche, sindromi affettive gravi, gravi disturbi di personalità; la malattia deve essere severa e persistente ed accompagnata da scarsa autonomia personale e sociale.

Sono da considerarsi criteri di esclusione (in riferimento a quanto definito dall'Accordo sul documento "Le strutture residenziali psichiatriche" – Conferenza Unificata del 17/10/2013 n. 116/CU):

- insufficienza mentale
- disturbi pervasivi dello sviluppo
- disturbi dello spettro autistico
- dipendenze patologiche con comorbidità psichiatrica
- disturbi psicopatologici degli anziani e BPSD (Behavioural and psychological symptoms of dementia).

Si considerano ulteriori criteri di esclusione:

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

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ESTENSIVA "PRIMAVERA"

LOVA DI CAMPAGNA LUPIA (VE)

Il **percorso di ammissione** prevede che venga inoltrata la proposta di ammissione dal Centro di Salute Mentale, che precedentemente è stata discussa nel gruppo residenzialità del DSM, il quale la valuta e la autorizza, e in un secondo momento formalizzata tramite Uvmd. Questa Unità di valutazione è composta da operatori del csm, l'ads (o Tutore), dei servizi sociali dei Comuni e dalla Coordinatrice della struttura.

Viene quindi predisposto il contratto o la convenzione per l'impegno di spesa.

3.4.1 Visite pre - ingresso

I potenziali utenti della Comunità e i loro familiari/caregiver potranno visitare la struttura previo appuntamento con la Direzione, in accordo con l'équipe curante o del CSM. L'appuntamento può essere preso telefonicamente chiamando i numeri 041/5180036 - 345-6469386 **dal lunedì al venerdì** dalle 9.00 alle 17.00, oppure inviando una richiesta di appuntamento all'indirizzo e-mail c.turati@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 e vengono date tutte le informazioni sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne.

3.4.3 Percorso d'ingresso

Si definisce con l'utente (o un suo familiare/Amministratore di Sostegno nel caso in cui le condizioni di salute dello stesso non lo concedano) ed i servizi di riferimento un percorso graduale di inserimento.

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

In questa fase viene chiesto all'ospite di sottoscrivere un impegno al rispetto del regolamento di civile convivenza per il merito alle regole della vita in Comunità.

Dopo un periodo di osservazione che varia da caso a caso, ma di solito di un paio di mesi, viene steso, in collaborazione con i servizi invianti e soprattutto con l'ospite (o un suo delegato nel caso in cui le condizioni di salute non glielo permettessero), il Progetto Personalizzato.

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. L'utente viene accompagnato in camera e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone, mentre i familiari/caregiver provvedono ai necessari adempimenti amministrativi. L'operatore in servizio effettua un colloquio con l'utente o suo rappresentante per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento.

3.5 Costi del servizio

Per la Comunità Alloggio di tipo Estensivo la retta giornaliera ammonta ad € 113,00 + IVA di legge, di cui il 60% è a carico del Sistema Sanitario Nazionale. La retta dei posti accreditati è stabilita dall'Azienda Sanitaria e viene pagata direttamente all'Azienda Sanitaria di riferimento all'utente.

Attualmente i posti non accreditati non sono disponibili per scelta organizzativa, quindi, non è stato predisposto un tariffario.

3.5.1 servizi compresi nella retta del servizio

La retta comprende:

- Vitto e servizio di ristorazione.
- Alloggio.
- Biancheria piana, coperte, cuscini e asciugamani.
- Riscaldamento e acqua calda.
- Utilizzo tv, radio.
- Giornali/riviste in condivisione tra i utenti della Comunità
- Materiale per progetti e laboratori
- Assistenza di base.
- Servizio infermieristico.
- Servizi di coordinamento e amministrativi.
- Servizio educativo.
- Servizio psicoterapeutico.
- Servizio di lavanderia e guardaroba.
- Servizio e prodotti di igiene ambientale.
- Servizi di manutenzione delle camere e della struttura.
- Sfalcio dell'erba.
- Trasporti ed accompagnamenti esterni.

Sono esclusi dalla retta:

- Acquisto farmaci
- Spese sanitarie.
- Manicure, pedicure, parrucchiera.
- Spese personali (sigarette, consumazioni al bar, abbigliamento).
- Prodotti per l'igiene e la cura personale.

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

La presenza dell'utente viene registrata attraverso la raccolta delle presenze giornaliere. Le assenze dell'utente dalla Comunità (temporanea programmata o ricovero ospedaliero) vengono così conteggiate:

- fino a 10 giorni viene corrisposta una retta pari al 75%
- Da 11 fino ad un massimo di 30 giorni il 50% della retta con obbligo della struttura di mantenere il posto.

3.6 Informazioni generali sul servizio

3.6.1 Obblighi della struttura

La Comunità si impegna nei confronti dell'utente ad ottemperare ai seguenti obblighi:

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

3.6.2 Regole di convivenza per utenti e familiari/caregiver

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

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

L'utente ha libertà di uscita e rientro nel rispetto delle regole di civile convivenza, salvo specifiche situazioni di limitazione della libertà personale decise dagli organi competenti.

Si richiede agli utenti di avvertire il personale delle proprie uscite e dell'orario stimato per il rientro.

L'ospite è tenuto ad osservare gli orari concordati per le attività comuni (es. pasti, gite).

In qualunque momento della giornata familiari e conoscenti possono far visita agli ospiti, previa comunicazione e purché gli utenti gradiscano la visita e sempre nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri residenti.

3.6.3 Divieti

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

3.6.4 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 l'eventuale servizio inviante, l'utente stesso e l'équipe 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 all'utente per la ricerca di struttura idonea alle esigenze della persona.

Le dimissioni degli utenti sono concordate sempre con il DSM e con il CSM di riferimento.

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

- Regolamento
- Modulo per la raccolta di suggerimenti e reclami

Carta dei servizi aggiornata in data 20 febbraio 2024