Cooperativa Sociale
La Pieve
Soc. coop. - Onlus

Sede legale: Via Faentina, 263
48124 - S. Michele (RA)
P. IVA 01244990394
C.F. 00934720384

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001:2015 - cert. n. EMS-7218/S
Limitatamente alla realizzazione di servizi ambientali: spazzamento manuale; manutenzione aree a verde pubbliche e private; raccolta e trasporto rifiuti urbani e speciali non pericolosi conto proprio e conto terzi (ingombranti non pericolosi, oli alimentari, sfalci verdi, RAEE, abiti usati); disassemblaggio e differenziazione di rifiuti ingombranti e verde; gestione stazioni ecologiche. Erogazione di servizi accessori, quali consegna bidoncini porta a porta, censimento ed identificazione cassonetti.

ISO 9001:2015 - cert. n. 24109/00/S-3G
Servizi socio-riabilitativi e socio-assistenziali residenziali per minori ed adulti con disabilità:
- csrr Zaccagnini - csrr San Biagio - csrr San Marco
- ga Casette San Giovanni - ga e cf San Giuseppe
Servizi socio-occupazionali e a valenza occupazionale diurni per persone con disabilità:
- cso Arcobaleno - cso Centro Stampa - cso La Valle
- cso Officine Creative - cso Sant'Antonio - cso San Michele
Realizzazione di attività di disinfestazione (dezanzarizzazione).
Servizi di inserimento lavorativo e tirocinio formativo di persone con disabilità o in condizione di svantaggio.
Servizi ambientali: spazzamento manuale; manutenzione aree verde pubbliche; raccolta e trasporto rifiuti urbani e speciali non pericolosi in conto proprio e conto terzi, disassemblaggio e differenziazione di rifiuti ingombranti; gestione di centri di raccolta rifiuti con erogazione di servizi accessori.

Carta del Servizio

Gruppo appartamento "Thymos"

Via Circonvallazione Piazza D'Armi, 62 int. 2 - 48122 Ravenna RA
cellulare 3489116211
mail: federicabelosi@cooplapieve.it

Indice

1 GENERALITÀ DEL SERVIZIO ..... - 3 -

1.1 TIPOLOGIA, DESTINATARI E FINALITÀ DEL SERVIZIO ..... - 3 -
1.2 LA STRUTTURA ..... - 4 -
1.3 ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO ..... - 6 -
1.3.1 Figure di riferimento (vedi mansionario nella parte generale della cooperatore) ..... - 7 -
1.3.2 Figure di riferimento della Coop. La Pieve (vedi mansionario nella parte generale della Coop) ..... - 7 -

2 LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO ..... - 8 -

2.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO ..... - 8 -
2.2 MODALITÀ DI INGRESSO E ACCOGLIENZA ..... - 8 -
2.3 MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO ..... - 9 -
2.3.1 La Relazione e Piano Annuale del Servizio (PAS) ..... - 9 -
2.3.2 Il Piano di Trattamento Riabilitativo Individualizzato (PTRI) ..... - 9 -
2.3.3 Monitoraggio, verifica e rendicontazione ..... - 10 -
2.3.4 Modalità di dimissione dal Servizio ..... - 10 -
2.4 IL MODELLO OPERATIVO E LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO ..... - 10 -

3 LE ATTIVITÀ ..... - 11 -

3.1 SERVIZI DI SUPPORTO ..... - 12 -
3.1.1 Ristorazione ..... - 12 -
3.1.2 Guardaroba e lavanderia ..... - 12 -
3.1.3 Sanificazione e pulizie ..... - 12 -
3.1.4 Trasporto ..... - 12 -
3.1.5 Telefono ..... - 13 -
3.1.6 Televisori ..... - 13 -
3.1.7 Assistenza religiosa ..... - 13 -
3.1.8 Volontariato ..... - 13 -

4 SERVIZI A PAGAMENTO ..... - 13 -

5 PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ..... - 13 -

5.1 IL SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO ..... - 13 -
5.2 LE MODALITÀ DI INFORMAZIONE, CONFRONTO E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI ..... - 14 -
5.3 LE MODALITÀ DI GARANZIA DEL DIRITTO DI ESPRESSIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMO ..... - 15 -
5.4 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA ..... - 15 -
5.5 LA TUTELA DELLA SICUREZZA DI UTENTI/OSPITI, OPERATORI E FAMILIARI ..... - 16 -
5.5.1 La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro ..... - 16 -
5.5.2 La sicurezza alimentare ..... - 16 -
5.5.3 La privacy ..... - 16 -

6 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/OSPITE E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO ..... - 17 -

6.1 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/OSPITE ..... - 17 -
6.1.1 Il Regolamento del Servizio ..... - 17 -
6.2 CONTRIBUZIONE DA PARTE DELLE FAMIGLIE ..... - 17 -
6.3 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DEL COMMITTENTE ..... - 18 -

7 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DELLA FAMIGLIA O TUTORE ..... - 18 -

8 STANDARD DI QUALITÀ E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO ..... - 19 -

Gruppo appartamento “Thymos”

Via Circonvallazione Piazza D’Armi, 62 int. 2 - 48122 Ravenna RA
cellulare 3489116211
mail: federicabelosi@cooplapieve.it

1 Generalità del servizio

1.1 Tipologia, destinatari e finalità del Servizio

Il gruppo appartamento “Thymos” è gestito dalla Coop. La Pieve con regolare contratto di affitto ed è sito in Via Circonvallazione Piazza D’Armi 62 int. 2 a Ravenna.

Tale Servizio si caratterizza per dare ospitalità ed accoglienza a giovani adulti, con patologie psichiatriche o con doppia diagnosi, anche con limitazioni della libertà personale disposta dall’autorità giudiziaria; con esigenze di tipo assistenziale di grado medio/lieve e con autonomie, espresse o potenziali, da sviluppare attraverso un percorso di recovery grazie ad attività socio riabilitative e percorsi educativi.

Garantisce una presenza di operatori h24.

Il gruppo appartamento per la psichiatria “Kairòs” può accogliere utenti in convenzione con le A.U.S.L. e/o il D.S.M. e/o SerD di Ravenna e/o di distretti di altre provincie o regioni e/o con contratti privati; è in rete con gli altri servizi della cooperativa e con i servizi presenti sul territorio.

Nell'ambito della rete strutturata dei servizi alla persona, quindi, tale servizio **viene a porsi come spazio privilegiato per promuovere la massima autonomia possibile della persona ospitata** attuando percorsi educativi e abilitativi flessibili, modulati alle necessità specifiche attraverso le seguenti modalità:

- raccolta dati e **valutazione, in sintonia con i servizi specialistici, delle capacità/caratteristiche/potenzialità individuali complessive espresse e declinate nel piano terapeutico riabilitativo individuale**;
- **definizione degli obiettivi fondamentali di intervento** che possono prevedere:
  - **possibilità di supporto** nella preparazione dei pasti, nella gestione della lavanderia, e nelle attività domestiche, **al fine di promuovere la massima autonomia possibile**;
  - **attuazione di supporti utili alla promozione al lavoro in contesti esterni o più protetti in contesti socio occupazionali**;
  - **strutturazione di attività e di opportunità ricreative**, culturali e socializzanti, individuali e di gruppo, a rilevante valenza socio-abilitativa;
  - **supporto alla cura della persona nella sua globalità** dal punto di vista igienico, sanitario, motorio, emozionale e psichico;
  - **promuovere il potenziale spirituale** delle persone;
  - **costruzione di positivi ed efficaci rapporti** di ascolto, confronto, scambio e sinergia **con le famiglie di appartenenza** ed eventuali percorsi di rientro, laddove sia possibile;
  - **mantenimento e promozione delle capacità di integrazione con il contesto sociale**, laddove possibile;
- **monitoraggio del benessere psico/fisico**, delle necessità e delle autonomie raggiunte.

