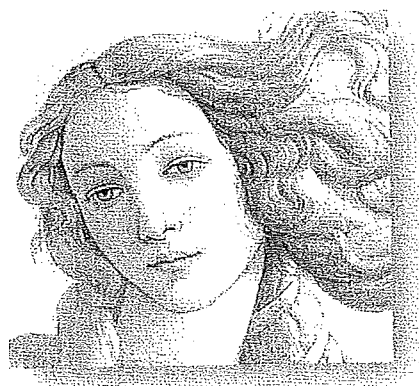


ANTARES
Cooperativa Sociale Onlus

Carta dei Servizi



Casa Diana



Casa Venere

I N D I C E

PREMESSA

1 - LA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ANTARES

1.1 PRESENTAZIONE

1.2 FINI ISTITUZIONALI

1.3 LA MISSION

1.3.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.4 STRUTTURA E ORGANIGRAMMA

1.4.1 PIANTA ORGANICA

2 MODALITA' DI ACCESSO E PRESTAZIONI

2.1 AMMISSIONE

2.1.2 CARTELLA CLINICA

2.1.3 RETTA

2.1.4 PERMESSI

2.1.5 VISITA PARENTI

2.1.6 DIMISSIONI

2.2 SERVIZI OFFERTI e ATTIVITA'

3. NORME DI COMPORTAMENTO

4. TUTELA DEGLI OSPITI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

4.1 SISTEMI DI VALUTAZIONE

Presentazione

La carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente, chiaro e cordiale con i nostri ospiti in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla cooperativa, preposti alla tutela degli ospiti delle comunità alloggio e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza da parte dei cittadini utenti assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

La cooperativa opera per fare emergere le preziosità dell'esistere degli ospiti, proponendo un ambiente accogliente e funzionale, dove ciascuno possa ritrovare uno spazio fisico interno e orientarsi nello spazio esterno più prossimo, avere un proprio spazio da tenere in ordine, e più spazi in comune dove ritrovarsi, guardarsi, riconoscere la presenza dell'altro, ritrovare la propria identità.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

1. La Cooperativa Sociale Onlus Antares

1.1 Chi siamo

La Cooperativa sociale Onlus Antares, nata nel dicembre 2008, opera nella progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla persona in ambito socio-sanitario e riabilitativo. Tutte le sue attività ruotano attorno al sostegno come 'risposta al bisogno', con un'offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, al cui centro c'è la persona, con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti, la sua autonomia.

E' proprio nel rispetto di questi elementi che la Cooperativa è cresciuta divenendo un'organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata con le risorse territoriali. La comunità s'impegna a rispettare degli standard di **qualità dei servizi**, attraverso l'adesione a buone prassi, alla standardizzazione dei processi e l'utilizzo di una modulistica di supporto. La Cooperativa ha sede legale a Modica (RG), in Contrada Cozzo Rotondo n.12/b, nel 2016, ha attivato due Comunità Alloggio, Casa Diane e Casa Venere, presso la città di Ragusa site in V.le Europa n. 359/377, in un contesto fortemente urbanizzato e accessibile, consentendo la piena integrazione degli ospiti e la possibilità di fruizione autonoma ed indipendente dei servizi.

1.2 Fini Istituzionali

Le comunità alloggio gestite dalla cooperativa Antares si pongono come mediazione istituzionale fra realtà sociale e ospite, come luogo o momento di passaggio nel percorso programmato per la restituzione alla realtà sociale, in cui vengono messi a disposizione spazio e tempo "su misura".

□ Le attività riabilitative si svolgono nella condivisione della quotidianità per trovare risposte, per ottenere il miglioramento della qualità di vita, attraverso un processo che aiuti da un lato a realizzare il massimo delle potenzialità funzionali psico-fisiche, affettive e relazionali, e dall'altro ad adattarsi alle limitazioni connesse alla disabilità.

□ Il principale obiettivo, quindi, è quello di garantire, attraverso interventi riabilitativo-terapeutici, la promozione delle abilità di ciascun ospite, seppur residue, per vivere, apprendere e lavorare nella comunità, con il minimo sostegno possibile da parte dei rappresentanti delle professioni di aiuto.

1.3 La Mission

La Società Cooperativa Antares è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. L'obiettivo di rispondere ad una crescente e diversificata domanda sociale, fa sì, che la struttura organizzativa della Cooperativa sia formata da diverse aree di intervento che comprendono anche servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione - nella operatività dei servizi come nella politica della struttura - all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

La cooperativa si impegna altresì, a superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disabilità psichiatriche, anche di lunga durata e migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale del soggetto ospite, in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi.

