



***CARTA DEL SERVIZIO
DEL GRUPPO APPARTAMENTO RINDOLA***

RECOARO SOLIDALE Soc. Coop. Sociale – Gruppo Appartamento Rindola

Sede Via Griffani, 11

Sede Contrada Facchini Dx 18/B – 36076 RECOARO TERME (VI)

Tel. 0445780391 – Fax 0445792217 – Email: info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it

P.IVA/C.F./R.I. 02345230243 – R.E.A. 224942/ Vicenza – Albo delle Società Cooperative:A142205



1. PRESENTAZIONE
2. SCHEDA DEL SERVIZIO
3. INTRODUZIONE
4. PRINCIPI DI EROGAZIONE
 - 4.1 UGUAGLIANZA
 - 4.2 IMPARZIALITA'
 - 4.3 APPROPRIATEZZA
 - 4.4 CONTINUITA'
 - 4.5 DIRITTO DI SCELTA
 - 4.6 PARTECIPAZIONE
 - 4.7 QUALITA' – EFFICACIA – EFFICIENZA
 - 4.8 TERRITORIALITA'
 - 4.9 SUSSIDIARIETA' E COOPERAZIONE
5. L'ACCESSO AL SERVIZIO
6. CRITERI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
7. LA TUTELA DELL'UTENTE: sistemi di reclamo, informazione e partecipazione-soddisfazione dell'utenza

RECOARO SOLIDALE Soc. Coop. Sociale – Gruppo Appartamento Rindola

Sede Via Griffani, 11

Sede Contrada Facchini Dx 18/B – 36076 RECOARO TERME (VI)

Tel. 0445780391 – Fax 0445792217 – Email: info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it

P.IVA/C.F./R.I. 02345230243 – R.E.A. 224942/ Vicenza – Albo delle Società Cooperative:A142205



1. PRESENTAZIONE

La Cooperativa Recoaro Solidale è sorta nel 1993 dopo alcuni anni di attività di un gruppo di persone volontarie, impegnate a sostenere un progetto di centro lavorativo per adulti in condizioni di svantaggio e di marginalità.

La Cooperativa ha progressivamente consolidato la propria presenza nella gestione di servizi sociali e nell'ambito della comunità locale, diventando in questi anni una realtà sociale e di solidarietà riconosciuta ed affermata. la Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva in risposta ai bisogni di:

- persone con disabilità;
- persone con disagio psichiatrico;
- tossicodipendenze;
- anziani;
- minori,
- svantaggio sociale.

Attualmente la cooperativa gestisce come servizi principali:

- un Centro Diurno per persone con disabilità in convenzione con l'azienda Ulss 5 "Ovest Vicentino"
- autonomamente un gruppo appartamento: per persone con disabilità e per malati psichiatrici, gestito su due sedi;
- una ludoteca per minori, in collaborazione con il Comune di Recoaro Terme e l'Istituto Comprensivo;
- centri estivi ricreativi per minori da 3 a 14 anni in convenzione con il comune.

Oltre a tali attività la Cooperativa è aperta alla collaborazione con enti pubblici, associazioni ed altre cooperative per iniziative a favore dell'integrazione sociale, della creazione di una rete di relazione tra tutti i soggetti della comunità locale e per la crescita di una cultura solidale e

RECOARO SOLIDALE Soc. Coop. Sociale – Gruppo Appartamento Rindola
Sede Via Griffani, 11

Sede Contrada Facchini Dx. 18/B – 36076 RECOARO TERME (VI)

Tel. 0445780492 – Fax 0445792217 – Email: info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it

P.IVA/C.F./R.I. 02345230243 – R.E.A. 224942/ Vicenza – Albo delle Società Cooperative:A142205



partecipativa.

In questo ambito la Cooperativa svolge attività di consulenza e formazione, promozione e realizzazione di specifici progetti.