Tutte le attività, sia psico/educative, sia di integrazione sociale, sia socio occupazionali o di promozione al lavoro, sia di gestione domestica e di cure del sé, sia ricreative e di uscita, seguono un calendario stabilito in base ai singoli piani di trattamento riabilitativo individualizzato PTRI, condivisi con i famigliari e il committente.

Il centro collabora in maniera significativa con alcuni altri centri della cooperativa La Pieve:

- centri diurni socio-occupazionali;
- gruppi di lavoro e per l'inserimento lavorativo.

Il centro è aperto al servizio prezioso di volontari e/o ragazzi che svolgono il servizio civile volontario coordinati ed indirizzati dal coordinatore del centro.

1.2 La struttura

Il Servizio è ubicato in un complesso residenziale – denominato "La Casa Rossa" - con ingresso, ampio cortile interno e orto indipendenti che comprende:

- gruppo appartamento h12 "Kairòs" per la psichiatria;
- gruppo appartamento h24 "Thymos" per la psichiatria;

Descrizione degli ambienti e degli spazi

Nello specifico il Gruppo Appartamento "Thymos" si sviluppa al primo piano del complesso residenziale e comprende:

- Ingresso e vano scale comuni con l'altro appartamento;
- Corridoio;
- Cucina abitabile con spazi e attrezzature per la cottura/porzionamento dei cibi;

- Sala da pranzo/soggiorno, attrezzata per la colazione/pranzo/cena degli ospiti e per attività di piccolo gruppo, riunioni, colloqui;
- Grande soggiorno strutturato e ampiamente attrezzato per attività di gruppo, anche per gruppi separati, ascolto musica, visione tv, ecc.;
- 3 ampie camere da letto doppie per gli ospiti;
- 2 bagni per gli ospiti, di cui uno con lavatrice;
- 3 ripostigli, di cui uno con lavatrice;
- ampio balcone riservato.

Per gli operatori sono disponibili:

- uno spazio dedicato ed attrezzato ad ufficio, condiviso con gli operatori dell'Appartamento h12;
- un bagno dedicato, condiviso con gli operatori dell'Appartamento h12;

Gli spazi interni sono organizzati per garantire agli ospiti il massimo di fruibilità e privacy, con particolare attenzione al mantenimento e sviluppo dei livelli di autonomia individuale. A questi fini:

- tutti gli spazi sono strutturati per assicurare un ambiente accogliente e familiare;
- è garantita l'adeguatezza degli aspetti igienico strutturali ai sensi dell'Allegato A del DPR 246/93.

Il complesso e ciascun appartamento sono a norma di legge per la sicurezza (legge 81/08) e per le norme HACCP.

Arredi, attrezzature e automezzi

- **Impianto di riscaldamento/raffrescamento:** entrambi gli appartamenti sono dotati di riscaldamento autonomo e di impianto di climatizzazione.
- **Impianto di idrico sanitario elettrico e di illuminazione:** tutti gli impianti sono conformi alle normative vigenti e ne viene garantita la manutenzione.
- **Impianti di comunicazione (per la struttura e per gli utenti):** in ogni appartamento è presente un telefono fisso con cordless che può essere utilizzato dagli utenti inoltre, ogni utente, in base al proprio PTRI, gestisce il proprio telefono personale.
- **Arredi:** gli arredi del Gruppo Appartamento sono scelti per garantire agli ospiti un ambiente di vita familiare, confortevole e funzionale alle attività previste. Sono privilegiate forme semplici e lineari, adatte a facilitare l'orientamento e l'uso, in linea con l'ambiente domestico. E' garantita la possibilità agli ospiti di personalizzare i loro ambienti con propri arredi e decorazioni, nel rispetto dei requisiti vigenti.
- **Attrezzature audiovisive, elettroniche e multimediali**: TV, computer, impianto stereo, lettore DVD, ecc.;
- **Materiale ludico e per attività ricreative**: giochi da tavolo, materiale vario di cartolibreria, ecc.
- **Attrezzature di cucina e lavanderia:** la cucina è parte integrante dell'appartamento, è fruibile da tutti gli ospiti in base al PTRI nella logica dell'ambiente casa ed è attrezzata con piano cottura, frigorifero, forno, tavolo con sedie e tutti gli utensili e le stoviglie necessari per cucinare. Il gruppo Appartamento è dotato di ripostiglio attrezzato ad uso lavanderia e di lavatrice aggiuntiva in uno dei bagni per consentire agli ospiti di svolgere l'attività di lavaggio dei propri indumenti e della biancheria piana con il supporto dell'operatore in base al PTRI.
- **Modalità di manutenzione**: tutte le eventuali attrezzature e gli eventuali ausili presenti sono registrati in apposito inventario conservato presso la struttura. Per la manutenzione sono definiti contratti specifici con fornitori specializzati del settore. Il coordinatore, tramite scadenziario delle manutenzioni, pianifica gli interventi, verificandone e monitorando il rispetto della tempistica e l'efficacia degli interventi.

- **1 pulmino con 9 posti e una autovettura con 5 posti** condivisi con il gruppo appartamento h12.

Spazi esterni

Il complesso residenziale è interamente recintato e isolato dai fabbricati adiacenti; gli appartamenti sono dotati di:

- ampio cortile comune con possibilità di parcheggio auto;
- rimessa comune con bagno e ampi spazi per attività laboratoriali;
- orto/giardino recintato.

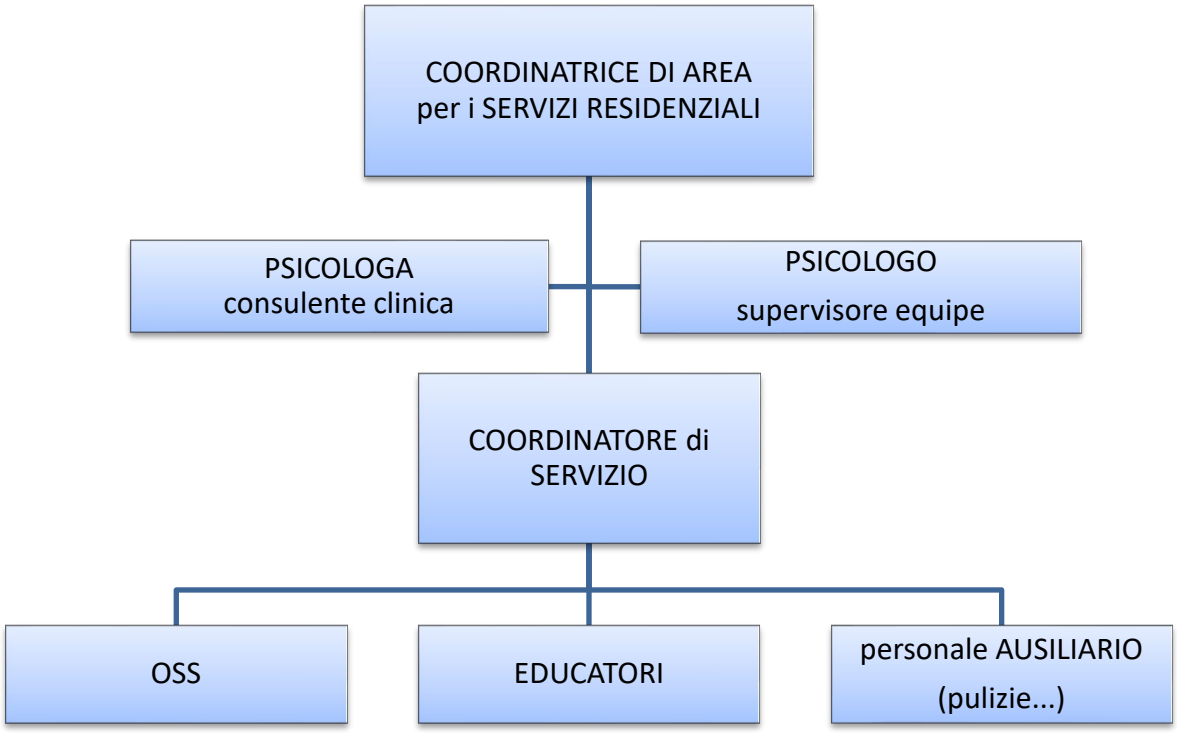
Inserimento ambientale del Servizio

I gruppi appartamento h24 e h12 sono ubicati in una zona residenziale del centro di Ravenna, prossima alla stazione ferroviaria, alla stazione autobus, all'area sportiva dell'ex-ippodromo, all'area turistica/culturale/ricreativa della Darsena e a tutte le opportunità culturali, commerciali e di svago del centro città.