1.3.1 I principi fondamentali

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

MUTUALITA'

Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

DEMOCRATICITA'

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli ospiti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa provvede ad informare tempestivamente l'ospite e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni ospite dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.

Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

1.4 Struttura e Organigramma

Ubicata in una zona centrale di Ragusa e fortemente urbanizzata, ricca di ampi spazi privati adibiti alle attività, l'edificio, ospita, al 1° piano in due differenti appartamenti, "*Casa Diana*" e "*Casa Venere*", n° 20 ospiti, ai quali viene garantito un servizio h.24.

Le Comunità Alloggio: Casa Venere/ Casa Diana ognuna delle quali è costituita da:

- Camere da letto
- Servizi igienici attrezzati
- Lavanderia
- Ampia Cucina e dispensa
- Salottino

Oltre ad una grande stanza laboratoriale, infermeria ed ufficio.

La *Cooperativa* è in possesso dei requisiti minimi organizzativi, strutturali e tecnologici di seguito elencati:

- protezione antisismica;
- protezione antincendio;
- protezione acustica;
- sicurezza elettrica e continuità elettrica;
- sicurezza antinfortunistica;
- igiene nei luoghi di lavoro;
- protezione dalle radiazioni ionizzanti;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- smaltimento

1.4.1 Pianta Organica

Il personale presente in pianta organica è conforme ai requisiti di cui alla L.R. 22/86.
Nella struttura, per ciascuna comunità alloggio, sono presenti:

- N° 1 Psicologo/psicoterapeuta;
- N° 1 Assistente Sociale
- N° 1 Animatore socio-culturale
- N° 6 Operatori Sociali impegnati a coprire l'arco delle 24 ore giornaliere

La cooperativa si avvale sia dell'attività lavorativa dei soci, sia della collaborazione di personale dipendente con specifiche competenze professionali

2. Modalità di accesso e prestazioni

2.1 Ammissione

Le comunità alloggio, casa Diana e Casa Venere, possono accogliere 20 ospiti in situazione di disagio psichico, di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi sociali dei comuni e/o ai servizi psichiatrici territoriali (DSM-ASP)

La presentazione della domanda per l'inserimento in comunità alloggio può essere presentata:

- Privatamente, dall'utente o da chi esercita la tutela, utilizzando la modulistica predisposta e recando la documentazione indicata nel modello;
- Comune di appartenenza su indicazione del DSM o dei servizi sociali territoriali.

L'ammissione di ogni ospite, tuttavia si realizza in seguito ad autorizzazione disposta dall'Amministrazione Comunale, che prevede l'atto di impegno della spesa della retta per il mantenimento, la durata presuntiva dell'ospitalità, le modalità e condizioni di rinnovo.

L'Equipe Tecnica di Valutazione della Comunità, valutato il livello di gravità-autonomia degli utenti, può decidere l'ammissione per un periodo di osservazione e successivamente l'inserimento, comunque temporaneo, ma prorogabile, e predispone un piano che preveda le linee generali d'intervento e gli obiettivi da perseguire, in collaborazione con l'equipe inviata.

L'ammissione in Comunità è preceduta dalla acquisizione del consenso informato da parte del soggetto da ricoverare o del tutore nel caso che sia interdetto, tuttavia, i dati personali di ciascun ospite, verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.

2.1.2 La cartella clinica

Al momento dell'ingresso in Comunità viene redatta la cartella clinica individuale, comprendente una parte anagrafica, la scheda sociale, l'anamnesi, l'esame obiettivo generale e neurologico, l'esame psico-sociale, il diario. La cartella viene implementata dagli esami psicodiagnostici, dagli

esami di laboratorio e strumentali eventualmente necessari, dal progetto riabilitativo e da scale di valutazione delle attività funzionali individuali.

Il Dipartimento di Salute Mentale di appartenenza, d'intesa con la comunità, elabora il progetto terapeutico individualizzato PTI, sulla base del quale l'equipe curante redige i PRTP.

2.1.3 Retta

La retta mensile, che dà diritto alla fruizione di tutti i servizi residenziali, è stabilita nella convenzione stipulata tra il Comune e la cooperativa, nel rispetto di quanto previsto dagli standard regionali.

Le rette sono comprensive di tutti i servizi e attività indicate nel presente documento, al punto 2.2.

