

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio per persone con disturbi mentali

“Casa Soteria”

Corso Mazzini, 11

Osimo (AN)

(ai sensi della Legge Regionale 20/2002 e DGR 1331/ 2014)

REDATTA DA COOSS MARCHE

A cura della coord. Dr.ssa Marzia Pennisi e del resp. Dr. Gilberto Maiolatesi

Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	3
I principi del servizio	4
La Comunità Alloggio	5
La qualità	12
La vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti	19
Numeri utili	21

Presentazione della Carta dei Servizi

La realizzazione della Carta del Servizio della Comunità Alloggio Casa “Soteria” si colloca tra le azioni svolte nell’ambito della politica della qualità della Cooperativa Sociale COOSS MARCHE, ente gestore del servizio. Tale documento si pone l’obiettivo di informare i cittadini, presentando loro il servizio e le modalità operative di intervento, favorendo al tempo stesso la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti, siano essi gli utenti che fruiscono in via diretta del servizio, siano essi i familiari, gli enti committenti e le organizzazioni del terzo settore. Allo stesso tempo, attraverso l’individuazione di indicatori e standard minimi di qualità del servizio, la Carta consente di attuare un confronto su quanto erogato e quanto impegnato, con il quale valutare le prestazioni e quindi attivare eventuali azioni di miglioramento.

Cooss ha redatto la seguente Carta del Servizio basandosi sui riferimenti normativi e legislativi esistenti e seguendo un indice e un modello che l’ente gestore si è dato per favorire e facilitare la misurazione della qualità e quindi la valutazione del servizio erogato.

Normativa di riferimento:

- ➔ L. R. 20/2002 codice paragrafo P-A1
- ➔ D.G.R. n.1331/2014 SRP3.3
- ➔ Regolamento interno della Comunità Alloggio

La Carta dei Servizi:

- | | |
|-----------------|---|
| INFORMA | il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Comunità Alloggio e sulle modalità per accedervi |
| IMPEGNA | l’ente gestore a garantire l’erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento |
| INDICA | i diritti e i doveri del cittadino/utente |
| FACILITA | una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti |

I principi del servizio

I principi fondamentali da cui la Carta del Servizio trae ispirazione sono:

- Eguaglianza*** intesa come equità nei diritti e doveri degli utenti diretti e potenziali, nell'accesso e nella fruizione del servizio.
- Imparzialità*** intesa come parità di trattamento garantita a tutti i soggetti fruitori del servizio, senza limitazioni o discriminazioni di alcuna natura.
- Continuità*** intesa come garanzia di una prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.
- Partecipazione*** intesa come collaborazione attiva da parte degli utenti, delle loro famiglie, del territorio, di tutti gli stakeholder coinvolti, in un'ottica di confronto, coinvolgimento e condivisione.
- Efficienza*** intesa come uso ottimale delle risorse umane ed economiche nel processo di erogazione del servizio, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.
- Efficacia*** intesa come capacità del servizio erogato di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti, sia diretti che indiretti, nell'ottica di migliorare la loro qualità della vita.

La Comunità Alloggio

1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La Casa “Soteria” è una struttura socio-riabilitativa di tipo residenziale che accoglie persone con disturbi mentali, con un alto livello di autosufficienza ed un minimo bisogno di assistenza sanitaria. La struttura residenziale, consistente in un nucleo di convivenza di tipo familiare, parzialmente autogestita. I principali servizi erogati sono l’assistenza di carattere domestico, il sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale

Fine di tutte le attività svolte all’interno della struttura è quello di offrire all’utente le opportunità di risocializzazione, attraverso l’instaurarsi di una forte relazione operatore utente, che lo aiutino a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l’isolamento e lo stigma sociale.

Obiettivo principale è dunque il miglioramento della qualità della vita e l’integrazione sociale, accanto al raggiungimento del massimo livello di autonomia acquisibile, limitando contemporaneamente il rischio di crisi involutive.

Le condizioni operative per l’erogazione del servizio sono definite all’interno di un Regolamento Interno, che definisce i presupposti e le modalità per l’invio dei pazienti, per la valutazione e definizione dei progetti individuali, per la definizione delle strategie di inclusione sociale, per l’individuazione dei ruoli e delle mansioni degli operatori, per la dimissione dei pazienti.

L’obiettivo è infatti mantenere e, se possibile, migliorare lo stato di salute e di benessere dell’ospite.