Anche in questa zona di Ravenna Sol.Co e la coop. La Pieve garantiscono agli ospiti; solide collaborazioni con associazioni sportive e di volontariato; possibilità di frequentare palestre, piscine e altri centri sportivi; il coinvolgimento di volontari nella vita dei Servizi; la possibilità di partecipare a tutte le attività culturali, sociali e ricreative del quartiere e della città.

A tal fine la cooperativa mantiene attivi legami significativi e importanti con le realità culturali, sociali e religiose più significative del territorio quali, a titolo indicativo: tutte le parrocchie adiacenti; diverse associazione culturali e sociali; l'associazione scout di Ravenna; il Centro Sportivo Italiano (CSI) per le attività sportive; l'associazione Sir Cester Cobblepot per le attività socializzanti; la rete delle associazioni delle famiglie; la rete delle cooperative sociali, ecc.

1.3 Organigramma del servizio



1.3.1 *Figure di riferimento (vedi mansionario nella parte generale della cooperatore)*

Figure professionali presenti in qualifica e numero:

- **1 coordinatrice di area** (pedagogista esperta in progettazione e gestione dell'intervento nel disagio sociale);
- **1 coordinatore di servizio**;
- **3 educatori professionali**;
- **3 Operatori Socio Sanitari** (OSS);

Le competenze dell'equipe sono integrate stabilmente da:

- **1 psicologa psicoterapeuta** consulente clinico esperto;
- **1 psicologo psicoterapeuta supervisore equipe**.

Il gruppo appartamento "Thymos" garantisce la presenza di operatori qualificati (educatori/OSS) **24 ore su 24**.

Figure aggiuntive rispetto all'ordinario nel caso in cui temporaneamente il paziente necessiti di ulteriore supporto rispetto all'ordinario (da concordare col committente)

1.3.2 *Figure di riferimento della Coop. La Pieve (vedi mansionario nella parte generale della Coop)*

- presidente
- direttore
- coordinatore di area della coop. referente per i centri residenziali

Il gruppo operatori e l'equipe pedagogica della cooperativa collaborano in modo continuativo con tutte le figure di riferimento: assistenti sociali, psichiatri, psicologi, medici di base, e, qualora ci fossero, amministratori di sostegno e tutori legali di tutti gli utenti accolti.

2 Lo svolgimento del servizio

2.1 Modalità di accesso al servizio

Per accedere al servizio occorre che un familiare o un tutore si rivolga all'Assistente Sociale presso le sedi territoriali competenti e, dopo una valutazione congiunta e multiprofessionale dei bisogni della persona e delle opportunità di sostegno offerte dalla Rete Territoriale dei Servizi, inoltri apposita richiesta.

I Responsabili del Servizio dell'AUSL. di Ravenna o dei vari Distretti o Provincia di competenza dell'utente, propongono l'inserimento alla Cooperativa e ne valutano congiuntamente la possibilità e le eventuali modalità specifiche necessarie. In questa fase viene solitamente prevista la visita dell'utente e dei familiari/tutori presso il centro, o la conoscenza dello stesso nel luogo di cura/ ricovero per una migliore conoscenza diretta, la descrizione completa dei servizi offerti e delle regole e la rilevazione di eventuali esigenze o interessi di dettaglio.

Al termine della valutazione congiunta da parte di Servizi Committenti di competenza e la Cooperativa, l'Assistente Sociale di riferimento propone all'Ospite e ai Familiari l'intervento ipotizzato, concorda le personalizzazioni possibili e definisce, insieme alla Coordinatrice di area della Cooperativa, tempi e modalità di avvio del Servizio.

2.2 Modalità di ingresso e accoglienza

Per garantire un percorso di accoglienza adeguato, la Cooperativa *La Pieve* ha definito una procedura specifica che prevede:

- **prima dell'inserimento**, un colloquio informativo tra Coordinatore, Ospite/Familiari, Assistente Sociale, Medico psichiatra di riferimento per:
  - approfondire esigenze, desideri ed aspettative dell'ospite e della sua famiglia;
  - presentare in dettaglio il Servizio, consegnando e spiegando la presente Carta del Servizio ed il Regolamento;
  - raccogliere le informazioni personali e familiari necessarie e la relativa documentazione;
  - specificare le modalità di trattamento dei dati sensibili e sottoscrivere il relativo consenso informato.
- **Inserimento:** la fase di inserimento e prima accoglienza è incentrata su:
  - **condivisione del Progetto di Vita dell'utente**: è la fase essenziale di confronto tra utente, familiari, tecnici dell'AUSL ed operatori del Servizio, necessaria a delineare esigenze, aspettative e prospettive condivise di medio-lungo termine entro le quali contestualizzare tutte le attività del Servizio rivolte sia all'utente che ai suoi familiari. È condotta dallo Psicologo consulente, dal Coordinatore di area della cooperativa supportato dal Coordinatore del Servizio e prevede colloqui specifici preliminari e contestuali alla fase di valutazione funzionale.
  - **valutazione funzionale**: è necessaria per la visione di insieme delle potenzialità dell'utente, in atto ed emergenti, e per l'analisi di eventuali comportamenti problema.

La valutazione funzionale prevede:

1. **valutazione della documentazione rilevante**: diagnosi e relazioni mediche, resoconti educativi e scolastici;
2. **indagine descrittiva**: colloqui con la famiglia ed eventuali Coordinatori di Strutture in cui ha già alloggiato finalizzate a valutare l'autonomia personale e la capacità sociale delle persone dalla nascita all'età adulta;

3. **valutazione del funzionamento con Vado**, strumento di valutazione delle abilità e definizione degli obiettivi nell'intervento di riabilitazione psichiatrica.

2.3 Modalità di realizzazione del servizio

Nel Centro tutte le attività rivolte agli ospiti sono pianificate e verificate con modalità integrate:

- le attività generali del Servizio vengono pianificate mediante il **Piano Annuale del Servizio**, il **Piano Organizzativo delle Attività** e la **Giornata/Settimana Tipo del Servizio**;
- gli aspetti personalizzati delle attività che riguardano le specifiche esigenze di ciascun Ospite sono definiti nel **Piano di trattamento riabilitativo individualizzato (PTRI)**;
- tutte le attività, comuni e personalizzate, sono monitorate e verificate e rendicontate in modo specifico.

La giornata e la settimana tipo vengono ridiscusse nel gruppo pianificazione settimanalmente.

2.3.1 La Relazione e Piano Annuale del Servizio (PAS)

La Relazione e Piano Annuale del Servizio (PAS) è il documento attraverso cui la Cooperativa e il Coordinatore del Servizio rendicontano i risultati del periodo precedente e definiscono la pianificazione di dettaglio per l'anno entrante, specificando:

- la sintesi dello svolgimento e degli esiti delle attività pianificate;
- gli indicatori degli standard di qualità previsti dalla Carta del Servizio;
- gli esiti delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei familiari e degli Ospiti;
- gli obiettivi di miglioramento: qualità del Servizio, organizzazione, procedure, struttura;
- la pianificazione generale delle attività: giornata e settimana tipo, sia invernali che estive;
- la pianificazione di dettaglio delle attività educative e assistenziali specifiche;
- le modalità di monitoraggio e rendicontazione della qualità del Servizio;
- le modalità di comunicazione, confronto e collaborazione con le famiglie degli utenti.