Potrebbe essere prevista la compartecipazione al costo da parte dell'utente, in tal caso, la quota di retta a carico dell'ospite viene accertata e comunicata ogni anno dagli uffici del servizio sociale che si preoccupa di ridefinirla in base ai redditi desunti dalla documentazione economica prodotta dalla famiglia. Il pagamento della retta deve essere effettuato dopo il ricevimento della fattura emessa dalla cooperativa: il versamento può essere fatto a scelta o con bonifico bancario (coordinate indicate sulla fattura) o direttamente presso gli uffici amministrativi della cooperativa

La retta comprende:

- spese per il personale operante nel servizio
- spese dirette per gli utenti (materiale vario, spese di trasporto, socializzazione, laboratori, attività progettuali)
- spese di gestione del servizio (affitto, utenze, manutenzioni, alimentari, materiali per pulizia ed igiene, assicurazioni, ...)
- costi di amministrazione (organizzazione e amministrazione, tasse, ...)

Sono escluse dalla retta le seguenti voci a carico dell'ospite:

- abbigliamento personale, biancheria e calzature.
- Piccole spese per la vita quotidiana (bar, sigarette, riviste, ...)
- Farmaci o ausili non erogati dal SSN.
- Eventuali ticket o parcelle per prestazioni mediche o esami specialistici.
- Eventuali spese per ricoveri in strutture che richiedano il pagamento di rette.
- Il costo dei soggiorni estivi (escluso il costo del personale).

2.1.4 Permessi

Gli ospiti hanno facoltà di uscire dalla struttura, liberamente o accompagnati dagli operatori, salvo limitazioni nominativamente imposte dall'Autorità Giudiziaria, in caso di soggetti sottoposti a misure di sicurezza. Possono essere accordati permessi brevi al fine di mantenere

aperti i canali di comunicazione con la realtà sociale circostante, o di durata più prolungata per promuovere e favorire le relazioni interpersonali con i congiunti, o per frequentare corsi di addestramento lavorativo, di qualificazione o riqualificazione professionale, o per consentire di svolgere l'attività lavorativa esercitata prima dell'ammissione in comunità o per assumere carichi lavorativi temporanei compatibili con lo stato di salute, promozionali al reinserimento. Nel caso che vengano concordati permessi prolungati che comportino il pernottamento fuori dalla struttura, ne viene data comunicazione al D.S.M. di riferimento e ai Servizi Sociali del comune di residenza a fini amministrativi e contabili.

2.1.5 Visite parenti

La comunità è uno spazio facilmente accessibile, tuttavia nel rispetto delle attività e delle routine quotidiana è gradito il rispetto degli orari indicati.

L'orario di visita è indicativamente il seguente, di norma adattabile alle svariate esigenze personali previo accordo con la Comunità:

- dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 19.30 per tutti i giorni feriali;
- tutta la giornata per i sabati e le festività.

I familiari possono richiedere su appuntamento colloqui con gli operatori e responsabili di servizio.

Si sottolinea inoltre, l'esigenza di mantenimento dei legami con la famiglia di origine, pertanto l'équipe del servizio lavora per creare occasioni di incontro tenendo conto delle singole situazioni. In particolare si cerca di:

- Favorire, se possibile, rientri periodici in famiglia anche molto brevi.
- Effettuare incontri e colloqui con i familiari per condividere alcuni aspetti del progetto educativo individualizzato e aggiornare sulla situazione dell'ospite.
- Coinvolgere le famiglie nella vita della struttura organizzando momenti di incontro in occasione di feste e ricorrenze.

2.1.5 Dimissioni

Le dimissioni dell'utente possono avvenire:

- su richiesta della famiglia
- su richiesta dei servizi sociali di riferimento
- su proposta del servizio stesso qualora vengano meno i presupposti per continuare la permanenza
- su richiesta dell'utente.

Al momento dell'uscita dal servizio viene consegnata all'utente tutta la documentazione personale, il corredo e gli oggetti di sua proprietà. Il servizio redige una relazione che descrive il percorso effettuato durante il periodo di permanenza da consegnare ai servizi sociali del comune di residenza e/o al DSM d'appartenenza, inoltre, rimane a disposizione di eventuali strutture nelle quali l'utente dovesse essere inserito per fornire informazioni

2.2 Servizi offerti

Assistenza Medica

- L'assistenza medico-psichiatrica per ogni ospite è prestata dal proprio medico di base e dall'equipe del DSM di riferimento. Per le emergenze di carattere sanitario gli operatori fanno riferimento ad un protocollo nel quale è descritta dettagliatamente la procedura da seguire. Nel servizio sono esposti in modo visibile tutti i numeri di telefono utili. Il servizio provvede a dare adeguata comunicazione alla famiglia e ai Servizi invianti di eventuali criticità.

