CARTA DEI SERVIZI
del GRUPPO APPARTAMENTO
"CASAMIA"

VIA CASA GRECO 7/1, MERCATO SAN SEVERINO

Sede amministrativa Via G. Negri, 5
84126 – Salerno
Tel.: 089.25.82.245
Fax 089/9483981

Sito **www.retesolidale.it**
E-mail **info@retesolidale.it**

SOMMARIO

PREMESSA ... 3
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ... 3
DESTINATARI ... 5
CRITERI D'ACCESSO e PRASSI DI DIMISSIONI ... 5
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ... 6
Strutturazione della Giornata Tipo ... 6
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI ... 7
RISARCIMENTI ... 8
MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO ... 8
QUALITA' DEL SERVIZIO ... 10
FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE ... 11
Gestione Lavanderia e Guardaroba ... 11
PERSONALE ... 12
ALLEGATO N. 1 ... 12
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO ... 12
VALUTAZIONE QUANTITATIVA ... 12
VALUTAZIONE QUALITATIVA E SUGGERIMENTI ... 13
ALLEGATO N. 2 ... 13

PREMESSA

La Carta del Servizio del Gruppo Appartamento "CasaMia" risponde al decreto legge n°163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici), alla legge n° 328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali) e all'art. 26 legge regionale n. 11 del 31 ottobre 2007. Il documento, che è conforme allo schema di cui in Delibera della Giunta Regionale della Campania del 20.11.08 n. 1835, costituisce un valido strumento per informare sul servizio offerto e per tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

Difatti esso presenta le caratteristiche del gruppo appartamento, le modalità di funzionamento, i criteri per l'accesso, i fattori di qualità con lo scopo di creare le condizioni per facilitare la valutazione da parte dei cittadini utenti e dei committenti.

La carta del servizio è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

Si ispira ai principi fondamentali alla base del servizio quali l'equità, l'uguaglianza, la democraticità, la continuità, l'efficienza, l'efficacia in rapporto ai costi.

* **Equità** significa che gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

* **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

***Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

* **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

* **Efficienza ed Efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Con questo documento la Fondazione Casamica e la Cooperativa Solei si assumono la responsabilità nei confronti degli utenti nel garantire la trasparenza del diritto di accesso e di partecipazione, previsti dalle norme di legge.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Gruppo Appartamento Casa Mia si trova a Mercato San Severino in Via Casa Greco 1/7 ed è una soluzione abitativa che riproduce un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le specifiche esigenze di residenzialità di massimo 6 ospiti giunti ad una fase avanzata del loro reinserimento sociale. Si

tratta di una struttura con un basso livello di assistenza e di protezione che offre un contesto relazionale organizzato, un supporto materiale e di sostegno emotivo nella cura della persona e nella gestione della casa, nonché opportunità di socializzazione nel contesto territoriale.

La titolarità del Gruppo Appartamento è affidata alla Fondazione Casamica con sede legale ed amministrativa in Salerno alla Via Giovanni Negri, 5 mentre la gestione del personale di assistenza è affidata alla cooperativa sociale Allegramente con sede legale in Salerno alla Via Giovanni Negri,5.

CasaMia nel rapporto con l'ospite, vuole raggiungere i seguenti risultati:

- garantire il benessere della persona ospitata;
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;
- promuovere lo sviluppo dell'autonomia e dell'autodeterminazione degli ospiti;
- fornire sostegno, assistenza e progetti di socializzazione.

La struttura garantisce le seguenti prestazioni:

- Accoglienza;
- Assistenza di base qualificata;
- Sostegno e miglioramento dei livelli di autonomia acquisiti;
- Attività di consulenza psicologica;
- Attività didattico - formative finalizzate ad agevolare l'avvio al lavoro degli ospiti;
- Occasioni di svago e di divertimento (gite, vacanze, uscite in pizzeria,etc.).

Obiettivo generale del servizio è migliorare la qualità di vita della persona con disagio psichico rispondendo a specifiche esigenze di residenzialità assistita di tipo non asilare dove l'ospite è protagonista dell' "abitare" quotidiano. Le attività previste rispettano i ritmi di vita degli ospiti per i quali vengono definiti progetti personalizzati con precisazione degli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento.