2.3.2 Il Piano di Trattamento Riabilitativo Individualizzato (PTRI)

La Cooperativa riconosce nella co-progettazione con il Servizio inviante uno strumento essenziale per garantire la condivisione e la sinergia nella progettazione ed erogazione dei servizi.

In quest'ottica il Piano di Trattamento Riabilitativo Individualizzato (PTRI), stabilito nell'ambito del "contratto di cura" fra Servizio Sanitario e paziente o suo familiare;

- prevede la partecipazione attiva della persona essendo centrato su di essa, sui suoi bisogni e sulle sue reali abilità e competenze; della famiglia; del gestore del servizio; degli eventuali altri soggetti interessati;
- crea connessioni tra sistema di cura e sistema di comunità, prevedendo interventi riabilitativi nelle aree complementari dell'abitare, dell'affettività/socialità e del lavoro;
- è orientato al concetto di recovery, per il miglioramento delle condizioni di salute e dello stile di vita delle persone, la ricostruzione di reti familiari e sociali, l'integrazione e il reinserimento sociale e produttivo.

Il PTRI viene proposto dall'Equipe del Servizio, concordato sistematicamente con i familiari ed i clinici di riferimento dell'utente e verificato/aggiornato periodicamente

2.3.3 Monitoraggio, verifica e rendicontazione

La verifica dell'andamento delle attività, individuali e di gruppo, avviene nella **riunione del Gruppo operativo** (operatori, coordinatore del Servizio, Coordinatore pedagogico e psicologa consulente clinica).

Ogni Progetto individualizzato ha durata indicativa semestrale e viene monitorato in modo continuativo mediante:

- monitoraggio sistematico dello stato di salute dell'utente;
- monitoraggio quali/quantitativo individualizzato dell'andamento delle attività riabilitative proposte;
- colloqui periodici di confronto con l'utente, i familiari (ove possibile) ed il referente del servizio inviante;
- valutazione periodica del funzionamento con strumenti validati.

Al termine per periodo previsto, o comunque in ogni caso di modifica significativa dello stato di salute e di funzionamento dell'utente, l'equipe procede alla **sintesi dei dati di monitoraggio** e a nuova **valutazione del funzionamento**.

Sulla base di questi dati il Coordinatore di servizio si confronta regolarmente con il Servizio inviante per la condivisione dell'andamento del percorso in relazione al "progetto quadro/progetto di vita" dell'utente e per la definizione delle prospettive di prosecuzione/evoluzione della presa in carico necessaria all'**aggiornamento del Progetto individualizzato**.

La famiglia, quale rete vitale per la riabilitazione degli ospiti, quando presente, è strettamente connessa e partecipe al progetto di vita delineato e condiviso con gli Enti invianti e accettato dai pazienti.

2.3.4 Modalità di dimissione dal Servizio

- **Dimissione volontaria –** per la dimissione volontaria dal Servizio l'ospite e/o i familiari devono rivolgersi all'Ente inviante per le valutazioni necessarie e per concordare le modalità di dimissione. Il Coordinatore di Servizio, ricevuta comunicazione di assenso, provvede ad organizzare la dimissione.
- **Dimissione ad opera dell'AUSL** – può avvenire in seguito ai mutati bisogni dell'utente e alla conseguente definizione di un nuovo PTRI. La decisione viene comunicata ai Familiari e al Coordinatore di Servizio, che provvede ad organizzare la dimissione con le modalità ed i tempi opportuni.

In ciascun caso di dimissione il Servizio garantisce:

- la fornitura di documentazione e di dati su richiesta dei Familiari;
- l'impegno a garantire la continuità di presa in carico raccordandosi ad eventuali altri servizi della rete territoriale.

2.4 Il modello operativo e le attività del Servizio

Il nostro Centro adotta modalità educativo/assistenziali orientate allo sviluppo delle capacità intellettuali, fisiche e sociali dell'Ospite.

Il modello professionale ed operativo a cui ci ispiriamo è improntato a:

- **flessibilità** rispetto alle diverse esigenze specifiche degli utenti e delle loro famiglie;
- **continuità di azione degli operatori**, sia sul piano dei contenuti dell'intervento che delle modalità di relazione, per garantire condizioni di agio, sicurezza e sostegno;
- **continuità di azione del Servizio**, in grado di gestire al proprio interno una ampia gamma di interventi educativi mantenendosi costantemente integrato con la rete territoriale dei Servizi.

Per favorire il benessere e lo sviluppo dell'utente il nostro Servizio persegue anche il **coinvolgimento dei familiari**, per favorire la condivisione del Progetto di Vita e l'aggiornamento continuo delle proposte educative.

I rapporti con i familiari sono a cura del Coordinatore di servizio col supporto del coordinatore di area e del consulente clinico. Queste figure aggiornano e condividono coi familiari l'andamento del progetto. Sono altresì di supporto, assieme agli educatori di riferimento di ciascun ospite, nella mediazione durante le telefonate e durante gli incontri in struttura. La cadenza di questi incontri è dettata dalla specificità di ogni progetto di vita e PTRI, con possibilità sia di incontri vigilati che di visite e/o uscite più libere.

3 Le attività

Le attività del gruppo appartamento vengono pianificate, condivise con i supervisori ed i familiari e co-progettate con gli ospiti: possono prevedere momenti di insegnamento altamente strutturato, anche attraverso un rapporto individuale con l'utente, al fine di acquisire abilità specifiche che dovranno poi essere generalizzate e condivise in sessioni di gruppo e in ambienti esterni.

- **Attività educative e abilitative:** per ogni ospite viene predisposto un PTRI al fine di ampliare le competenze presenti, i comportamenti e le abilità adattive.
- **Attività strutturate di comunicazione**, per aumentare le strategie di comunicazione.
- **Attività sociali**, per favorire o migliorare la capacità di integrazione e socializzazione con le altre persone, attenzione condivisa, stimolo del piacere nel vivere sociale, ecc.
- **Attività per l'autonomia personale**: igiene personale, riordino spazi comuni, attività esterne e partecipazione alla vita sociale della città, percorsi di inserimento lavorativo ecc.
- **Attività domestiche**: apparecchiare/sparecchiare, pulizia degli ambienti, autonomia nell'uso della lavanderia secondo PTRI
- **Attività di tempo libero, di socializzazione e uscite**: svago individuale e di gruppo con partecipazione ad eventi offerti dalla città.
- **Attività socio occupazionali**, in base al PTRI è possibile prevedere l'inserimento in attività lavorative interne all'organizzazione della cooperativa ed esterne anche attraverso attivazione di tirocini volti all'assunzione.
- **Attività di supporto e cura sanitaria:** allo scopo di garantire il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione pienamente integrate alle attività educative e assistenziali.

Prevediamo in particolare:

- **colloqui individualizzati** – sono spazi strutturati di confronto, dialogo, supporto e contenimento emotivo in cui l'utente può crescere nella consapevolezza di sé e concordare strategie di crescita;
- **gruppi tematici** – sono attività di verbalizzazione in momenti settimanali assembleari strutturati (gruppo di mediazione verbale), in cui ogni utente può esprimere obiezioni o proposte, scambiando idee e informazioni, facilitando il superamento delle difficoltà nella integrazione sociale e nella socializzazione.