2. SCHEDA DEL SERVIZIO

Denominazione	Gruppo Appartamento Rindola
Tipologia di servizio	Servizio Residenziale a Bassa Soglia
Cooperativa	Recoaro Solidale Società Cooperativa Sociale
Indirizzo	Via Griffani, 11 Contrada Facchini Dx. 18/B
Accessi	Via Griffani 0445/780492 Facchini 3666495602 fax 0445/792217 info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it
Tipologia utenza	Persone con Disabilità, Persone con disturbi Psichiatrici, Persone con patologie alcol-correlate
n. utenza	8 + 3
n. operatori	5
Territorio	Recoaro Terme, Valdagno, Cornedo, Castelgomberto, Trissino.
Clienti/Committenti (enti e/o utenza privata diretta)	Committenza privata diretta, appartenente al territorio di competenza dell'Azienda Socio-Sanitaria territoriale, o anche proveniente da altri territori
Prezzi (applicati agli enti committenti)	Retta mensile di €630,00 Iva compresa, con revisione annuale del corrispettivo in base al controllo gestionale garantito dall'ente gestore e su indicazione dell'organo amministrativo
Tariffe (applicate agli ospiti)	Retta mensile di €630,00 Iva compresa, con revisione annuale del corrispettivo in base al controllo gestionale garantito dall'ente gestore e su indicazione dell'organo amministrativo. Tale retta può variare per bisogni assistenziali particolari e viene applicata caso per caso.
Standard ulteriori specifici del servizio	L'accesso al servizio permette a persone dotate di una buona autonomia di poter vivere, in ambito comunitario conservando momenti e spazi di libertà, che permettono di valorizzare appieno le risorse residue. Sollevando al tempo stesso le famiglie dall'onere assistenziale. Possibilità di usufruire del servizio pasti per ospiti inseriti nei centri Diurni dell'ente gestore.
Servizi/unità di offerta ulteriori	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attivazione di una nuova tipologia di Gruppo Appartamento, altra sede; ▪ servizio mensa presso la mensa della Cooperativa; ▪ accesso ai centri diurni gestiti dalla Cooperativa Recoaro Solidale; ▪ attivazione di un intervento diurno.
RECOARO SOLIDALE Soc. Coop. Sociale – Gruppo Appartamento Rindola	

Sede Via Griffani, 11

Sede Contrada Facchini Dx. 18/B – 36076 RECOARO TERME (VI)

Tel. 0445780492 – Fax 0445792217 – Email: info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it

P.IVA/C.F./R.I. 02345230243 – R.E.A. 224942/ Vicenza – Albo delle Società Cooperative:A142205



3. INTRODUZIONE

Il percorso di costruzione della Carta:

La Cooperativa Recoaro Solidale ha avviato il proprio percorso di Qualità attraverso il Progetto Qualità del Consorzio Prisma, iniziato nel 1995 come strumento di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi mediante la collaborazione ed il confronto tra i referenti dei servizi, ha concentrato nel corso del 2005 la propria attività su un lavoro di confronto tra i Manuali consortili di qualità elaborati nel 2000 e nel 2002 ed i contenuti dei requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale emanati dalla Regione Veneto in applicazione della L.R. 22/2002. Tale lavoro "autovalutativo" ha portato alla realizzazione anche di un percorso finalizzato a offrire metodologia e contenuti per la costruzione delle Carte dei servizi da parte dei singoli servizi.

Le finalità della Carta

La Carta del Servizio per il Servizio "Rindola" intende essere:

- Un patto tra servizio e cittadini-utenti dei servizi in relazione ai principi generali, alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità garantiti, alle forme di tutela dell'utente: la Carta diviene luogo e strumento di scambio, riflessione, riprogettazione del servizio.
- Un patto tra cooperativa ed Enti pubblici con riferimento al loro ruolo di garanti e regolatori delle modalità di accesso alla rete territoriale dei servizi;
- Un patto tra servizio residenziale e servizi pubblici per sviluppare la collaborazione e l'integrazione sul principio condiviso della centralità del cittadino utente;



- Una guida che indica le attività ed i servizi gestiti dalle cooperative appartenenti al Consorzio Prisma a favore di persone con disabilità, anche come strumento di orientamento per gli utenti e gli operatori pubblici nella ricerca di servizi appropriati rispetto ai bisogni.

La sottoscrizione della presente Carta del Servizio rappresenta dunque un impegno a:

- migliorare il servizio e rendere la struttura sempre più efficace ed efficiente con il contributo attivo dei diversi soggetti coinvolti (operatori, utenti, famiglie, servizi pubblici) in modo che il dialogo e la partecipazione possano essere una costante occasione di miglioramento;
- collaborare con i diversi soggetti per affrontare costruttivamente le attuali esigenze socio-sanitarie della collettività e per contribuire alla crescita, in tale campo, di una più generale cultura dei diritti e dei doveri.

Riferimenti normativi

La Carta del Servizio è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti riferimenti normativi:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che istituisce per la prima volta in Italia la carta dei Servizi
2. Legge 273/95, che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi
3. Legge 328/00, che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà un particolare impulso alla sua diffusione.
5. Legge Regionale 22/02, che fissa le norme generali in tema di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali.
6. Deliberazione Giunta Regionale Veneto n. 2473/2, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali e attribuisce alla Carta dei servizi valenza autorizzativa definendo, mediante specifico requisito, i contenuti essenziali.

