

Carta dei Servizi 2019

Gruppo Appartamento
Villa Margherita

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



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

Data di emissione Gennaio 2019
Revisione n° 05

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;

La carta dei servizi	7
Presentazione del Servizio	7
Presentazione della struttura e destinatari	7
Mission.....	8
Come raggiungere la struttura.....	9
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere	9
Domanda di accesso e procedure di accoglienza.....	10
Iter di inserimento	10
Documentazione richiesta per l'ingresso	11
Ingresso	11
Periodo di osservazione	11
Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)	12
Orari di visita	12
Rientri a casa e uscite	13
Ricoveri ospedalieri	13
Dimissioni	13
Conservazione del posto	13
Staff operativo.....	14
Organigramma funzionale.....	14
Modello organizzativo e programma delle attività	19
Programma delle attività	19
Riunione ospiti.....	21
Giornata Tipo	22
Assistenza infermieristica.....	23
Assistenza psicologica.....	23

Interventi educativi.....	23
Assistenza socio-sanitaria e tutelare	23
Servizio di ristorazione	23
Servizio di pulizia	23
Informazioni relative alla retta	24
Relazioni con il Territorio.....	25
Modalità di coinvolgimento dei volontari	25
Progetti di controllo della qualità	25
Obiettivi di miglioramento	26
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	27
Diritti degli ospiti	27
Doveri degli ospiti	27
Privacy e criteri di tutela	28
Segnalazioni e Reclami	29

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto nel Gruppo Appartamento

“Villa Margherita”

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 familiari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

Presentazione del Servizio

Presentazione della struttura e destinatari

Villa Margherita è stata avviata nel 1999 come Comunità Psichiatrica. Negli anni successivi è stata prima sede di una casa di Riposo e poi sede degli uffici della Cooperativa An-teo. Da marzo 2013 è stata trasformata in Gruppo Appartamento ad Alta Protezione. È destinata ad accogliere persone adulte con patologie psichiatriche inviate del Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Biella oppure da altre ASL regionali o fuori regione.

Realizza percorsi fortemente personalizzati di tipo terapeutico-riabilitativo, mirati al recupero e alla promozione delle autonomie e delle abilità di base, secondo una tempistica di medio-lungo periodo.

È rivolta prevalentemente a persone già in possesso di alcune abilità di base che necessitano di incrementare le proprie autonomie residue.

Mette a disposizione degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo e assistenziale, realizzate da un'équipe multiprofessionale che coniuga gli aspetti riabilitativi, a par-

tire dalle abilità e dalle capacità personali, con interventi di sostegno delle disabilità specifiche.

Mission

Il Gruppo Appartamento fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si sviluppa a partire da alcuni concetti fondamentali:

- costruzione di un rapporto con l'ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del PRP e del regolamento interno firmato al momento dell'ingresso e rinegoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;
- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- attivazione di strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla costruzione di un'identità positiva, favorire l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

Come raggiungere la struttura

Il Gruppo Appartamento si trova a Mongrando, Frazione Curanuova, in via Graglia 17.

È raggiungibile con l'autobus urbano (Linea 15 Biella - Mongrando).

A Biella l'autobus parte dalla stazione ferroviaria in Piazza San Paolo ed effettua diverse fermate tra cui Largo Cusano davanti ai Giardini Zumaglini.

A Mongrando, la fermata per raggiungere Villa Margherita si trova in zona Curanuova, a circa 300 metri dalla struttura.

Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Il Gruppo Appartamento si sviluppa su tre piani così suddivisi:

1. Piano seminterrato, ad uso di deposito, dotato anche di ingresso indipendente sul retro.
2. Piano rialzato, composto da:
 - quattro camere da letto (tre camere singole, una camera doppia con bagno annesso);
 - quattro bagni;
 - una cucina;
 - una sala da pranzo con zona soggiorno;
 - una sala relax/tempo libero;
 - un locale ad uso ufficio;
 - una infermeria.
3. Primo piano, composto da:
 - cinque camere da letto singole, più una camera con posto riserva ;
 - cinque bagni;

- una cucina/sala da pranzo;
- un soggiorno;
- una sala relax/tempo libero;
- un locale ad uso ripostiglio/zona stiro.