Il gruppo appartamento ospita, utenti stabilizzati, usciti dal circuito terapeutico-riabilitativo psichiatrico, che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa e che optano per una scelta di convivenza nel contesto di una soluzione abitativa autonoma perché privi di validi riferimenti familiari. Nello specifico esso mira a:

1) garantire il mantenimento delle autonomie presenti negli ospiti e, laddove è possibile, ad un loro potenziamento e sviluppo;

2) fornire gli strumenti e le opportunità indispensabili a intraprendere dei percorsi di emancipazione per migliorare le capacità individuali e gruppali, al fine di attenuare le difficoltà cognitive e relazionali presenti;

3) favorire le relazioni personali, familiari e l'integrazione sociale, rivolgendo particolare attenzione sia al mantenimento dei rapporti già esistenti (con familiari, amici, persone legate al contesto di vita quotidiano), sia alla costruzione di nuove reti relazionali in un'area più vasta di esperienza (risorse formali e informali del territorio).

FINALITA'

Favorire lo sviluppo dei percorsi di autonomia, il mantenimento delle abilità minime necessarie per un buon adattamento;

Favorire l'adattamento al contesto e offrire opportunità di socializzazione, relazione ed esperienza anche tra pari;

Stimolare percorsi di emancipazione e autodeterminazione attraverso l'inserimento in un contesto residenziale accogliente e familiare.

DESTINATARI

Il servizio si rivolge a persone adulte sofferenti psichici con sintomatologia stabilizzata, che hanno superato la fase intensiva ed estensiva della riabilitazione. Nel gruppo appartamento l'utente dispone di un supporto costante e di una guida qualificata che l'aiuti a mantenere e a sviluppare le proprie *potenzialità.* Il servizio residenziale attuerà i nuovi inserimenti attraverso una procedura di presa in carico che vedrà coinvolti tutti gli attori (referenti istituzionali, ospite, familiari e altre persone significative), alla quale seguirà un significativo periodo di osservazione finalizzata ad allestire la prima ipotesi d'intervento e poi il Progetto personale di assistenza. Dove sarà possibile, si co-progetterà in collaborazione con gli utenti.

CRITERI D'ACCESSO E PRASSI DI DIMISSIONI

Per accedere al Gruppo Appartamento **CasaMia** è previsto il seguente **Protocollo d'ingresso:** l'accettazione dell'utente nel G.A. avviene a seguito di richieste provenienti dagli utenti stessi e/o dai familiari nonché dai servizi sociali d'ambito.

Il responsabile del G.A. insieme al servizio sociale d'ambito redige il piano di trattamento socio-riabilitativo individuale, che viene monitorato dall'equipe multi professionale del Gruppo Appartamento.

PRASSI DI INSERIMENTO: sarà previsto la consegna di Esami ematochimici di routine, ECG e visita cardiologia, RX torace al fine di accertare l'idoneità alla vita comunitaria ed ad evidenziare eventuali patologie da tenere sotto controllo.

INSERIMENTO

Se sussistono i requisiti, l'inserimento avverrà con un periodo di prova iniziale di 15 gg. prorogabili, durante il quale verrà formulato il progetto assistenziale individuale in base ai bisogni espressi dall'utente.

PRASSI DI DIMISSIONI

Nel Gruppo Appartamento gli inserimenti si intendono temporanei. Le condizioni per le dimissioni sono le seguenti:

• Disposizione dell'ente inviante in base al rientro nella propria abitazione o collocazione presso altra struttura idonea.

• Perdita da parte dell'ospite dei requisiti che permettono la sua permanenza in struttura (es: motivazione a rimanerci, aggressività perdurante verso i conviventi e/o gli operatori, ecc.).

• Impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (es.:grave deterioramento dello stato di salute che richiede costante controllo medico infermieristico, ecc.)

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Trattandosi di presidio residenziale, è garantito il funzionamento tutto l'anno. La presenza di un animatore/educatore è di 19 ore a settimana mentre l'operatore OSA sarà presente per un numero complessivo di 38 ore settimanali.

Gli operatori svolgono compiti di:

- ⇒ assistenza nelle principali funzioni di base dell'utente, con particolare attenzione alle abilità residue di autonomia;
- ⇒ supporto nella gestione domestica;
- ⇒ sostegno, verifica e contrattazione con l'ospite (per condividere e co-progettare il percorso riabilitativo);

L'equipe della struttura svolge inoltre:

- ⇒ azione di affiancamento nel suo percorso di orientamento verso una buona gestione del tempo libero;
- ⇒ attività ricreative, sportive e di inclusione attiva, tenendo conto delle attitudini e delle inclinazioni naturali dell'ospite.

STRUTTURAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Riportiamo di seguito un esempio di una giornata nel Gruppo Appartamento; gli orari possono variare in base alle esigenze degli ospiti.