Area psicologica

- Attività indirizzate all'ospite :
Colloqui di sostegno e motivazionali
Gruppi terapeutici
- Attività indirizzate alla Famiglia:
 - colloqui di approfondimento delle dinamiche relazionali
 - colloqui di sostegno in particolari situazioni
 - consulenza e informazione sul rapporto con l'ospite
- Attività indirizzate al Personale:
 - consulenza su casi specifici
 - formazione e aggiornamento
 - gestione di gruppi di lavoro

Area pedagogica

L'area pedagogica attiene all'elaborazione, programmazione e attuazione di interventi tecnico-riabilitativi, individuali e/o di gruppo, atti a sostenere l'utente adulto nel suo percorso di recupero e potenziamento delle abilità compromesse e/o arretrate dalla patologia, dalla più elementare capacità (abilità di base) allo sviluppo di abilità complesse (CSC), al fine di ripristinarne la "dignità personale" e ruoli sociali perduti.

Area sociale

- Vengono garantiti agli ospiti diversi tipi di assistenza sociale a cui hanno diritto (assistenza economica, domiciliare, assegnazione di alloggi, avviamento al lavoro, affidamento familiare, promozione di processi di socializzazione per persone emarginate o disadattate)
- Gli ospiti vengono guidati nell'espletamento di tutte le pratiche necessarie al fine di ottenere l'assistenza sociale

Servizio di Animazione

Ogni attività viene svolta in funzione della conservazione e/o promozione dell'autonomia dell'ospite. L'obiettivo del servizio è mantenere vivo il patrimonio individuale delle capacità sensoriali, delle funzioni cognitive e delle capacità socializzanti. Ogni attività viene svolta in funzione della conservazione dell'autonomia dell'Utente: deambulazione, funzionalità delle mani e degli arti superiori, consapevolezza dei gesti e delle azioni. L'animazione permette di **contrastare il disagio fisico e psicologico** che molti ospiti sperimentano: l'intento è quello di offrire a ognuno la possibilità di ritrovare interesse per una quotidianità degna di essere vissuta, e di recuperare la volontà e il desiderio di essere propositivi. Ogni attività viene scelta e adottata in rapporto alle singole persone, in modo da stimolare il maggior interesse e la maggior motivazione possibile a partecipare, facendo sempre riferimento al vissuto dall'ospite, in modo da riproporre situazioni familiari e rassicuranti. L'animatore socio-educativo predispone e aggiorna periodicamente il programma di attività, curando la programmazione e attuazione di momenti particolari durante l'anno, come festività, ricorrenze, compleanni, spettacoli che vengono organizzati coinvolgendo gli Ospiti, i familiari e gli amici presenti, promuovendo sinergie con la comunità locale, per favorire il mantenimento delle relazioni parentali e sociali.

Assistenza alla persona

L'Assistenza alla persona viene svolta da operatori dell'area socio-assistenziale che, in base a una specifica formazione, sono preposti allo svolgimento di attività integrate di assistenza diretta e indiretta.

Fine del servizio è favorire l'autonomia personale dell'utente nel rispetto della sua autodeterminazione, riducendo i rischi di isolamento ed emarginazione. Tale Servizio, svolto dagli operatori con impegno e professionalità, è caratterizzato da:

- una rilevante **competenza specifica**, acquisita attraverso una formazione specialistica di base ed esperienze pratiche
- una connotazione di **servizio del lavoro**: tra l'operatore e l'utente intercorre un rapporto di corrispondenza fiduciaria, che fa riferimento a dimensioni etiche e deontologiche
- la disponibilità al **lavoro d'équipe** per quella parte di prestazioni professionali che si articola nella programmazione, documentazione, verifica e riprogettazione delle attività
- la **condivisione partecipata** ai compiti dati dal servizio e l'**assunzione personale di responsabilità**.

Il personale aiuta l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, avendo riguardo per le sue peculiarità fisiche e psichiche, salvaguardando la costante igiene personale e osservando costantemente i principi dell'attivazione psicofisica.

In particolare sono garantite:

- guida nella *cura del sé* (igiene, abbigliamento, cura spazi privati, cura spazi condivisi)
- guida e supporto nella preparazione dei pasti
- nursing di ogni ospite
- somministrazione della terapia
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti
- controllo dell'alimentazione e di diete particolari
- controllo della integrità cutanea e dei corretti posizionamenti.
- assistenza diurna e notturna

Giornata tipo nel servizio

<u>ora</u>	<u>Attività</u>
7.00- 8.30	Sveglia, igiene personale, colazione
8:30-12:30	Riunione d'equipè con gli ospiti, programmazione giornaliera. Attività socializzanti, sportive e laboratoriali, impegni esterni (Dsm, comuni, medici di base, ecc), colloqui individuali inserimento lavorativo oppure attività domestiche nel servizio: spesa, pulizie e riordino locali, preparazione del pranzo.
11:00 (spuntino)	
12:30-13:30	<u>Pranzo</u>
13:30-14:30	Attività di riordino cucina e lavaggio stoviglie con gli ospiti
14:30-16:00	Riposo o attività libera
16:00	Spuntino
16:00-19:00	Attività laboratoriali nei giorni programmati; attività ricreative e socializzanti, colloqui, Preparazione cena.
19:00-20:00	Cena e attività di riordino
20:00-22:30	Uscite programmate (pizzerie, gelateria, cinema, ecc); attività libera e relax.