Casa “Soteria” è un alloggio di civile abitazione; si trova in una zona centrale della città di Osimo, in Corso Mazzini 11 e dispone di una superficie complessiva netta di 108,41 Mq.

La Casa dispone dei seguenti spazi:

- N. 2 camere doppie
- N. 2 bagni
- N.1 cucina / sala da pranzo
- N. 1 soggiorno sala comune
oltre disimpegno e corridoio

La Casa “Soteria” ha una capienza di n. 4 posti letto.

2. AMMISSIONE, GESTIONE LISTE D'ATTESA

La Comunità alloggio Casa “Soteria” è convenzionata con la ASUR Area Vasta 2 e la retta è a carico della ASUR Area Vasta 2 inviante, richiedendo una compartecipazione alla spesa al paziente.

La **segnalazione** per l'ammissione di un nuovo paziente è inoltrata da un medico del CSM di Osimo, che redige una relazione in cui sono indicati, oltre ad una traccia anamnestica, le condizioni cliniche e l'orientamento diagnostico sull'inviato.

Prima dell'ammissione è indispensabile il coinvolgimento diretto, oltre che del paziente, dei familiari in una serie d'incontri di valutazione tendenti all'individuazione delle aspettative reali.

L'équipe della Casa “Soteria” decide quindi l'**accettazione** e la data d'ingresso.

Requisiti fondamentali per l'ammissione sono:

- Avere compiuto i 18 anni
- La volontaria adesione del paziente e della propria famiglia al programma suddetto
- L'autosufficienza del paziente intesa come capacità di accudire a se stesso
- La disponibilità di un referente esterno
- L'assenza di comportamenti impulsivi e/o aggressivi
- Il superamento della fase acuta e sub acuta del paziente
- L'assenza di problematiche riconducibili a dipendenza patologica

È inoltre richiesto:

- L'impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno, dei comuni e dell'ASUR di riferimento al pagamento e/o all'integrazione della retta stabilita;
- Impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno al rispetto del piano di organizzazione interna della struttura

3. VALUTAZIONE E PROGETTO INDIVIDUALE

Un buon progetto di riabilitazione psicosociale richiede, accanto alla diagnosi psichiatrica, una conoscenza approfondita in termini comportamentali dello stile di funzionamento del paziente nei diversi ambiti della vita quotidiana.

Entro il primo mese di permanenza verrà effettuata una valutazione generale del paziente in base alle macro aree del progetto individualizzato.

Alla fine del primo mese viene compilata un scheda di valutazione predisposta dal gruppo di lavoro della Casa, che consente un lavoro mirato all'individuazione di obiettivi a breve e a lungo termine, nonché le procedure per raggiungerli che dovranno tener conto delle risorse dell'ospite e della sua famiglia.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati per i singoli utenti si realizza nell'ambito delle riunioni di equipe settimanali.

Gli obiettivi decisi rispetto alle abilità da rafforzare, accanto a quelli più strettamente relazionali, costituiscono quindi il progetto individuale, che verrà stilato coinvolgendo tutti gli operatori della struttura confrontandosi con gli invianti, l'utente e la famiglia.

Ogni operatore referente dell'utente stesso, redige una relazione **trimestrale** sull'andamento del progetto; con cadenza **semestrale** vengono effettuate le successive verifiche e l'aggiornamento o aggiustamento degli obiettivi, in base alla situazione rilevata.

L'obiettivo è quello di pervenire ad una valutazione dei risultati sempre più completa che integri i criteri più 'oggettivi' (recidive, ricoveri, lavoro) con indicatori sul benessere della persona, sulla qualità della sua vita e sulla sua soddisfazione soggettiva, relativa al trattamento e alla relazione con gli operatori.

Il Responsabile della Struttura al termine di ogni mese compila il foglio presenze dei pazienti che invia al Responsabile CSM di Osimo ASUR Area Vasta 2 e all'ufficio centrale di COOSS MARCHE per la rendicontazione mensile.

4. STRATEGIE TERAPEUTICO RIABILITATIVE

Le piccole dimensioni della "Casa Soteria", permettono l'instaurarsi di rapporti significativi che rappresentano il primo vero fattore terapeutico tra il paziente e gli operatori.