Elenchiamo di seguito i **principali "Gruppi terapeutici" proposti,** condotti da **educatore professionale specificatamente formato e supervisionato**:

- Gruppo condivisione
- Gruppo pianificazione settimanale
- Gruppo menù
- Gruppo spesa

- Gruppo cucina
- Gruppo cura di sé
- Gruppo ludico-ricreativo “Tuttingioco”
- Gruppo tempo libero

3.1 Servizi di supporto

3.1.1 Ristorazione

Il Servizio di ristorazione è fornito da cucina interna autorizzata gestito da operatori e ospiti in base al proprio PTRI; in caso di necessità potrà essere utilizzata azienda di ristorazione esterna. La gestione della cucina, sia il processo di preparazione dei pasti sia la somministrazione, avviene adottando procedure nel rispetto rigoroso di principi di salubrità ed igienicità (HACCP).

Il menù proposto è stagionale, invernale ed estivo, predisposto dal dietista di riferimento della Cooperativa e tiene conto, nella sua formulazione sia dei desideri espressi degli utenti con possibilità di scelta, sia di diete particolari e personalizzate.

I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale che garantisce la distribuzione in razioni adeguate al fabbisogno individuale secondo la dieta alimentare definita.

Il menù è di norma servito in sala da pranzo, ma agli utenti che per vari motivi non possono consumare pasti in sala, è assicurato il servizio in camera.

Il servizio garantisce la fornitura della colazione, del drink break, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l’intera giornata.

3.1.2 Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti degli utenti e degli indumenti del personale è svolto, presso la lavanderia interna e assicura il lavaggio, la stiratura, le piccole riparazioni e lo smistamento degli indumenti personali. Gli ospiti partecipano a questo processo in base al proprio PTRI.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è esternalizzato ad azienda terza (Lidi Group).

3.1.3 Sanificazione e pulizie

La Cooperativa assicura le pulizie ordinarie e straordinarie degli ambienti ai sensi della normativa vigente e con l’utilizzo di prodotti certificati. Viene assicurata la pulizia e l’igiene quotidiana delle camere e dei locali comuni, secondo il programma e le procedure definite anche attraverso il coinvolgimento delle persone inserite.

Sono previste sanificazioni straordinarie al bisogno vista l’attuale fase emergenziale COVID-19.

3.1.4 Trasporto

È garantita la possibilità di fruire di un servizio di trasporto con mezzi e modalità adeguate alle condizioni dell’ospite anche mediante accordo e collaborazione con enti ed organizzazioni del volontariato che assicurano il trasporto sociale.

È assicurata nel gruppo appartamento la disponibilità del trasporto, con mezzi e modalità idonee alle condizioni dell’ospite, anche per esigenze legate alla effettuazione di visite e controlli presso strutture sanitarie.

3.1.5 Telefono

La struttura mette a disposizione degli ospiti il servizio telefonico.

3.1.6 Televisori

Il gruppo appartamento dispone di televisore ubicato nel soggiorno e, su richiesta, possono essere previsti anche nelle proprie camere da letto.

3.1.7 Assistenza religiosa

È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni ospite e nel caso sia richiesto il centro si attiva per facilitare il soddisfacimento di tali esigenze.

3.1.8 Volontariato

Presso i centri possono operare volontari e/o tirocinanti nell'ambito dei progetti di animazione e altri progetti sociali o culturali che si svolgono durante il corso dell'anno.

4 Servizi a pagamento

È assicurata, ove richiesto, la possibilità di usufruire di un servizio di parrucchiere e podologo all'interno della struttura a pagamento (secondo tariffario specifico e convenzioni con cooperative consorziate SolCo).

Sono inoltre esclusi dalla retta eventuali servizi infermieristici specialistici che verranno fatturati all'ospite come servizio sanitario aggiuntivo.

La necessità di educatore dedicato per incontri vigilati con eventuali figli minori nella città di residenza verrà conteggiato come costo orario aggiuntivo .

5 Promozione della qualità dei servizi

5.1 Il Sistema Qualità certificato

Per la Cooperativa sicurezza e benessere di utenti e operatori sono l'essenza della loro Politica per la qualità. Gli operatori sono impegnati ogni giorno per garantire il più alto standard qualitativo dei servizi erogati assicurando l'applicazione delle normative specifiche e delle più rilevanti Norme volontarie in ambito di qualità, sicurezza, salute, etica e ambiente.

Per questo la Cooperativa ha definito e mantiene attivo un sistema integrato di gestione per la qualità conforme ai requisiti della Norma ISO 9001, certificato e sorvegliato regolarmente dall'ente RINA Services.

Il "sistema qualità" è funzionale a realizzare i Servizi (specificati nei certificati allegati di seguito) ed è lo strumento di cui la Cooperativa si avvale per raggiungere gli obiettivi stabiliti come per perseguire e migliorare continuamente la soddisfazione dei propri committenti ed utenti, assicurando la piena conformità dei servizi forniti, il controllo dei processi necessari, la gestione degli eventuali problemi ed il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza.

È inoltre lo strumento attraverso il quale la Cooperativa mantiene attiva la rete delle cooperative socie certificate, promuovendo lo sviluppo di ciascun sistema, garantendo la conformità dei servizi e innovando la propria offerta al gruppo appartamento.

Dal 2001 la Cooperativa ha scelto di definire meglio il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, certificandolo ai sensi della Norma ISO 9001:2015

Il Sistema Qualità è composto da regole e modalità operative scritte, condivise e trasparenti, volte a consentire alla Cooperativa di:

- definire e comunicare adeguatamente le proprie finalità;
- concordare in modo chiaro gli obiettivi dei Servizi con Utenti, Familiari e Committenti;
- pianificare e svolgere in modo documentato tutte le attività necessarie;
- monitorare con regolarità l'efficacia dei propri interventi e la soddisfazione di Utenti e Committenti;
- migliorare con continuità i propri Servizi e tutte le attività ad essi correlate.
- Il Sistema, quindi, deve consentire ad Utenti e Committenti di:
- avere informazioni chiare e dettagliate sulle finalità e sul sistema organizzativo complessivo della Cooperativa e di ciascun Servizio;
- partecipare, con le modalità e le responsabilità concordate, alla pianificazione e alla verifica di tutte le attività pianificate come dei Progetti Individualizzati;
- segnalare eventuali reclami o proposte/richieste di miglioramento, con risposte chiare e tempestive da parte della Cooperativa.

Per garantire la piena funzionalità di questo Sistema, la Cooperativa richiede volontariamente, ogni anno, la verifica da parte dell'ente di certificazione indipendente, che monitora la piena rispondenza dei Servizi alla Norma Internazionale ISO 9001:2015, propone azioni di miglioramento e attesta la funzionalità complessiva del Sistema al rispetto e alla tutela dei diritti di Utenti e Committenti con il rilascio del Certificato di Qualità.

5.2 Le modalità di informazione, confronto e collaborazione con i Familiari

La Cooperativa assicura ai Familiari/Tutori degli ospiti accolti nei vari Servizi la massima trasparenza e possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi del servizio. Lo fa in particolare:

- **in fase di ingresso**, informandoli puntualmente in merito a:
  - finalità, organizzazione e attività del Servizio;
  - diritti e doveri di Utente/Ospiti e Familiari e regole del Servizio;
  - definizione e modalità di pagamento della quota di contribuzione;
  - modalità di tutela della sicurezza e della privacy;
  - modalità di comunicazione e partecipazione proprie del Servizio;
- **in fase di realizzazione del servizio**:
  - predisponendo e fornendo ai Familiari degli ospiti ad ogni inizio d'anno una sintesi della Relazione annuale su: organizzazione del Servizio, attività svolte, risultati conseguiti e prospettive per l'anno entrante;

- condividendo con i Familiari Piano Annuale del Servizio (PAS) ed informandoli della pianificazione di dettaglio delle attività;
- garantendo ai Familiari la possibilità di effettuare tempestivamente colloqui con il Coordinatore di Servizio, con il Coordinatore Pedagogico o la Direzione della cooperativa;
- informando tempestivamente i Familiari delle problematiche che possono insorgere nel percorso e coinvolgendoli nella scelta delle azioni necessarie;
- coinvolgendo sistematicamente i Familiari nella definizione del PTRI;
- proponendo annualmente un questionario sul gradimento alle famiglie e agli ospiti (semplificato);

5.3 Le modalità di garanzia del diritto di espressione, segnalazione e reclamo

Ai Familiari è garantito il diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni, proposte o reclami, attraverso:

- comunicazione scritta indirizzata al Coordinatore di Servizio, presso la sede del gruppo appartamento oppure inviando una e-mail a direzione@cooplapieve.it
- comunicazione verbale al Coordinatore di Servizio.