LE ATTIVITA'

La vita della casa è programmata sullo stile familiare, basandosi quindi sulla compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti) alla conduzione e gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno. Le attività strutturate e offerte dalla struttura sono diversificate. La partecipazione da parte degli ospiti non è totale per ogni attività ma dipende da quanto stabilito nel progetto educativo e nel PTRP di ciascun ospite. La scelta di ciascuna attività viene fatta in sede di programmazione annuale.

Attività giornaliere e settimanali:

- **GESTIONE DELLO SPAZIO ABITATIVO COMUNE E PERSONALE:** riguarda la gestione degli spazi abitativi comuni e personali, per i quali è richiesto una collaborazione attiva da parte degli ospiti in base alle proprie capacità attraverso una suddivisione dei compiti concordata in comune, l'obiettivo è il coinvolgimento degli utenti nella conduzione delle quotidianità.
- **ATTIVITA' RICREATIVE E LABORATORI RIABILITATIVI PER IL TEMPO LIBERO:** scelte sulla base delle proprie inclinazioni e interessi secondo programmazione;
- **ATTIVITA' DI CUCINA:** Obiettivo a far acquisire all'utente autonomia e competenza nella preparazione dei pasti, grazie all'affiancamento e supervisione da parte degli operatori.

Attività mensili e annuali:

Possono essere organizzati soggiorni o gite finalizzate alla visita di luoghi di interesse; mensilmente vengono organizzate uscite in locali pubblici (pizzerie, gelaterie, ristoranti) che prevedono, la dove possibile la partecipazione di tutti gli ospiti. In occasione di particolari ricorrenze e festività vengono organizzate feste nelle quali sono invitati a partecipare anche i familiari (es. Natale).

Nel periodo estivo, alcune attività interne vengono sospese e sostituite con frequentazione di piscine e/o mare.

3. NORME DI COMPORTAMENTO

3.1. Norme di comportamento per gli ospiti

Il cittadino che accede ad una Comunità è tenuto ad avere un comportamento quanto più possibile responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, e deve essere disposto a collaborare con il personale e con l'equipe della struttura, nella quale si trova. L'accesso in una comunità esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Tutto il personale è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere dell'ospite.

3.2. - Ambienti ed attrezzature:

- I pazienti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della comunità, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti gli utenti. L'utente sarà responsabile di eventuali danni alle attrezzature e agli arredi, sarà compito dell'equipe valutarne il grado di responsabilità.

4. - Effetti personali:

- è consentito, previo accordo con l'equipe in cura, l'utilizzo di effetti personali.
- a disposizione di ogni ospite è un armadietto in cui riporre gli effetti personali.

5. - Fumo:

- il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti; nella comunità è consentito fumare solo negli spazi esterni e/o in zone preposte.

6 - Riposo:

- è un dovere di tutti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri. E' da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio agli altri nelle ore previste per il riposo (rumori, luci accese, radio ad alto volume, etc..)

7 - Servizi igienici:

- l'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce.

4. TUTELA DEGLI OSPITI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

La "Carta dei Servizi" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono ricoverati per usufruire dei servizi.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, la cooperativa Sociale onlus Antares è impegnata a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per gli ospiti.
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- una informazione che consenta al cittadino e ai suoi familiari, prima di essere sottoposto a terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

4.1 SISTEMI DI VALUTAZIONE

Standard di qualità

La *Cooperativa Antares* s'impegna a rispettare degli standard di qualità ed a verificarli costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati. Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri ospiti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato i seguenti aspetti:

- aspetti connessi alle caratteristiche del servizio;
- aspetti relazionali;
- Inserimento socio-lavorativo;

• recupero e valorizzazione delle abilità base ed incremento di nuove abilità.

Nella convinzione che migliorare il servizio significa soddisfare le aspettative dell'utenza, il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli ospiti. Si provvederà inoltre a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi posti in essere.

Il PRESIDENTE DEL C.D.A.