Il *fare insieme* promuove la coesione grupppale, favorisce il contenimento di estremi di invischiamento familiare e contemporaneamente aiuta il riemergere di comportamenti socialmente competenti. Gli interventi realizzati tendono quindi a:

- rafforzare l'autonomia;
- riscoprire la socializzazione e la vita di gruppo, dentro e fuori della Comunità;
- far riemergere le capacità espressive affettive e relazionali;
- supportare, dove possibile, un avvicinamento al mondo del lavoro;
- favorire l'indipendenza nella gestione dei propri spazi.

I servizi offerti possono essere divisi in tre macro aree:

1.Area psicologica

2.Area educativa

3.Area assistenziale

Le attività realizzate si differenziano dunque a seconda della macro area di servizi:

<i>Attività area psicologica</i>	<i>Attività area educativa</i>	<i>Attività area assistenziale</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colloqui individuali ✓ Incontri di gruppo ✓ Incontri periodici con le singole famiglie ✓ Gruppi multifamiliari 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inserimenti lavorativi o sociali ✓ Inserimenti in corsi di formazione professionale ✓ Attività ricreative (gite, feste, sport, cinema, etc.) ✓ Attività gruppalì strutturate (gruppo cucina, gruppo apprendimento, gruppo di convivenza) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cura di sé e dei propri spazi ✓ Attività funzioni dell'abitare ✓ Accompagnamenti visite specialistiche

Il fine di ogni attività, come già detto, è interrompere il processo di desocializzazione che ha portato i pazienti a perdere il lavoro, le amicizie e a volte persino i contatti familiari, da qui l'importanza di sviluppare una serie di relazioni con altre associazioni e agenzie di socializzazione, che permettano di individuare una rete sociale all'interno della quale ricercare il senso di una vita normale.

Accanto all'aspetto più strettamente sociale è indispensabile l'individuazione di attività coinvolgenti e mirate che aiutino i nostri ospiti a non vivere più solamente per il soddisfacimento dei bisogni immediati.

La *dimissione* dei pazienti avviene:

- Qualora una nuova condizione (stato di salute e/o situazione psichica) determini la necessità di interventi sanitari continui e complessi che richiedono un intervento terapeutico non compatibile con la permanenza in appartamento.
- Per conclusione del programma socio-riabilitativo individualizzato.
- Per l'insorgenza di condizioni che impongono l'interruzione o la sospensione del programma da parte dell'équipe riabilitativa.
- Per interruzione non concordata da parte del paziente.
- Per non aver superato il periodo di prova.
- Per morosità nel pagamento della retta mensile.

Il momento della dimissione verrà comunque sempre deciso in accordo con lo psichiatra referente e inviante, il paziente e la sua famiglia, i tutori e/o legali rappresentanti dell'interessato.

6. REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA DI CASA “SOTERIA”

La vita all'interno della Casa “Soteria” è disciplinata da un regolamento interno della struttura. Finalità di tale documento è definire in maniera esplicita e dettagliata le modalità di lavoro e di accesso al servizio, nel rispetto delle buone pratiche in tema di qualità del servizio; in questo modo, esso rappresenta una sorta di ‘manuale di comportamento’ sulla base del quale valutare le prestazioni erogate, verificare l'efficacia e l'efficienza delle stesse, e operare con le dovute modifiche per raggiungere un accrescimento dei livelli qualitativi.

Nel corso delle riunioni d'équipe realizzate dal personale della Struttura, viene periodicamente verificata la rispondenza delle attività svolte con il regolamento interno, al fine di individuare i casi e i margini di miglioramento della qualità.

7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso la Casa “Soteria” vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

SERVIZI DIRETTI

- **Servizio di Coordinamento e Direzione:** cura i rapporti con i Referenti CSM di competenza territoriale, gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno e all'esterno della struttura, coordina le attività del personale addetto all'assistenza a alle prestazioni alberghiere, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale e provvede alla sostituzione di personale assente.
- **Servizio educativo:** tale servizio riguarda la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP) a partire dall'osservazione e dalla rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali della persona disabile. Le attività, articolate in spazi legati a funzioni specifiche e codificate in relazione alla gestione della giornata presso la Casa, verranno proposte in relazione ai progetti educativi-riabilitativi personalizzati ed attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le prestazioni educative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di lavoro significativo con i familiari, con l'obiettivo di una collaborazione funzionale della persona nella comunità.
- **Attività rivolte alla socializzazione:** si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione dell'ospite della Casa nel tessuto cittadino limitrofo, in particolare saranno programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Sarà cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc. Il lavoro di rete nel

territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della progettualità di inclusione sociale. Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio, sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali. La comunità si rende inoltre disponibile ad accogliere tirocinanti delle scuole medie superiori, universitari e stagisti OSS. Tutte le figure dovranno avere un registro presenze giornaliero e aver svolto (con formatore Cooss Marche o a cura dell'ente e/o scuola di cui fa parte) la formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (come previsto dal Dlg. 81/2008).