È responsabilità del Coordinatore di Servizio (o suo incaricato):

- aprire la procedura apposita di gestione dei reclami prevista dal Sistema Qualità della Cooperativa;
- avviare tutti gli accertamenti e le valutazioni necessari;
- avviare le eventuali azioni conseguenti ritenute necessarie;
- informare in ogni caso il segnalante, entro 15 giorni, delle azioni intraprese e/o provvedere ai chiarimenti del caso;
- registrare la segnalazione, la modalità di gestione e l'esito nel sistema di monitoraggio del Servizio.

Periodicamente Il Coordinamento della Struttura analizza le segnalazioni ricevute e le azioni conseguenti per valutarne l'adeguatezza e definire, ove necessario, miglioramenti all'organizzazione.

I risultati di segnalazioni, reclami e azioni conseguenti sono sintetizzati nella Relazione della Struttura, condivisa con gli Operatori e presentata a Committenti e Familiari.

5.4 La rilevazione della qualità percepita

La percezione di qualità espressa dagli ospiti e/o dai loro Familiari è uno degli elementi più importanti sui quali la Direzione della Cooperativa basa la proprie valutazioni e scelte per mantenere e migliorare la qualità di ogni Servizio e la qualità della vita degli ospiti in essi accolti.

Pertanto la Cooperativa ha sviluppato nel tempo un sistema integrato di rilevazione così articolato:

- in tutti i colloqui con i Familiari per la condivisione del PTRI viene riservato uno spazio per il confronto sulla qualità del Servizio e sulle azioni di miglioramento possibili;
- ogni anno viene fornito ai Familiari un questionario anonimo, per la rilevazione del grado di soddisfazione;
- almeno 1 volta all'anno viene richiesto a tutti gli Ospiti in condizione di rispondere, tramite semplice questionario o domande mirate, di esprimere una valutazione sui principali aspetti del Servizio (pasti, attività, ecc.);
- tutte le segnalazioni o i reclami (verbali o scritti, firmati o anonimi) prevenuti alla Struttura vengono registrati, gestiti e monitorati insieme alle altre indicazioni sul grado di soddisfazione di Utenti e Familiari.

Annualmente, tutti i dati raccolti con queste modalità integrate vengono sintetizzati nella Relazione del Servizio e utilizzati per definire le azioni di miglioramento eventualmente necessarie per l'anno entrante.

5.5 La tutela della Sicurezza di Utenti/Ospiti, Operatori e Familiari

La Cooperativa è fortemente impegnata a garantire un **elevato livello di attenzione alla sicurezza** di Utenti/Ospiti Familiari e Operatori in tutti i suoi aspetti.

Per questo ciascun Centro è dotato di un Sistema Integrato che definisce la pianificazione ed i protocolli delle attività necessarie a garantire:

- **Sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro;**
- **Sicurezza alimentare;**
- **Tutela della privacy.**

5.5.1 La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro

Il Servizio persegue un elevato livello di sicurezza per tutti gli interessati in ciascuna fase, mediante:

- valutazione sistematica, almeno annuale, di tutti i rischi codificati dalle norme vigenti in tema di sicurezza e definizione/aggiornamento dei protocolli per la prevenzione: infezioni, cadute, ecc.;
- realizzazione puntuale di un piano di controllo e di manutenzione periodica di tutti gli impianti e attrezzature;
- visite mediche periodiche per tutto il personale;
- formazione continua agli operatori sulle modalità più aggiornate di prevenzione dei rischi, per sé e per gli utenti.

5.5.2 La sicurezza alimentare

Per garantire la piena sicurezza in tutto il processo di somministrazione dei pasti, che avviene internamente alla struttura, il Servizio ha definito:

- modalità di selezione e monitoraggio del fornitore delle materie prime che prevedano il pieno rispetto di tutte le norme in materia;
- responsabile interno per la HACCP ed il possesso dei protocolli necessari e della Certificazione ISO 9001;
- modalità di controllo quotidiano dei parametri di sicurezza (temperature, igiene) e di qualità dei pasti;
- modalità di pulizia, disinfezione e manutenzione degli spazi e delle attrezzature dedicate;
- modalità di formazione continua del personale addetto in merito ai protocolli di sicurezza alimentare (HACCP).

5.5.3 La privacy

Il Servizio garantisce la tutela della privacy degli Ospiti e dei loro Familiari in tutte le fasi, ai sensi del GDPR 2016/679 "Regolamento europeo sulla protezione dei dati", attraverso:

- informazione dettagliata sul trattamento dei dati personali e sensibili;
- trattamento dei dati, in formato elettronico e/o cartaceo, con modalità pienamente conformi alla normativa vigente;

- formazione regolare agli Operatori sul segreto professionale e sulle modalità di tutela dei dati.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la tutela della Sicurezza, dell'Alimentazione e della Privacy in Struttura sono rendicontate nella Relazione annuale del Servizio e messe a disposizione di Familiari/Tutori, Committenti ed Operatori.

Riferimenti:

- **titolare / responsabile del trattamento**: legale rappresentante – pro tempore, tel. 0544 215537
  mail: privacy@cooplapieve.it
- **DPO – Data Privacy Officer**: sig. Gian Matteo Montanari
  mail: dpo-privacy@solcoravenna.it

6 Diritti e doveri dell'Utente/Ospite e Regolamento del Servizio

6.1 Diritti e doveri dell'Utente/Ospite

L'Utente/Ospite ha diritto di essere accolto, sostenuto ed educato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie credenze sociali, culturali e religiose.

L'autonomia e la libera scelta degli ospiti e dei loro familiari sono considerate espressione di identità e libertà personali e a questo fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'utente stesso.

Tutte le attività sono organizzate e gestite nell'ottica del rispetto della persona, della sua dignità, identità personale ed esperienza di vita, garantendo la salvaguardia dei seguenti diritti:

- Diritto alla libertà individuale: di movimento, corrispondenza, di pensiero, di professione o non professione religiosa, di fede politica, di espressione della propria affettività;
- Diritto all'informazione e alla partecipazione;
- Diritto alla riservatezza;
- Diritto ad orari rispettosi dei ritmi di vita, compatibilmente con le esigenze di organizzazione delle attività;

Infatti l'ospite ed il Familiare/Tutore di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'ospite stesso e sulle prestazioni educative ed assistenziali a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

Tutti i dati necessari alla corretta realizzazione delle attività del Servizio sono trattati nel pieno rispetto della privacy dell'ospite e dei suoi familiari, con le modalità previste dalla normativa vigente.

6.1.1 Il Regolamento del Servizio

Vedi allegato A in calce

6.2 Contribuzione da parte delle famiglie

L'Ente Pubblico Committente definisce, con Regolamento specifico, la quota di contribuzione alla retta giornaliera dovuta dal singolo ospite/famiglia, in misura proporzionata alla fruizione di determinati aspetti del Servizio.

