Carta dei Servizi 2022

Gruppo Appartamento alta protezione

Il Giunco

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2022
Revisione n° 5

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

Sommario

La carta dei servizi 7
Presentazione del servizio e mission 7
Presentazione del Servizio di Residenzialità Leggera e destinatari 7
Mission 8
Come raggiungere il servizio 9
Organizzazione degli spazi 9
Domanda di accesso e accoglienza 10
Iter di inserimento 10
Documentazione richiesta per l'ingresso 10
Ingresso 11
Periodo di osservazione 11
Progetto Educativo Individuale (PEI) 11
Orari di visita 12
Ricoveri ospedalieri 12
Dimissioni 13
Conservazione del posto 13
Staff operativo 13
Organigramma Funzionale 13
Attività ruoli e funzioni degli operatori 13
Modello organizzativo e programma delle attività 15
Programma delle attività 16
Relazioni con il Territorio 17
Riunioni 17
Giornata tipo 18
Servizi Offerti 19
Servizi di base compresi nella retta 19
Assistenza psicologica 19
Interventi educativi 19

Interventi di tipo assistenziale 19
Modalità di coinvolgimento dei volontari 19
Progetti di controllo della qualità 20
Obiettivi di miglioramento 20
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela 20
Diritti degli utenti 20
Doveri degli utenti 21
Privacy e criteri di tutela 21
Segnalazioni e Reclami 22

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto nel Gruppo Appartamento
di Frassineto Po
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la "Carta dei Servizi"
ai sensi della DGR del 28/09/2009 n° 63-12253

L'équipe del Servizio

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono gli utenti, i famigliari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con la residenzialità leggera.

Presentazione del servizio e mission

Presentazione del Servizio di Residenzialità Leggera e destinatari

Il Gruppo appartamento offre attività riabilitative volte alla promozione del benessere e della qualità della vita, nonché al sostegno delle abilità sociali e abitative.

La tipologia di appartamento si propone di offrire ospitalità di tipo residenziale a pazienti psichiatrici per l'attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi di medio-lungo periodo attraverso interventi socio-sanitari, educativi e assistenziali.

La permanenza nell'appartamento ha la funzione di sostenere ed accompagnare le persone che esprimono un disagio e una sofferenza psichica nella riappropriazione della propria dignità e della propria autonomia.

All'interno dell'appartamento è previsto un livello di assistenza 24 ore al giorno; gli ospiti inseriti, provenienti, da strutture residenziali e da abitazioni proprie, vengono inizialmente accompagnati ad adattarsi a un nuovo ambiente di vita con un sostegno alla quotidianità e al miglioramento delle competenze abitative.

Dover condividere spazi comuni, soprattutto nella fase dell'inserimento, comporta nell'ospite vissuti talvolta conflittuali, che richiedono il supporto dell'operatore.

Mission

L'offerta del servizio è ispirata al riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di progettare la propria giornata e la propria vita, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

- rispetto e aderenza al contratto stipulato con la persona;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona.

L'obiettivo fondamentale è di offrire un luogo e un tempo nei quali le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, oppure di esprimere ad altri il proprio disagio e le proprie difficoltà.

Obiettivi fondanti:

- potenziare le autonomie di base, realizzando attività e iniziative per la promozione dei diritti di cittadinanza;
- promuovere la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali;
- restituire competenze e contrattualità alla persona sofferente di disturbi mentali mediante il potenziamento delle sue abilità residue;
- ridurre la frequenza e/o l'intensità di comportamenti disfunzionali legati alla patologia psichiatrica.

Come raggiungere il servizio

Il Gruppo Appartamento è situato nel comune di Frassineto Po, in Via Po n° 22.

È raggiungibile dalla città di Casale Monferrato con l'autobus di linea Casale – Ticineto - Valenza della Compagnia Maestri, dal lunedì al sabato tra le ore 7.30 e le ore 19.30. Le fermate in cui si può prendere l'autobus sono:

- autostazione dei pullman Casale;
- Casale stazione ferroviaria;
- Casale via Bertona solo nei giorni di scuola.