- **Servizio psicologico:** Attività terapeutico e/o di sostegno psicologico quali gruppi multifamiliari, colloqui multifamiliari e gruppi di convivenza.
- **Servizio assistenziale:** il personale specializzato (OSS) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'ospite all'utilizzo delle proprie capacità.
- **Servizio alberghiero:** comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite. Le attività di lavanderia, stiro e pulizia stanze rappresentano un punto indispensabile di collaborazione paziente-operatore e strumenti efficaci di mantenimento delle autonomie nelle funzioni dell'abitare.
- **Servizio ristorazione:** i pasti vengono preparati all'interno della Casa in collaborazione operatore-paziente. E' possibile scegliere tra diversi menù giornalieri diversificati tra pranzo e cena e a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi). L'attività di cucina rappresenta un momento importante del percorso riabilitativo e del mantenimento delle autonomie.
- **Servizio trasporto:** consente uscite di gruppo programmate per attività sociali e ricreative e l'accesso a sedi riabilitative esterne, mediante l'utilizzo programmato di un mezzo di trasporto dell'Ente gestore.
- **Prestazioni sanitarie:** consistono nell'accesso alla Casa dei medici di medicina generale di libera scelta e di medici specialisti del distretto dell'A.S.U.R. per consulenze.

SERVIZI GENERALI

- **Servizi amministrativi:** garantiti da un **Responsabile di Funzione**, per tutti gli aspetti gestionali e di verifica del buon andamento del servizio e da un **Responsabile Amministrativo** per l'espletamento delle pratiche amministrative, contratti e riscossioni rette;
- **Servizio informazioni:** garantito da personale addetto c/o l'Ufficio Coo.s.s. Marche di Jesi in Viale della Vittoria, 85 dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

8. PERSONALE

L'operatore svolge una serie di compiti e funzioni molto complesse e delicate, ed è proprio attraverso l'instaurarsi di una relazione così significativa che si concretizza il lavoro di risocializzazione e riabilitativo.

Il lavoro con pazienti psicotici può facilmente far emergere sentimenti di inutilità e impotenza, che possono arrivare a scatenare un processo di demotivazione e conseguente disimpegno dal proprio lavoro, tipici della "sindrome da burn out" e spesso si riflettono sui pazienti stessi con il comparire di atteggiamenti di espulsione nei loro confronti.

Da ciò l'esigenza di una costante attenzione al momento formativo, verso una vera e propria educazione alla professione, che aiuti ad individuare degli obiettivi a breve, medio e lungo termine e punti al mantenimento delle aspettative lavorative ad un livello realistico.

Risulta così fondamentale la riunione settimanale degli operatori, che oltre ad avere una funzione organizzativa ha l'obiettivo di fornire sostegno emotivo all'équipe.

E' inoltre indispensabile la Supervisione condotta da un supervisore esterno, spesso coadiuvato da un collega, che ha come scopo principale l'elaborazione delle dinamiche interne al gruppo degli operatori.

Le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

- **Psicologo Responsabile (Direttore Sanitario)**

I compiti di tale figura professionale sono:

- Affiancare il Responsabile di funzione nella selezione del personale da adibire al servizio di competenza. Se delegato può selezionare direttamente il personale e sottoporre poi al proprio Responsabile la firma di autorizzazione.
- Dare esauriente descrizione sul funzionamento, sulle prestazioni richieste e sul mansionario del servizio coordinato ai neoassunti, nonché formulare (in collaborazione con la coordinatrice), a seguito di colloqui di selezione, una graduatoria interna, dalla quale chiamare sostituti previa comunicazione al proprio responsabile per attivare le procedure di assunzione.
- Collaborare con il responsabile del controllo di gestione in merito al controllo del budget di spesa definito dalla Cooperativa e dalla convenzione del servizio specifico.