6.3 Rette e contenuti economici a carico del Committente

I costi del servizio possono essere coperti o dal finanziamento da Ente Pubblico Committente o dal finanziamento da Ente Privato Committente, sulla base di un contratto di servizio tra Ente Committente (AUSL o PRIVATO).

La retta richiesta per tale servizio varia a seconda del livello di intensità assistenziale richiesto e/o necessario e segue la fatturazione mensile dall'Ente Gestore all'Ente Committenti**.**

Si precisa che in caso di assenza, sia per ricovero che per altri motivi dell'ospite, la retta verrà decurtata dal 21°gg consecutivo di assenza dalla struttura del 30% e dopo il 31°gg consecutivo del 50% e che le dimissioni dell'ospite dovranno essere comunicate con almeno 20 (venti) giorni di anticipo, salve le eccezioni concordate con la Cooperativa.

La retta avrà adeguamenti rispetto all'aumento del costo della vita calcolati dall'ISTAT.

Tale retta dovrà garantire l'accoglienza, la presenza e il supporto di personale educativo/assistenziale sulle 24 ore giornaliere.

Nello specifico la Cooperativa La Pieve, intende garantire la presa in carico totale del Progetto di Vita dell'ospite comprendendo per esso e in base al PTRI:

1. Il supporto educativo;
2. Il supporto all'erogazione dei pasti;
3. Il supporto al servizio di lavanderia;
4. la fornitura di tutta la biancheria piana individuale;
5. Il supporto alla cura della persona;
6. Il supporto all'accesso alle cure mediche attraverso professionisti pubblici o con essa convenzionati;
7. Il supporto all'inserimento in attività socio occupazionali o di promozione al lavoro;
8. Il supporto nell'organizzazione di attività di integrazione e ludico ricreative;
9. Possibilità di attuare trasporti personalizzati;
10. Tutte quelle attività che si rendono necessarie per il perseguimento del benessere dell'ospite.

7 Rette e contenuti economici a carico della famiglia o tutore

Dalla retta giornaliera prevista, sono escluse le spese personali per:

- Farmaci, visite mediche, terapie sanitarie ed eventuali assistenze ospedaliere;
- Abbigliamento;
- Spillatico e spese personali;
- Attività sportive, culturali o ricreative;
- Uscite varie.

Per far fronte alle spese sopraccitate, si richiede, in base ai progetti personalizzati, una somma mensile, da inviare tramite bonifico bancario o carta prepagata entro la prima settimana di ogni mese. Sarà cura del Coordinatore di Servizio, rendere disponibile la puntuale rendicontazione.

8 Standard di qualità e sistema di monitoraggio del servizio

A garanzia della qualità per gli Utenti ed i loro Familiari indichiamo di seguito gli **"standard di qualità" del Servizio**.

Sono gli obiettivi che il Servizio si pone nella presa in carico di ciascun utente e sono condivisi con Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori per garantire la trasparenza dei processi, la verificabilità dei risultati e la partecipazione di tutti gli interessati al percorso di miglioramento continuo del Servizio.

Di conseguenza, la Cooperativa mantiene attivo un **sistema di monitoraggio** che rileva periodicamente i risultati conseguiti per ciascuno obiettivo e consente di valutare la qualità erogata e migliorare l'organizzazione. **Gli esiti del monitoraggio sono dettagliati nella verifica annuale del PAS e condivisi annualmente con Utenti, Familiari e Committente in riunioni specifiche**.

Gli "standard di qualità" sono qui raggruppati in base ai Principi di qualità del Servizio.

n.	*AREA*	*STANDARD DI QUALITÀ*	*INDICATORE*	*TARGET*
1	**Area 1 – Politica e Pianificazione Strategica del Servizio** Il Gestore esplicita la mission e gli obiettivi strategici propri e del Servizio specifico, con particolare riferimento alle prestazioni offerte, alle tipologie di destinatari, e alle relazioni con la comunità locale e con la rete dei servizi.	Il gestore definisce e mantiene aggiornata la propria Politica e i propri obiettivi strategici di medio e lungo termine che valgono per ciascun servizio	Stato di aggiornamento della politica e della pianificazione strategica del servizio e loro chiara esplicitazione nella carta del servizio	la politica è monitorata e riesaminata annualmente.
2		Il servizio promuove il coinvolgimento degli operatori nella pianificazione strategica del servizio	N° delle riunioni degli incontri del personale (equipe, ecc.) in cui sono stati trattati temi di pianificazione e rendicontazione del servizio (piano strategico; PAS; dati di monitoraggio anno precedente; ecc.)	minimo 1 all'anno
3		Agli utenti è garantito uno specifico piano di trattamento riabilitativo (PTRI) con obiettivi e tempi definiti e verifiche periodiche. (indic. reg. specifico per CSRR. 1)	% di utenti con PTRI regolarmente definito ed aggiornato	100%
4		Il servizio promuove la qualità della vita degli ospiti favorendo lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali. (indic. reg. specifici per CSRR. 2)	Presenza nel PAS di obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio % di PTRI con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale	Minimo 70%
5	**Area 2 – Pianificazione Operativa del Servizio** Il gestore definisce un progetto gestionale complessivo per il Servizio e dettaglia le risorse disponibili e le scelte organizzative e assistenziali, con particolare riferimento al personale e alle relazioni con i servizi sociali e sanitari territoriali.	Il gestore garantisce l'adeguatezza della qualificazione del personale agli standard normativi	Rispetto dei requisiti (DGR 715/2015 e seguenti)	100%
6	**Area 3 – Comunicazione, trasparenza e partecipazione** Il gestore assicura comunicazione, da parte propria e del Servizio, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la	E' garantito l'aggiornamento della carta del servizio, ove necessario	Frequenza e stato di aggiornamento della carta del servizio.	aggiornamento almeno triennale (annualmente però viene riesaminata per constatarne la validità)
7		Sono garantite la distribuzione e la presentazione a familiari/persone di riferimento (amministratori di sostegno, tutori) e utenti - se possibile - della carta del servizio ad ogni aggiornamento	% dei familiari/utenti ai quali è stata distribuita e presentata in modo documentato la carta del servizio aggiornata	100%

8	tutela dei diritti degli utenti, dei loro famigliari e degli operatori.	La struttura garantisce l'elaborazione del piano di trattamento riabilitativo (PTRI) con modalità che prevedono la partecipazione (tenendo conto del livello cognitivo) dell'utente e/o del suo familiare. (indic. reg. gen. 2)	% di PTRI elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	100%
9		Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio. Gli utenti, i familiari e persone di riferimento sono sicuri che i loro bisogni, osservazioni e reclami sono ascoltati e presi seriamente in considerazione nella predisposizione delle azioni di miglioramento (indic. reg. gen. 8)	Nr di incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari	minimo 1 incontro all'anno
10		Promozione di occasioni di socializzazione interne ed esterne, per utenti, familiari e operatori	n. di occasioni di socializzazione all'anno	Almeno 1 all'anno
11		Garanzia del diritto all'ascolto, al recepimento delle osservazioni/reclami e a risposte adeguate in tempi certi	n. di osservazioni/reclami ricevuti e debitamente presi in carico	100%
12		Rilevazione annuale della qualità percepita da utenti/familiari con strumenti concordati e analisi degli esiti	% questionari somministrati annualmente	100%
13	**Aree 4 e 5 – Strutture, Attrezzature e Sicurezza** Il Gestore assicura l'accessibilità, la sicurezza e l'adeguatezza della struttura, degli spazi e degli arredi in relazione ai servizi offerti e alla tipologia di utenza. Garantisce la presenza, la sicurezza e l'adeguatezza delle attrezzature in relazione ai servizi offerti, ai processi produttivi e alla tipologia di utenza	Aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi.	Verifica annuale e aggiornamento al bisogno	100%
14		Aggiornamento periodico del disciplinare trattamento dati	Verifica annuale e aggiornamenti ove necessario	100%
15		Aggiornamento periodico del manuale di autocontrollo per la sicurezza alimentare	Verifica e aggiornamento annuale	100%
16	**Area 6 – Formazione, gestione e sviluppo delle Risorse Umane** Il Gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro (selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione interprofessionale) adeguata a garantire la qualità del servizio del servizio e la tutela dei diritti delle persone.	Il gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro: selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione professionale, per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone. (indic. Reg. gen. 4)	% di operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	100%
17	**Area 7 – Sistema Informativo** Si adotta un sistema informativo e di documentazione sui principali processi assistenziali in relazione agli obblighi informativi interni ed esterni e per la verifica e il miglioramento.	Il gestore persegue il miglioramento continuo del sistema informativo di struttura mediante l'aggiornamento sistematico del modulo cartella utente (CU).	% CU verificati/rinnovate nell'anno	100%
18	**Area 8 – Organizzazione e prestazioni educative, assistenziali e di supporto**	Il gestore garantisce la valutazione multidimensionale dell'utente con strumenti scientificamente validati ad ogni definizione/revisione del PTRI.	% di PTRI fondati su una valutazione multidimensionale preventiva aggiornata	100%
19		Revisione del PTRI almeno annuale	% di PTRI rinnovati nell'anno.	100%