La Villa è circondata da un ampio giardino.

Domanda di accesso e procedure di accoglienza

Iter di inserimento

L'accesso al Gruppo Appartamento avviene su richiesta del Dipartimento di Salute mentale (DSM) in base a un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) predisposto e condiviso dagli operatori del Gruppo Appartamento e del Centro di Salute mentale (CSM) inviante, con l'eventuale partecipazione di altri soggetti (Servizio Sociale, Ser.T.).

Il medico inviante predispone la richiesta di inserimento corredata da una breve relazione sulla storia clinica dell'utente e la sottopone per approvazione al responsabile del CSM. Tale relazione verrà successivamente presentata in sede di riunione collegiale all'équipe della struttura.

Prima dell'inserimento vero e proprio è prevista una visita di conoscenza dell'utente e dei familiari presso la struttura.

Ogni ospite dispone di specifiche figure di riferimento all'interno del Gruppo Appartamento (operatore tutor).

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Gruppo Appartamento vengono concordati tra l'ospite, la sua famiglia (o altre figure, quali tutore o amministratore di sostegno) l'équipe interna e il medico inviante.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), cartella sanitaria, certificato di esenzione totale o parziale della spesa sanitaria, attestato di invalidità civile;
- esami clinici ed ematici;
- fototessera;
- documentazione per ISEE;
- nomina tutore / curatore / amministratore di sostegno.

Ingresso

L'ingresso dell'ospite nel Gruppo Appartamento è preceduto da un incontro cui partecipano l'ospite stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), lo psicologo responsabile del Servizio, il medico psichiatra inviante e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti. In questa sede tutti i partecipanti prendono visione e sottoscrivono il PRP.

Periodo di osservazione

Con l'ingresso nel Gruppo Appartamento inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3 mesi, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di tale periodo si svolge un incontro di verifica e di condivisione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PRP.

Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto Riabilitativo Personalizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere du-

rante il percorso residenziale nel Gruppo Appartamento. Tale definizione deve essere condivisa e approvata da tutti.

Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)

Il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Gruppo Appartamento.

Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e differenti professionalità dell'ambito sanitario e sociale. 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 delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti e a eventuali nuove esigenze.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata. È richiesto che i visitatori avver-

tano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PRP.

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 Riabilitativo Personalizzato.

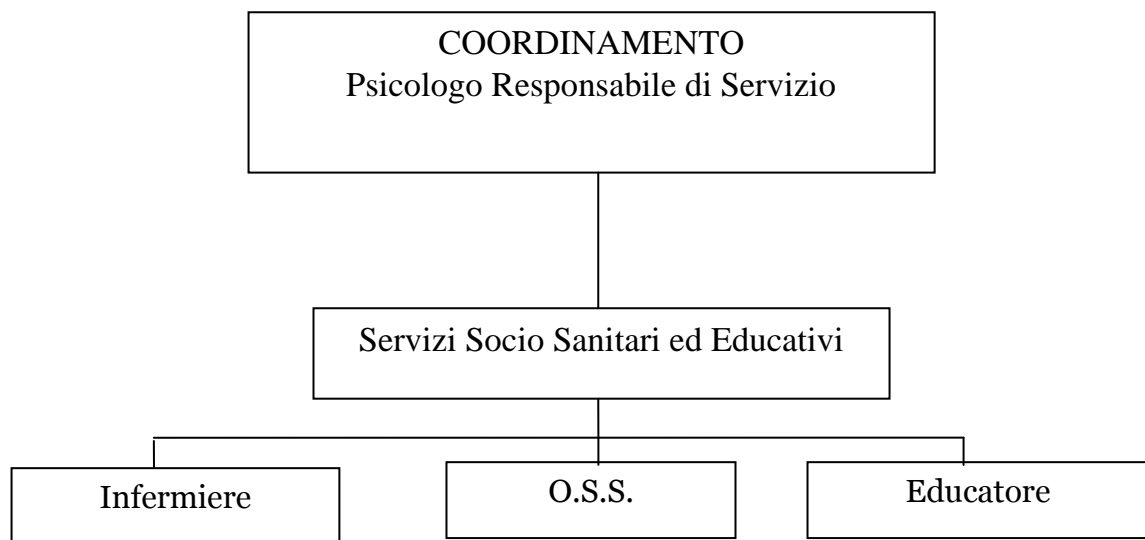
Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo differenti disposizioni da parte dell'ente inviante.