- Richiedere e programmare con il proprio Responsabile incontri con i soci lavoratori e con gli enti committenti.
- Predisporre con cadenza annuale un questionario da sottoporre ai clienti utenti del servizio e loro familiari per verificare il grado di soddisfazione dei servizi, valutando eventuali suggerimenti emersi.
- Curare i rapporti con i volontari che frequentano la struttura e definire eventuali protocolli di intesa.
- Elaborare una carta dei servizi da divulgare a tutti gli utenti clienti e loro associazioni e agli enti committenti, nell'ottica di promuovere la qualità e la gestione trasparente delle prestazioni erogate.
- Attenersi a quanto previsto e dichiarato in ottemperanza alla Legge 20/2002 e alla legge sulla tutela della privacy.
- Registrare e annotare le presenze mensili degli ospiti ed in caso di assenza effettuare le opportune comunicazioni agli organi competenti.
- Curare l'ammissione di un nuovo ospite sia per quanto riguarda l'aspetto amministrativo che clinico.
- Valutare insieme alla propria équipe ed in collaborazione con il DSM i progetti terapeutico-riabilitativi individuali e predisporre le relative verifiche periodiche.
- Organizzare e gestire colloqui individuali con i pazienti e/o familiari.
- Compilare ed aggiornare la Cartella socio-riabilitativa e sociale degli ospiti.
- Curare le dimissioni dell'ospite (valutazione a termine del progetto riabilitativo, gestione aspetti amministrativi, etc).
- Predisporre protocolli operativi relativi alla gestione delle emergenze, nonché gestire le situazioni di crisi degli ospiti (come primo intervento).
- Organizzare e predisporre le riunioni di équipe.
- Curare i rapporti con il Dipartimento di Salute Mentale, con i medici di base degli ospiti, con i familiari ed i tutori degli ospiti.
- Verificare e supervisionare le attività svolte all'interno e all'esterno della struttura.
- Partecipare alle attività formative proposte dalla COOSS Marche, eventualmente elaborando anche altre proposte formative.

- **Coordinatore**

Tutte le mansioni affidate alla Coordinatore saranno supervisionate dai Responsabile della Comunità e dalla Responsabile Funzione Gestione Servizi.

La maggiori funzioni da espletare sono:

- Relazionare al Responsabile del Servizio eventuali ritardi o assenze degli operatori in turno.
- Predisporre i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale attenendosi scrupolosamente alle disposizioni relative al budget orario disposto dal proprio

responsabile, verificando che il suddetto orario ed il complessivo monte ore sia rispondente al piano di lavoro predisposto ed autorizzato dal proprio responsabile.

- Predisporre piani di ferie, quantificare preventivamente le eventuali assunzioni per sostituzioni, comunicandole quindi al proprio Responsabile.
- Sostituire il personale assente per ferie malattia o altri eventi.
- Procedere ad eventuali richiami verbali per negligenze di lieve entità. Richiedere l'intervento del proprio Responsabile per gravi negligenze che prevedono richiami scritti.
- Verificare il buon funzionamento delle attrezzature in dotazione al servizio e segnalare tempestivamente guasti, danni o disfunzioni.
- Aggiornare e verificare la documentazione relativa alle presenze degli ospiti e degli operatori e consegnarle alla sede operativa, dopo verifica del responsabile.
- Consegnare entro i termini stabiliti tutta l'eventuale documentazione necessaria alla rendicontazione amministrativa del servizio (es. fatture, permessi per esami, etc.), nonché curare i rapporti con la struttura organizzativa della COOSS Marche per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (fatturazione, acquisti, manutenzione, etc).
- Verificare che tutto il personale si attenga alle disposizioni previste dalle normative in materia di sicurezza sul lavoro.
- Attenersi a quanto disposto dalla Legge sulla privacy e trattamento dati sensibili.
- Collaborare nella corretta compilazione e tenuta delle cartelle cliniche.
- Partecipare alle attività formative proposte dalla COOSS Marche.
- Raccogliere dai colleghi eventuali proposte migliorative per l'organizzazione e la gestione del servizio.
- Promuovere interventi migliorativi atti a rendere più agevole e funzionale l'erogazione dei servizi offerti dalla struttura.

• **Educatori**

- Concorrono alla definizione del progetto di assistenza/riabilitazione di ogni singolo ospite.
- Si occupano della realizzazione delle singole attività previste sia all'interno che all'esterno della struttura.
- In collaborazione con il Responsabile curano i rapporti con i volontari che frequentano la struttura.
- In collaborazione con il Responsabile curano i rapporti con le varie Agenzie presenti sul territorio.
- Partecipano alle attività formative previste dalla COOSS Marche.
- Hanno il compito di promuovere attività ricreative, culturali, di aggregazione e di socializzazione, in grado di stimolare la partecipazione degli utenti in coerenza con le loro multifforme necessità e rispettando i loro tempi e ritmi di vita.