RECOARO SOLIDALE Soc. Coop. Sociale – Gruppo Appartamento Rindola
Sede Via Griffani, 11

Sede Contrada Facchini Dx. 18/B – 36076 RECOARO TERME (VI)

Tel. 0445780492 – Fax 0445792217 – Email: info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it

P.IVA/C.F./R.I. 02345230243 – R.E.A. 224942/ Vicenza – Albo delle Società Cooperative:A142205



Per gli standard di qualità condivisi dalla cooperativa si è fatto riferimento ai requisiti contenuti nel Manuale consortile di qualità dei servizi (edizioni 2000 e 2002).

Validità della Carta del Servizio.

La Carta sarà uno strumento valido nella misura in cui, periodicamente, sarà rivista apportando le modifiche che proverranno anche da opportune rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza, nonché dalle diverse modalità di partecipazione e confronto con gli utenti e i servizi pubblici.

La redazione del presente documento si è conclusa nel mese di Marzo 2015. La revisione della Carta avverrà nell'arco di due anni, comunque non oltre il mese di giugno 2017.



4. PRINCIPI DI EROGAZIONE

Il servizio Rindola adotta i seguenti principi nella gestione dei servizi in riferimento al principio generale della unicità-globalità e della centralità del cittadino-utente.

In tal senso il servizio opera per:

- prendere in considerazione la persona nella sua unicità e globalità;
- offrire attività differenziate e personalizzate;
- realizzare percorsi evolutivi di sostegno e promozione anche mediante attività che valorizzino la singola persona, i suoi interessi e le sue potenzialità;
- incrementare, laddove possibile o comunque mantenere, abilità e competenze sociali per favorire l'autonomia della persona;
- valutare periodicamente le attività, in modo partecipato dagli utenti e, dove sono presenti, le famiglie, al fine di impostare ed articolare in modo adeguato il servizio.

4.1 UGUAGLIANZA

A tutti gli ospiti del servizio sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso a varie attività e prestazioni al fine di promuovere il loro benessere. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

4.2 IMPARZIALITA'

Il servizio assicura ad ogni persona benefici e prestazioni di pari livello qualitativo. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e il servizio si ispirano al principio di obiettività, giustizia e



imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nei servizi, secondo criteri di priorità tecnico-sanitaria.

4.3 APPROPRIATEZZA

Il servizio risponde agli effettivi bisogni dell'ospite valutati con criteri tecnico-professionali multidimensionali. Ciò impegna tutti gli operatori, a vario livello, ad un costante atteggiamento di ascolto verso le esigenze dei destinatari.

Nella fase di accesso va valutata l'idoneità di ogni richiedente rispetto al servizio, anche in riferimento alla sua compatibilità e integrabilità con gli ospiti già inseriti.

4.4 CONTINUITA'

Continuità di funzionamento e apertura dei servizi

Il servizio adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre disagi derivanti da interruzioni del servizio.

I tempi e gli orari di funzionamento sono regolati da specifici accordi tra Cooperativa, Referenti dei servizi territoriali e familiari, secondo criteri di regolarità e continuità.

Continuità assistenziale nel servizio

Il servizio si impegna a garantire ad ogni loro ospite la possibilità di essere seguito dallo stesso personale o dalla stessa équipe per tutta la durata della permanenza e del percorso terapeutico-riabilitativo secondo le necessità indicate nel progetto personalizzato.



Continuità assistenziale con altri servizi

Il principio della continuità è inteso anche come ricerca di ulteriori percorsi di cura dopo la dimissione dal Servizio. Sono previsti dispositivi per individuare, anche in collaborazione con il medico curante e gli altri soggetti interessati, altre unità di offerta, in modo che il progetto riabilitativo non subisca un'inopportuna interruzione.

Il servizio si adopera, nell'ambito della stesura di progetti educativi condivisi con i servizi pubblici invianti, a garantire i passaggi successivi, quando previsti, per la presa in carico da parte di altre strutture pubbliche o private.

4.5 DIRITTO DI SCELTA

Agli ospiti va garantito il diritto a poter scegliere - in accordo con gli Enti preposti ed in coerenza al principio di appropriatezza - fra diverse possibilità di assistenza.

4.6 PARTECIPAZIONE

Gli ospiti, le loro famiglie, le associazioni di rappresentanza e i servizi invianti, attraverso incontri individuali o plenari, sono coinvolti attivamente per esprimere opinioni e suggerimenti e per discutere di proposte per un eventuale miglioramento, in un'ottica costruttiva e di collaborazione.