Staff operativo

Organigramma funzionale

Il Gruppo Appartamento offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



Attività ruoli e funzioni degli operatori

PSICOLOGO RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PRP all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge colloqui individuali con gli ospiti;
- partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" con il gruppo degli ospiti;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute mentale, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori/curatori/amministratori di sostegno, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale;
- programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete territoriale (riabilitazione lavorativa, Centro diurno ed alloggi) per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;

- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” in cui si affrontano tutti i temi della vita nel Gruppo Appartamento;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del Gruppo Appartamento;
- svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

INFERMIERE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia da parte dell'utente, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle scadenze;
- provvede al controllo delle spese relative ai farmaci;
- rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell'ospite;
- esegue ogni mese il controllo del peso e dei parametri vitali degli ospiti (la frequenza sarà maggiore ove necessario);
- è addetto ai prelievi e alle medicazioni;
- aggiorna la scheda della terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- mantiene i contatti con i medici di medicina generale e il referente clinico svolgendo un ruolo d'interfaccia tra le figure professionali sanitarie ed educative;
- verifica lo stato delle apparecchiature sanitarie presenti in struttura;

- partecipa inoltre allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor.

EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PRP;
- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);
- supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” degli ospiti;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell'ospite;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti di igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, cura degli spazi di vita;
- gli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;
- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor;
- garantisce il rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP).
- Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale

Turni	Operatori	Titolo
Secondo calendario	1	Psicologo Responsabile di Struttura
M (07.00-15.00)	1	Infermiere/Educatore/OSS
P (13.00-21.00)	1	Infermiere/Educatore/OSS
N (21.00-07.00)	1	OSS/Educatore

NOTA: la tabella non riporta i turni del personale dedicato ad eventuali affiancamenti individualizzati (specificato in ogni PRP).

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Gruppo Appartamento (bacheca ufficio).

Modello organizzativo e programma delle attività

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

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;
- presenza di un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;

Programma delle attività

Le attività programmate all'interno del Gruppo Appartamento hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Questo significa avere cura del luogo in cui si vive, personalizzarlo, renderlo accogliente, piacevole e vivibile.

Si pone particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento e all'igiene.

Le attività sono scelte compatibilmente con i bisogni dei singoli ospiti, tenendo in considerazione sia un piano individualizzato sia un piano comune, con l'obiettivo specifico di rendere ciascuno partecipe e attivo nella gestione comunitaria e nella cura di sé.

Per alcuni ospiti sono previsti impegni più strutturati come ad esempio la frequenza di laboratori esterni, gite programmate, lettura dei giornali, ecc.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nel Gruppo Appartamento possono svolgere, sottolineando che tale elenco può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda delle capacità e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- *recupero attività di base della persona*: la cura del corpo e dell'igiene personale, la cura dell'ambiente in cui si vive, la capacità di sbrigare piccole commissioni, imparare a lavare, stirare e cucire;
- *attività di gruppo, ludiche ed espressive*: che possono essere svolte sia all'interno del Gruppo Appartamento sia all'esterno e che sono finalizzate migliorare le capacità relazionali;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria*: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'ospite la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri ospiti;
- *attività lavorative*: sono volte all'acquisizione di specifiche abilità finalizzate al reinserimento lavorativo degli utenti psichiatrici. Il Gruppo Appartamento collabora con il Servizio di Riabilitazione Lavorativa.

Nei limiti di quanto esplicitato nel PRP viene inoltre richiesta la partecipazione di ognuno a tutti quei momenti che garantiscono il benessere della vita comunitaria, così come avviene nella normale vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

Riunione ospiti

Una volta a settimana lo Psicologo responsabile di Struttura, affiancato dagli operatori in turno, conduce uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del Gruppo Appartamento. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali e si configura come un momento di ascolto rivolto agli utenti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con i vari membri del gruppo.