È situato nella piazza centrale del paese, nelle cui vicinanze si trovano tutti i servizi pubblici (banca, posta, medico di base, farmacia, bar, alimentari, ristorante e pizzeria).

Organizzazione degli spazi

Il Gruppo appartamento è composto da due piani con 3 posti letto al piano terreno e 5 al primo piano. È una villa indipendente di recente costruzione con un giardino, un garage, un ampio balcone al primo piano.

- al piano terra si trovano due stanze da letto (una singola e una doppia), un bagno, la cucina, il locale lavanderia e il ripostiglio;
- al primo piano vi sono tre stanze da letto (due doppie e una singola), un bagno, un ripostiglio e un salone con angolo tv.

Domanda di accesso e accoglienza

Iter di inserimento

L'accesso al Servizio avviene su richiesta del Dipartimento di salute mentale (DSM) in base ad un progetto riabilitativo personalizzato predisposto e condiviso dal medico del CSM e dagli operatori della Cooperativa con l'eventuale partecipazione di altri servizi (Servizio Sociale e Sert).

Il Centro di Salute mentale, generalmente nella figura del medico inviante, stila la richiesta di inserimento corredata da una breve relazione sulla storia sanitaria e sul profilo psico-sociale della persona da inserire.

Una volta deciso l'inserimento, il Responsabile del Servizio, in collaborazione con l'équipe, concorda con il Centro di Salute mentale il Progetto Educativo Individuale (PEI) e si designano le figure di riferimento (Unità Multidisciplinare del Progetto). L'indagine conoscitiva può essere approfondita con una visita a domicilio da parte degli operatori o da una visita all'alloggio da parte del candidato all'inserimento. Le variazioni in itinere del Progetto Educativo Individuale (PEI) con eventuale relativa dimissione vengono concordate tra il medico, la famiglia, l'ospite e i servizi coinvolti.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), tesserino sanitario, eventuale certificato di esenzione ticket, eventuale attestato di invalidità civile; nomina dell'eventuale tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- relazione dello psichiatra inviante.

All'ingresso per ogni ospite viene aperta una cartella personale, dove vengono registrati i dati personali, il programma individuale, l'andamento e le variazioni del programma, gli interventi effettuati e altre notizie significative.

Ingresso

L'ingresso è preceduto da un incontro cui partecipano: l'ospite, i suoi famigliari, lo psicologo responsabile organizzativo della struttura, il medico del Centro di Salute mentale responsabile del progetto terapeutico, il medico del Centro di Salute mentale responsabile clinico della struttura e i rappresentanti dei Servizi pubblici coinvolti nella stesura del progetto.

In questa occasione tutti i partecipanti prendono visione e firmano il Progetto Educativo Individuale (PEI).

Periodo di osservazione

Nei primi tre mesi di permanenza il personale si impegna ad effettuare una valutazione delle risorse e delle disabilità dell'ospite e degli ambiti su cui focalizzare l'intervento.

Al termine di tale periodo di osservazione si svolge un incontro di verifica e restituzione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PEI, che può essere ridefinito e possono essere fissati nuovi obiettivi da raggiungere attraverso la permanenza in appartamento.

Progetto Educativo Individuale (PEI)

Attraverso il Progetto Educativo Individuale (PEI) si definiscono gli obiettivi raggiungibili e la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Il PEI permette di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata. È richiesto che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di famigliari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Educativo Individuale (PEI).

La presa in carico termina al verificarsi di specifici eventi o richieste:

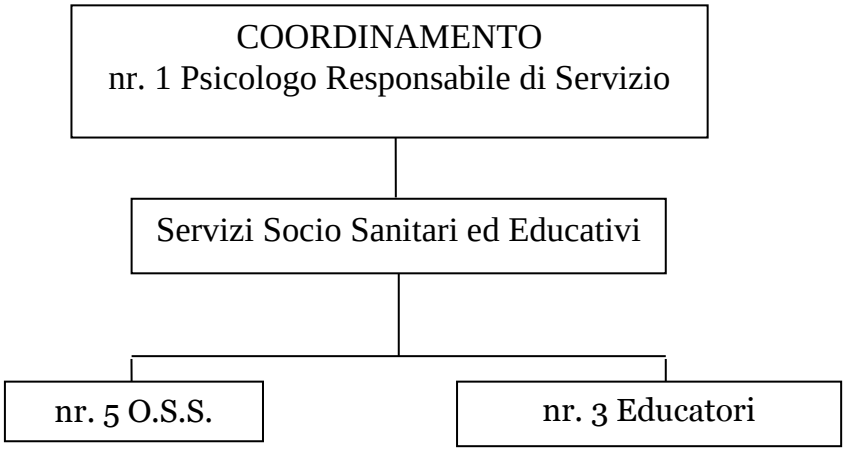
- il progetto individuale prevede il passaggio ad altro Servizio;
- l'ospite interrompe il suo progetto anticipatamente.

Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo disposizioni diverse.

Staff operativo

Organigramma Funzionale



Attività ruoli e funzioni degli operatori

PSICOLOGO RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PEI ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PEI all'interno dell'équipe di lavoro;

- conduce i colloqui individuali e le riunioni con gli utenti;
- coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute mentale, con le famiglie degli utenti (informando sull'andamento del progetto e su eventuali variazioni in itinere), con la rete territoriale, con la Direzione della Cooperativa;
- monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni formativi dell'equipe;
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni e dei cambi turni, adempimenti di fine mese per la rendicontazione, gestione della cassa economale e organizzazione settimanale degli interventi individuali;
- mantiene rapporti costanti con lo psicologo responsabile;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione.

EDUCATORE PROFESSIONALE

- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PEI per gli ospiti di cui è tutor;
- conduce le attività riabilitative psico-sociali, gli interventi educativi individuali e di gruppo;

- supporta l'ospite nella gestione (verifica) delle terapie farmacologiche;
- mantiene contatti con i famigliari, con i Servizi del territorio e la rete del volontariato.

OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

- supporta l'ospite nella gestione della casa e nella cura di sé;
- accompagna l'ospite negli acquisti;
- supporta l'ospite nella gestione (verifica) delle terapie farmacologiche;
- accompagna l'ospite nel disbrigo delle varie pratiche burocratiche (invalidità, banca, ecc.);
- accompagna e supporta l'ospite nelle visite mediche specialistiche.

Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale

Nel Gruppo Appartamento si offre una presenza dell'operatore nell'arco della giornata per l'intera settimana, suddivisa in tre turni: M 7.00-15.00; P 14.00-22.00; N 22.00-7.00. È prevista una compresenza per due turni settimanali dalle 9.00 alle 17.00.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Gruppo Appartamento sono:

- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

Programma delle attività

Gli interventi riabilitativi programmati sono *di gruppo o individuali* e possono svolgersi sia all'interno della struttura sia sul territorio

ATTIVITÀ INDIVIDUALI

Aree di intervento

Area assistenziale:

- gestione del denaro;
- gestione della casa;
- cura di sé (igiene, alimentazione, abbigliamento);
- aspetti sanitari (farmaci, visite).

Area emotivo - relazionale:

- supporto all'ospite nell'elaborazione di corrette e adeguate modalità di espressione delle proprie emozioni o richieste di aiuto;
- supporto nella gestione dei rapporti interpersonali;
- socializzazione (favorire un buon inserimento nel territorio, supporto nella ricerca autonoma di risorse per il tempo libero);

Rapporti con le famiglie:

- mediazione in caso di situazioni conflittuali, incentivazione dei rapporti;
- informazioni rispetto alla disponibilità di servizi sul territorio e modalità per accedervi;
- confronto costante con i famigliari sull'andamento del progetto e coinvolgimento all'interno del progetto stesso in specifiche attività.

Supporto ai progetti di inserimento lavorativo:

- sostenere e motivare l'ospite nella ricerca di adeguate soluzioni lavorative al fine di raggiungere una maggiore autonomia economica tale da favorire una maggiore emancipazione.

Relazioni con il Territorio

- Servizi ed enti pubblici: Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale, Ser.T; Comune di Frassineto, Centro Diurno di Casale, Centro per l'impiego, Biblioteca comunale di Casale.
- Privato sociale: Cooperativa Sociale "Essedi";
- Associazioni di Volontariato: Associazione dei familiari.