20	Il Gestore definisce i principali processi sanitari, assistenziali ed organizzativi e le procedure che garantiscono equità nell'accesso, la personalizzazione, l'appropriatezza e la continuità del percorso assistenziale, la partecipazione di utenti e familiari.	Condivisione del PTRI con i familiari/persone di riferimento	% di PTRI controfirmati dalla famiglia/persone di riferimento o condivisi in modo documentato	100%
21	**Aree 9 e 10 – Verifica dei risultati e Miglioramento continuo** Il Gestore adotta metodi e strumenti per la valutazione continua del raggiungimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi, per garantire e documentare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del Servizio. Garantisce inoltre metodi e strumenti per il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo del sistema anche tramite la partecipazione di utenti, familiari ed operatori.	La struttura recepisce e gestisce tempestivamente i reclami e le segnalazioni di utenti e familiari/persone di riferimento.	n. di reclami recepiti nell'anno e correttamente gestiti	100%
22		La struttura rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori (indic. reg. gen. 11/a)	n. di azioni preventive e correttive attuate con successo dal servizio nell'anno di riferimento.	100% (rispetto ai disservizi o eventi avversi)

ALLEGATO A

Gruppo appartamento "Thymos"

Per una convivenza armonica in comunità

REGOLAMENTO INTERNO PER GLI OSPITI

Gentile Ospite, questa è una Comunità Residenziale Terapeutico Riabilitativa, ovvero un luogo di cura che ha come obiettivo di aiutarti a trovare il migliore equilibrio e il maggior benessere nella tua vita.

Sei il benvenuto!

Sei stato inviato qui dai tuoi servizi che ritengono tu abbia bisogno di stare in un ambiente protetto con persone che si prendano cura di te.

Qui amiamo la tranquillità e la pace, ecco il motivo per cui ti chiediamo di mantenere un comportamento rispettoso e calmo.

Se sei in difficoltà e stai male, le persone che lavorano qui ti daranno sostegno e ascolto.

Chiedi il loro aiuto senza paura.

Abbiamo poche e chiare regole che dovrai rispettare nel momento in cui entrerai a far parte della comunità, regole che sono state pensate per il tuo benessere e quello delle altre persone che ci vivono o lavorano.

I primi 15 giorni della tua permanenza ci serviranno per conoscerci e assimilare le regola del gruppo appartamento, superato questo periodo, potrai uscire dal gruppo appartamento in base a quanto declinato nel tuo PTRI.

Qualora tu non rispettassi tali regole verrà messa in discussione la tua permanenza.

Di seguito troverai le principali.

Sei invitato a rispettarle per rendere possibile la tua permanenza qui:

1. È severamente vietato introdurre sostanza stupefacenti, bevande alcoliche, oggetti o sostanze pericolose e/o taglienti. Nel caso tu fossi sorpreso ad introdurre sostanze stupefacenti e a metterle a disposizione per altri ospiti sarai dimesso dal gruppo appartamento.

   Sarai sottoposto a controllo delle urine una volta a settimana, (qualora il tuo medico lo ritenga opportuno), e ad alcool-test ogni volta che rientri da uscite individuali.

   In ogni caso il personale è tenuto ad avvisare le forze dell'ordine.
2. Il personale del gruppo appartamento è autorizzato al controllo della stanza anche in tua assenza e può richiedere la presenza delle forze dell'ordine nell'atto espletativo del compito.
3. Non è tollerata alcuna forma di violenza, né verbale, né fisica, né atteggiamenti irrispettosi verso il personale e gli altri ospiti del gruppo appartamento. Qualora non ti attenessi a questa regola il personale è autorizzato a chiamare le forze dell'ordine.
4. E' indispensabile rispettare ogni persona, di qualsiasi etnia, evitando ogni forma di contatto fisico e/o verbale offensivo, indesiderato o di ricatto.
5. E' indispensabile rispettare gli impegni del mansionario quotidiano come, ad esempio, turni delle pulizie, riordino sala da pranzo, orario pasti e igiene personale.
6. Occorre rispettare gli spazi personali evitando di danneggiare, rubare e usufruire degli oggetti in esso presenti senza chiedere e aver ricevuto il consenso del proprietario. Chi lo facesse sarà obbligato al risarcimento.
7. Bisogna tenere puliti gli spazi comuni ed evitare di danneggiare gli oggetti e arredi presenti, che appartengono a tutti. In caso di danneggiamenti ingenti, non accidentali, impossibili da evitare da parte degli operatori, la Coop. La Pieve chiederà il risarcimento.

8. È fortemente consigliato rispettare quanto previsto dal proprio PTRI ed è buona norma avvisare in caso di assenza.
9. È possibile frequentare familiari e amici se previsto dal PTRI e preventivamente concordato con la Coordinatrice di Servizio. La possibilità di uscita è passibile di limitazioni dovute all'emergenza sanitaria.
10. È consentito l'uso del cellulare nel rispetto delle buone norme di convivenza e in base a quanto normato nel proprio PTRI. Un uso inappropriato metterà in discussione tale beneficio.
11. Non è permesso allontanarsi dal gruppo appartamento senza gli operatori se non specificato nel proprio PTRI. In caso di allontanamento non concordato saranno avvisate le forze dell'ordine. Per eventuali permessi speciali e uscite con familiari occorrerà che siano stati preventivamente accordati con la Coordinatrice di Servizio, la quale, sulla base del progetto terapeutico Individualizzato, può dare il consenso.
12. Il gruppo appartamento provvede al fabbisogno giornaliero del vitto (colazione, pranzo, merenda, cena, spuntino); sono possibili variazioni di menù sulla base di particolari problematiche sanitarie o di carattere culturale e religioso.
13. È consentito da parte dei familiari portare cibi confezionati che saranno mantenuti dagli operatori nel rispetto delle norme HACCP.
14. È doveroso assumere i farmaci prescritti dal medico curante, o psichiatra. Ogni rifiuto di assunzione della terapia sarà segnalato al medico curante.
15. È consentito fumare solo nell'area cortilizia e non all'interno del gruppo appartamento. Ogni violazione porterà alla multa di 5 euro e se ciò non bastasse si dovrà procedere al ritiro delle sigarette.
16. Si raccomanda di avere un aspetto pulito, ordinato e decoroso: sei fortunato… la doccia c'è!!!
17. Il gruppo appartamento non può fare anticipi economici agli ospiti se non richiesto esplicitamente dal Servizio inviante per problematiche burocratiche.