7,00/8,00 Risveglio ed igiene

8,00/9,00 Colazione

9,00/13,00 Svolgimento di attività educative e di riordino della casa

(riassetto della casa, attività strutturate, partecipazioni a percorsi di educazione al lavoro, preparazione del pranzo)

13,00/14,30 Pranzo e riordino

14,30/16,00 Riposo o attività di relax, partecipazione gruppo mutuo aiuto (lettura riviste, ascolto musica...)

16,00/16,30 The, caffè…

16,30/19,00 Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne (uscita pomeridiana, spesa, preparazione cena);

19,00/21,00 Cena, riordino e igiene serale

21,00/22,30 Attività di relax (TV, ascolto musica, lettura, giochi…) e preparazione per la notte

22,30/07,00 Riposo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI

L'ospite ha il diritto:

1. di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2. di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori del servizio e dagli altri ospiti.

3. di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri ospiti.

4. di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.

5. di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.

6. di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio.

7. di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

8. di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.

9. di proporre reclami e di conoscerne tempestivamente l'esito.

10. di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI

1. l'ospite, i suoi familiari e i suoi amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori del servizio.

2. l'ospite, i suoi familiari e i suoi amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri ospiti dell'alloggio, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni periodiche.

3. l'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.

4. l'ospite ha il dovere di saldare nei tempi previsti il contributo richiesto al funzionamento dell'alloggio.

5. l'ospite ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del personale e degli altri ospiti.

6. l'ospite è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del servizio e risponde personalmente di eventuali danni arrecati agli stessi.

COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte di ospiti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Fondazione e della Cooperativa Allegramente, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

RISARCIMENTI

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa, se non delegata alla gestione, non si assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Gli eventuali danni arrecati dagli ospiti (a beni mobili e immobili), a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti, possono determinare la richiesta di partecipazione alle spese di ripristino.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO

Il Monitoraggio del servizio è finalizzato ad esaminare l'andamento delle attività secondo il programma di

lavoro prestabilito e sulla base di indicatori rappresentativi. A tal fine, i dati raccolti in itinere e gli eventuali reclami serviranno a segnalare eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.

La verifica del progetto prenderà in considerazione indicatori di quantità, di qualità e di coerenza, nonché la valutazione dell'impatto sull'ambiente e il grado di integrazione.

GRIGLIA DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione dei clienti
Il seguente questionario rappresenta lo strumento attraverso il quale migliorare il servizio fornito.
Certi della Tua collaborazione, ti preghiamo di compilarlo indicando, nel riquadro "OSSERVAZIONI", la motivazione che ti hanno indotto a tale valutazione. Il questionario è in forma anonima in modo da consentire ad ogni intervistato di esprimere liberamente il proprio pensiero.

DOMANDA	INSODDISFACENTE	NEUTRALE	SODDISFACENTE
1. Come giudichi il nostro servizio? *(Qualità, disponibilità, competenze)*	☐	☐	☐
2. Come valuti i rapporti con noi? *(Relazione con gli operatori)*	☐	☐	☐
3. Come valuti i rapporti con il Responsabile?	☐	☐	☐
4. Ti senti aiutato se hai problemi?	☐	☐	☐

QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio svolto, Casa Ambroso mette a disposizione degli utenti e/o dei familiari, degli amministratori di sostegno, appositi questionari al fine di rilevare le problematicità del servizio. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente/famiglia aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno. I dati così raccolti serviranno per sorvegliare ed eventualmente migliorare la qualità del servizio prestato.

Nello specifico si valuteranno le seguenti aree:

1) Soddisfazione dell'utenza

Interventi rivolti agli ospiti

• Livello di assistenza e di cura adeguati ai bisogni degli ospiti.

• Servizio ristorazione per il pranzo e attenzioni dietetiche.

• Servizio accompagnamento-trasporto per ogni evenienza (appuntamenti, visite mediche, svago).

• Attività programmate sulla base della quotidianità e del rafforzamento delle autonomie.

• Attività interne ed esterne svolte dagli operatori del servizio e dai diversi tecnici degli ambienti di destinazione.

• Attività socializzanti.

• Riunione mensile di co-progettazione utenti-operatori.

Rapporto con le famiglie

• Elevato grado di ascolto, cortesia e attenzione alle richieste delle famiglie.

• Variazioni del servizio comunicate in modo tempestivo via telefono e/o via lettera; chiarezza e trasparenza nelle comunicazioni.

• Incontri di verifica, calendarizzati periodicamente, con l'eventuale partecipazione delle Assistenti Sociali e/o degli operatori residenziali referenti.

• Riunione di fine anno per la verifica del servizio e presentazione delle proposte per l'anno a venire.

• Questionario annuale per rilevare il livello di gradimento del servizio.