- Operano a livello individuale e/o di gruppo con l'obiettivo di prevenire le involuzioni e di mantenere vive le capacità del soggetto (intellettive, affettive, relazionali) valorizzandole e cercando di stimolarne gli interessi e le attitudini.
- **Operatori Socio Sanitari (OSS)**
- Si occupano di assistenza alla persona, ovvero della cura e dell'igiene della persona, della cura dell'abbigliamento e degli spazi personali, nell'ottica di mantenere e recuperare, se possibile, le risorse potenziali, di promuoverne l'autonomia, di costituirsi come supporto alle necessità della vita quotidiana.
- Valorizzano gli spazi relazionali dell'ospite.
- Incentivano e promuovono le potenzialità espressive e di autonomia di ciascun ospite.
- Promuovono, in collaborazione con l'educatore, la partecipazione degli ospiti alla gestione domestica della struttura.
- Collaborano e sostengono gli educatori ed i volontari nelle attività ricreative ed educative che vengono proposte.
- Accompagnano gli ospiti a visite specialistiche e di controllo o per varie altre necessità.
- Partecipano ad uscite e gite organizzate per gli ospiti.
- Partecipano alle attività formative proposte dalla COOSS Marche.

9. COSTI DEL SERVIZIO

La retta mensile copre il costo della permanenza della persona e di tutte le prestazioni erogate, fatta eccezione dei servizi sanitari relativi a prestazione infermieristiche e fisioterapiche a carico dell'Area Vasta 2. La retta verrà versata all'Ente gestore della struttura in base alla documentazione amministrativa inviata entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento. La suddivisione dell'importo della retta (ASUR Area Vasta 2 – Utente) verrà calcolata in relazione alle normative regionali di riferimento.

I parenti o in loro vece i tutori o curatori o amministratori di sostegno dovranno sottoscrivere un contratto con l'Ente gestore per il pagamento della retta a proprio carico.

10. RAPPORTI CON FAMILIARI E TERRITORIO

Gli ospiti della CASA sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi. In particolare possono essere programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. E' cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc.

Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione della Casa, le visite vengono effettuate preferibilmente al di fuori dei seguenti momenti della giornata:

- Le operazioni di igiene personale
- I pasti principali della giornata
- I momenti di relax pomeridiano

Incontri con le famiglie: il Gruppo Multifamiliare

Si prevedono incontri mensili di tipo grupale dove possano partecipare tutti gli utenti e le loro famiglie e gli operatori del servizio. Gli incontri saranno utili per discutere e condividere la convivenza comunitaria e i vari progetti riabilitativi, ma soprattutto per sostenere e accompagnare le famiglie in questo percorso di autonomia e autodeterminazione del soggetto

Lavoro di rete e rapporto con i servizi

Si prevedono incontri mensili (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto) con il **CSM** di riferimento, soprattutto per la condivisione della progettualità di ogni utente di "Casa Soteria"

I rapporti semestrali con **l'ATS e il Comune di Osimo**, avvengono per discutere, riflettere e programmare interventi socio-culturali sul territorio sul tema della prevenzione e promozione della salute mentale e di re-inclusione sociale dell'utente (inserimenti lavorativi, borse lavoro ecc.)

Per quanto riguarda i **MMG** l'equipe, il Responsabile e/o la coordinatrice hanno un rapporto diretto di interscambio, sia telefonico che telematico al fine di aggiornare le condizioni mediche degli utenti.

Inoltre si terranno contatti costanti e permanenti con **l'Associazione dei Familiari** "Buonumore", la **Rete del Sollievo** locale, il mondo della **Cooperazione Sociale** e dell'**associazionismo**.

Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della Comunità. Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio-sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali.