Riunioni

Riunione clinica

Il Gruppo di lavoro, insieme al medico del DSM referente per il Servizio e all'infermiere referente si riunisce una volta a settima per approfondire temi legati alle dinamiche relazionali che si instaurano tra gli utenti e per individuare strategie di intervento adeguate.

Riunione organizzativa

Il Gruppo di lavoro si riunisce settimanalmente con il Responsabile del Servizio per l'organizzazione settimanale e per eventuali problematiche cliniche.

Riunioni ospiti

Una volta alla settimana lo psicologo, affiancato dall'operatore in turno, conduce uno spazio di confronto e sostegno offerto agli ospiti del gruppo appartamento. Spesso la riunione è lo strumento principe per trovare risposte adeguate a momenti di alta conflittualità interna, per comprendere dinamiche relazionali che si sono sviluppate con gli altri ospiti e/o con persone esterne alla struttura.

La modalità di conduzione della riunione è quella del gruppo di auto-mutuo-aiuto, ove vengono valorizzate le risorse di tutti i partecipanti e viene favorita l'appropriazione di capacità di trovare soluzioni proprie attraverso la condivisione di vissuti, difficoltà, situazioni critiche, singole esigenze.

Giornata tipo

Orario	Attività
Entro le 8,00	Sveglia in autonomia, igiene e colazione.
8,00 - 9,00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Prelievo di denaro concordato;
9,00 - 12,00	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: - cura della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM. Frequenza delle attività al Centro Diurno di Casale con trasferimento autonomo (in autobus) o accompagnato; Svolgimento delle attività lavorative (tirocini).
12,00 - 14,00	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Pranzo, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale.
14,00 - 18,30	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: - cura della casa;

	- acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM. Frequenza delle attività al Centro Diurno di Casale con trasferimento autonomo (in autobus) o accompagnato; Svolgimento delle attività lavorative (tirocini);
18,30 - 20,30	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Cena, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale; Colloqui individuali con l'operatore presente (di norma un educatore).
20,30 - 8,00	Organizzazione di uscite di gruppo in occasione di eventi ludici; Preparazione autonoma per la notte e riposo. Assistenza notturna ove prevista.

Servizi Offerti

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

Assistenza psicologica
Interventi educativi
Interventi di tipo assistenziale

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone ancora non impegnate nel servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto ad una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme.

La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

Progetti di controllo della qualità

La Cooperativa Anteo tramite il proprio personale che opera nei Gruppi Appartamento e nei Nuclei di Convivenza si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utente e ai familiari e/o tutori e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisione, ecc. ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

- il maggior coinvolgimento possibile di utenti e famigliari nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- l'accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;
- revisione annuale del Regolamento Interno previo confronto e approvazione da parte dei partecipanti;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

Diritti degli utenti

La Cooperativa Anteo, tramite il proprio personale che opera nei Gruppi Appartamento, si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

- diritto di cittadinanza
- diritto di parola e di ascolto
- diritto di partecipazione
- diritto di libera espressione
- diritto di pensiero
- diritto all'autonomia
- diritto di critica
- diritto di informazione
- diritto di protezione
- diritto di cura
- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

Doveri degli utenti

Gli utenti si impegnano a:

- partecipare alle attività, esterne ed interne previste dal Progetto Educativo Individualizzato;
- occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento) e della casa;
- rispettare gli altri utenti e gli operatori, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche.

Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei famigliari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PRP;

- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzata alla tutela dell'ospite.

Segnalazioni e Reclami

Il Gruppo Appartamento garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo *segnalazioni@gruppoanteo.it*

- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 300

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Gruppo Appartamento Alta Protezione Il Giunco
Via Po 22
15040 Frassineto Po
Tel. 348.9880463
E-Mail: gafrassineto.viapo@gruppoanteo.it
Responsabile del Servizio: Pamela Cinti
email pamela.cinti@gruppoanteo.it

Anteo Cooperativa Sociale Onlus
via Felice Piacenza 11
13900 Biella
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-Mail: anteo@gruppoanteo.it
www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.

ANTEO

Cooperativa Sociale