Giornata Tipo

Orario	Attività
7.30 – 8.00	Sveglia: fissata alle 7.30 nei giorni feriali, alle 8.30 il sabato, la domenica e i giorni festivi. Igiene personale, colazione e riordino camera.
8.00 - 9.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Distribuzione sigarette e quota giornaliera in base al progetto individuale.
9.00 - 11.30	Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM; Frequenza attività al Centro Diurno con trasferimento autonomo (a piedi o in autobus) o uscita in autonomia.
11.30-14.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Pranzo e riordino della sala da pranzo.
14.00 – 18.30	Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e cura della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM; Frequenza attività al Centro Diurno con trasferimento autonomo (a piedi o in autobus) o uscita in autonomia.
18.30 – 20.30	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo.
20.30 – 8.00	Uscite serali (cena, bar, visite ad amici). Preparazione per la notte e riposo.

Servizi Offerti

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

<i>Assistenza infermieristica</i>
<i>Assistenza psicologica</i>
<i>Interventi educativi</i>
<i>Assistenza socio-sanitaria e tutelare</i>
<i>Servizio di ristorazione</i>
<i>Servizio di pulizia</i>

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato a una cooperativa sociale esterna. I pasti sono cucinati secondo un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL, che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. Il menù è articolato su sette giorni e quattro settimane e su due proposte stagionali (autunno/inverno e primavera/estate).

La domenica i pasti vengono cucinati in struttura dal gruppo degli ospiti e operatori.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario	Pasto
8.00 – 8.30	Colazione
10.00	Pausa caffè
12.00 – 13.00	Pranzo
16.00	Merenda
19.00 – 20.00	Cena

Nel caso in cui l'ospite debba seguire **diete particolari** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, il menu viene personalizzato su indicazione e prescrizione del medico o del dietologo.

SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizia è affidato a una cooperativa sociale che inserisce tra i suoi soci anche pazienti psichiatrici sia in tirocinio lavorativo sia assunti. Gli operatori addetti effettuano interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi. Mensilmente sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali del Gruppo Appartamento.

SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a versare una quota per le spese personali, mediamente pari a 110 euro mensili (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie).

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

Informazioni relative alla retta

La retta si compone di una **quota sanitaria** e di una **quota alberghiera**. La quota sanitaria viene corrisposta dal Dipartimento di Salute mentale con la compartecipazione di eventuali altri Servizi Sanitari coinvolti.

La quota alberghiera è pari a 600,00 euro mensili ed è a carico dell'ospite.

Gli importi delle rette sono soggetti a variazioni periodiche in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

La retta è da corrispondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di competenza, con le modalità previste all'interno del contratto di inserimento.

Relazioni con il Territorio

Servizi pubblici: Dipartimento di Salute mentale, Servizi sociali, Tribunale, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura.

Privato sociale: Cooperativa Sociale Orso blu, Cooperativa Sociale Gran Menù.

Associazioni di Volontariato: Diritti e Doveri, Per Contare di Più, Far Pensare, L'Alveare, Caritas Diocesana, Oftal, Centro Servizi Volontariato.

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

Il Gruppo Appartamento si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, ai familiari e/o tutori/curatori/amministratori di sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

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

Obiettivi di miglioramento

Il Gruppo Appartamento si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- la promozione di attività di volontariato;
- attivazione di un comitato interno composto da un rappresentante degli ospiti, uno dei familiari e uno degli operatori, che si ponga come rappresentativo strumento di raccolta e mediazione rispetto alle varie tematiche organizzative e relazionali che possono emergere nella quotidianità.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

Il Gruppo Appartamento si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- 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 ed assistenza
- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

Doveri degli ospiti

Ogni ospite è **tenuto a**:

- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
- rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare gli altri ospiti che abitano nel Gruppo Appartamento e gli operatori;

- partecipare alla gestione delle attività domestiche del Gruppo Appartamento, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nel Gruppo Appartamento;
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dal Gruppo Appartamento, indicando l'ora di rientro;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno del Gruppo Appartamento è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della Comunità se ciò non è previsto espressamente dal PRP;
- avere rapporti sessuali.

Privacy e criteri di tutela

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PRP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

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 312

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 “Villa Margherita”

Frazione Curanuova, Via Graglia 17

13888 Mongrando

Telefono 015.3812578

Fax 015.3812579

E-mail: villa.margherita@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Pamela Cinti

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