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

La Comunità "Casa Soteria" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri ospiti. La Comunità nell'ottica di un miglioramento continuo, ha istituito una "cassetta reclami/segnalazioni" per accogliere quindi tutte le indicazioni di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei

familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e del volontariato con lo scopo di poter rispondere celermente alle perplessità riscontrate, senza aspettare la rilevazione annuale della Customer Satisfaction che viene effettuata di norma prima dell'estate. I dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente. Suggesti e reclami possono dunque essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso:

L'Ente titolare e gestore del servizio:

COOSS Marche Onlus

Via Saffi 4

60121 Ancona

Tel. 071 501031 - Fax 071 50103206

e-mail: urp@cooss.marche.it

Sede Operativa di zona:

COOSS Marche Onlus

Viale della Vittoria, 85

60035 Jesi (AN)

Tel. e fax 0731/213660

e-mail: a.manca@cooss.marche.it

La Qualità della Comunità Alloggio: livelli di qualità garantiti

La Carta del Servizio della Comunità Alloggio Casa “Soteria” definisce gli standard minimi di qualità delle aree di attività principali nell'erogazione del servizio: informazione e accoglienza; servizio socio-ricreativo; sostegno psicologico; assistenza; servizi alberghieri. La Comunità Alloggio si impegna a garantire ed assicurare costantemente il livello di qualità definito dagli standard minimi, prevedendo allo stesso tempo un Programma di Miglioramento della Qualità finalizzato al monitoraggio delle prestazioni in conformità dei livelli garantiti.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i *livelli minimi* di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto ‘impegnato’ sulla carta del servizio e quanto realmente ‘erogato’ dalla struttura.

Qualità delle prestazioni educative

Fattori di qualità	Standard di qualità	Livelli di accettabilità
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.	100%
	Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.	100%
	Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.	Almeno 20
Attività educative	Numero ore educative pro-die pro-capite	≥ 7 ore settimanali
	Attività generali proposte in Comunità	≥ 7 ore sett.li
	Percentuale di obiettivi generali raggiunti	≥ 70%

Qualità delle prestazioni assistenziali

Fattori di qualità	Standard di qualità	Livelli di accettabilità
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.	100%
	Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.	100%
	Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.	Almeno 20
Cura della persona e dell'alloggio	Numero ore assistenziali pro-die pro-capite	≥ 3,5 ore sett.li
	Attività di aiuto alla cura della persona (pulizia personale, igiene quotidiana etc.)	100% ogni giorno
	Attività di aiuto per il governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, etc.).	≥ 3,5 ore settimanali

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

Fattori di qualità	Standard di qualità	
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con la famiglia, i Referenti DSM ed eventuali referenti di servizi di provenienza	Almeno 1 colloquio ogni 3 mesi Compilazione verbale riunione
Inserimento	Definizione e osservazione del progetto individuale.	Compilazione PTRP
Informazione	Predisposizione di una bacheca informativa presso la Casa	100%
	Redazione e diffusione della Carta dei Servizi e regolamento alla famiglia e ai servizi coinvolti	100%
Suggerimenti e reclami	Numero di suggerimenti e reclami per disservizi al coordinatore/responsabile della Struttura.	≤ 10%
	Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario CS.	Media della risposta "soddisfatto nel complesso" ≥ 80%
	Predisposizione della cassetta dei reclami	Presenza cassetta dei reclami

Gestione del Servizio

Fattori di qualità	Standard di qualità	
Miglioramento della comunicazione	Numero di riunioni di equipe annue	≥ 12
	Numero di gruppi multifamiliari effettuati annualmente con le famiglie	≥ 10
	Numero di riunioni individuali effettuate semestralmente con le famiglie	≥ 1 per utente

Rispetto ai risultati della struttura, vengono predisposte relazioni annuali di SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e di ANALISI DEGLI INDICATORI che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder

La vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri.
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- di non disturbare gli altri ospiti.
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite.
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

Numeri Utili

Per informazioni e chiarimenti può essere contattata la Coordinatrice del Servizio e/o il Direttore Responsabile e/o ai seguenti n. telefonici

Ufficio COOSS Marche Jesi tel.0731/213660 - fax 0731/214253

Coordinatrice Dr.ssa Marzia Pennisi cell. 335 1257812

Responsabile Dr. Gilberto Maiolatesi cell. 335 7208879

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

COOSS Marche Onlus

Sede Operativa

Viale della Vittoria, 85

60035 Jesi (AN)

Tel. 0731/213660

Fax 0731/214253

e-mail a.manca@cooss.marche.it

COOSS Marche Onlus

Sede Legale e Amministrativa

Via Saffi 4

60121 Ancona

Tel. 071 501031

Fax 071 50103206

e-mail: urp@cooss.marche.it

La presente carta del servizio è disponibile sul sito <http://www.cooss.marche.it>