Il servizio si impegna ad effettuare incontri, colloqui e/o indagini, presso gli utenti e i loro familiari, per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata.



4.7 QUALITA' - EFFICACIA - EFFICIENZA

Il servizio si impegna a valutare la qualità dei servizi da loro forniti anche in termini di raggiungimento degli obiettivi programmati e di corretto impiego delle risorse e ad elaborare periodicamente piani di miglioramento del livello qualitativo.

L'inserimento e il percorso degli ospiti all'interno del servizio sono regolati dalla definizione di un documento programmatico del servizio e da un progetto individuale condiviso con i servizi pubblici di riferimento con definizione degli obiettivi sull'ospite.

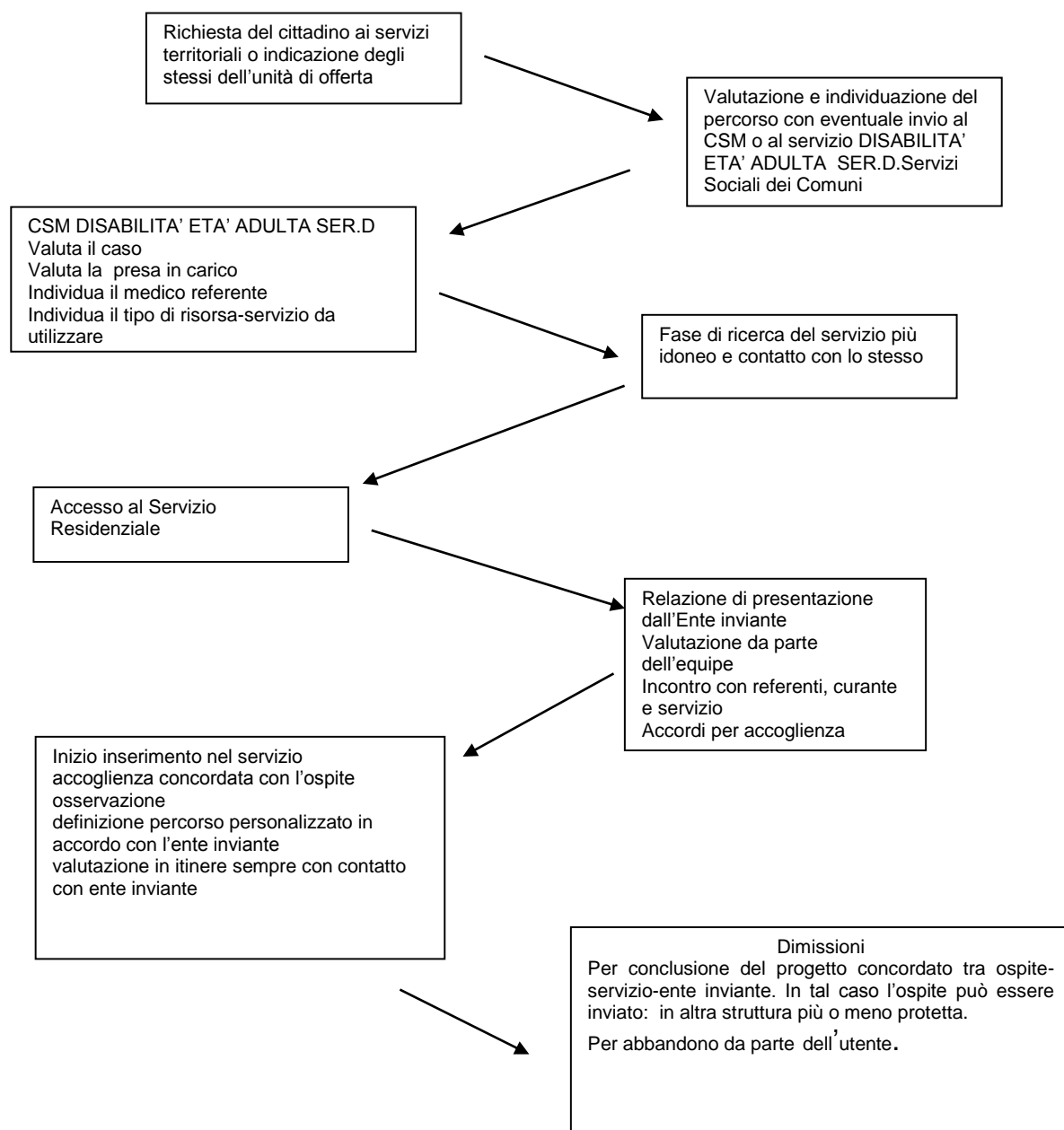
4.8 TERRITORIALITA'

Il servizio favorisce legami e collegamenti con il tessuto territoriale; garantisce con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere, per quanto possibile, in modo continuo rapporti e relazioni con reti parentali e amicali, nonché con servizi di sua conoscenza.