• Procedura per la rilevazione di reclami.

• Organizzazione di incontri informativi/formativi.

• Eventuale allestimento di un gruppo di automutuoaiuto.

Rapporto con la Committenza

• Lavoro di rete con i Servizi sociali comunali e sanitari del territorio, nonché con i Referenti istituzionali.

• Relazioni annuali di valutazione del servizio espletato e dei Progetti Assistenziali Individuali.

Rapporto positivo con la Comunità locale

• Programmazione di attività e di progetti in collaborazione con risorse formali e informali del territorio, nell'ottica di una strategia di rete.

2) Livello di professionalità dell'equipe:

• Operatori in possesso dei requisiti (titoli di studio ed esperienza) richiesti dalla Committenza.

• Formazione e aggiornamento del personale per un minimo di n. 10 ore annue procapite.

• Riunione quindicinnale di equipe.

• Supervisione progettuale di due ore, con cadenza mensile.

• Attenzione alla qualità della prestazione rilevate e valutate attraverso la matrice delle competenze e il questionario di autovalutazione.

3) Adeguata composizione di risorse umane

• Rapporto numerico operatori/utenti come richiesto dalla specifica tipologia del servizio. • Stabilità del rapporto di lavoro del personale.

RETTE

La retta/costo giornaliero e' determinata dalle tariffe della Regione Campania/CATALOGO DEI SERVIZI in riferimento al Regolamento Regionale n. 4 del 7 Aprile 2014.

FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE

Il pagamento della retta può essere effettuato dall'ospite, dal comune inviante, o in parte dall'ospite e in parte dal comune inviante. La retta di accoglienza verrà fatturata mensilmente e il pagamento dovrà essere effettuato entro i primi 5 giorni del mese. È esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

GESTIONE LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Comunità assicura il decoro e l'igiene personale attraverso una gestione programmata del servizio lavanderia interno.

Cosa comprende il servizio incluso nella retta:

- Biancheria per il letto: cambio e lavaggio periodico (o al bisogno) di lenzuola e federe.
- Biancheria da bagno: asciugamani, teli e accappatoi.

- Intimo essenziale: lavaggio quotidiano di mutande, calzini, canottiere e pigiami.

Cosa non comprende (Servizio extra o a carico dell'Utente/Famiglia):

- Il lavaggio, la manutenzione, il trattamento professionale e lo stiro di capi di abbigliamento esterni (pantaloni, camicie, maglioni, giubbini o abiti delicati).

PERSONALE

Lo staff è composto :

da n.1. Coordinatore

da n.1. OSA

da n. 1 Animatore/Educatore

Al mattino è impegnato dall'operatore socio assistenziale, e il pomeriggio è impegnato dall'animatore. Tutti i giorni dell'anno è attiva la reperibilità telefonica del responsabile.

ALLEGATO N. 1

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Utente/Familiare,

Allo scopo di migliorare il servizio e garantire interventi più efficaci ed efficienti, La preghiamo di compilare il presente schema.

Legenda punteggio:

- **1** = Insufficiente
- **2** = Sufficiente
- **3** = Buono
- **4** = OttimO

VALUTAZIONE QUANTITATIVA

Area di Valutazione	1	2	3	4
1. Organizzazione del servizio	☐	☐	☐	☐
2. Disponibilità e ascolto degli operatori	☐	☐	☐	☐
3. Disponibilità e ascolto del coordinatore	☐	☐	☐	☐
4. Lavoro svolto con l'animatore/educatore	☐	☐	☐	☐

Area di Valutazione	1	2	3	4
5. Chiarezza informativa sul Progetto Assistenziale (PAI)	☐	☐	☐	☐
6. Coinvolgimento della famiglia nel progetto	☐	☐	☐	☐
7. Validità del lavoro educativo svolto	☐	☐	☐	☐
8. Programmazione generale delle attività	☐	☐	☐	☐

VALUTAZIONE QUALITATIVA E SUGGERIMENTI

A. Preferenze del familiare

Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal Suo familiare e quali ritiene utile proporre in futuro?

_____

B. Ulteriori segnalazioni

Eventuali questioni non trattate, valutazioni complessive o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

_____

Note per la consegna:

- Il questionario può essere restituito in forma **anonima**.
- Può essere spedito o consegnato direttamente al **Coordinatore del Servizio**.

Data: _____ \quad **Firma:** _____

ALLEGATO N. 2

Al responsabile del Gruppo Appartamento "CASAMIA" _____

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI

Io sottoscritto/a _____

Residente a _____ **Via** _____

Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali"[16].

Data _____ **FIRMA** _____