4.9 SUSSIDIARIETA' E COOPERAZIONE

Il servizio si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal piano di zona, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

5. L'ACCESSO AL SERVIZIO





6. CRITERI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 6.1 Il progetto ha caratteristiche residenziali con la presenza degli operatori dalle 15,30 alle 19,30 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica dalle ore 10,00 alle ore 12,30.
- 6.2 E' presente un documento programmatico del servizio, contenente le finalità, gli obiettivi, le strategie di intervento e le attività previste.
- 6.3 Osservazione iniziale: al momento dell'inserimento viene definito un periodo di almeno sei mesi durante il quale valutare, anche mediante momenti di verifica con i referenti dell'ente inviante, la permanenza dell'utente nel servizio e il possibile percorso successivo.
- 6.4 Sono previsti dei momenti di verifica periodica dei Progetti Personalizzati con i referenti dell'ente inviante.
- 6.5 Nella fase di conclusione del percorso riabilitativo presso la struttura si realizza un confronto con l'ente inviante per considerare approfonditamente tempi e modalità di gestione della dimissione.
- 6.6 Gli ospiti sono indirizzati dagli operatori nella cura ed igiene personale e della casa.
- 6.7 Gli ospiti sono sostenuti in collaborazione con gli operatori dei centri diurni, nella fruizione dell'assistenza sanitaria di base, qualora non siano presenti familiari di riferimento.
- 6.8 E' assicurata la possibilità di custodia dei farmaci e monitoraggio della corretta assunzione quando esplicitamente richiesto dal servizio inviante.
- 6.9 L'organizzazione del centro prevede la figura di un coordinatore, per otto ore la settimana, di due Addetti all'Assistenza di Base e di un Operatore Socio-Sanitario, che sono presenti quotidianamente.
- 6.10 L'equipe si incontra una volta la settimana per la programmazione e ogni quindici giorni per la riunione d'equipe. Periodicamente vengono svolti incontri di supervisione e consulenza sui casi con una psicologa esterna al gruppo operativo.



- 6.10 Esiste un responsabile della qualità indicato nel Sign. Alessandro Brunialti
- 6.12 I familiari degli ospiti vengono informati mediante comunicazione telefonica, su alcune le iniziative del servizio e fanno riferimento telefonico o verbale gli operatori in servizio per eventuali problemi o chiarimenti.
- 6.13 E' prevista una annuale comunicazione scritta per informare i familiari sullo stato di attuazione del servizio.
- 6.14 Sono previsti momenti di autogestione, soprattutto nel tempo libero; in cui a seconda di quanto previsto per ciascun ospite, ci saranno spazi più o meno definiti di autonomia.
- 6.15 Ogni settimana con l'ausilio degli operatori si organizzano i fine settimana ed eventuali rientri presso i familiari.
- 6.16 Ogni settimana è prevista un'attività di discussione in gruppo, su argomenti che vari, che possono riguardare anche gli aspetti di convivenza. Tale attività serve anche a informare gli ospiti sulle attività del servizio e a gestire le situazioni problematiche e relazionali legate al gruppo.
- 6.17 Sono previste attività territoriali e di integrazione (in particolare in occasione di manifestazioni locali e di iniziative con altri gruppi o associazioni).
- 6.18 La rilevazione dei bisogni degli ospiti permette di attivare servizi innovativi quando possibile tenendo conto di tali bisogni, tra cui il servizio diurno per persone con disabilità e per persone psichiatriche in età adulta avanzata.
- 6.19 Le situazioni che riguardano emergenze di tipo sanitario, verranno gestite con l'ausilio del dispositivo di telesoccorso, telecontrollo.



7. LA TUTELA DELL'UTENTE: sistemi di reclamo, informazione, partecipazione e soddisfazione degli ospiti.

La “tutela dell’ospite” è garantita mediante la definizione delle modalità con cui l’ospite può esporre osservazioni e reclami, può ricevere informazioni e partecipare alla gestione del servizio, può esporre il proprio grado di soddisfazione.

L’ospite in tal senso ha diritto di:

- formulare proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami per il miglioramento del servizio stesso e avere un immediato riscontro sugli stessi, mediante un questionario sulla soddisfazione erogato ogni due anni, durante la presentazione dei progetti personalizzati e durante le attività di discussione in gruppo.
- ricevere le informazioni e partecipare alle decisioni che lo riguardano in ogni tappa significativa del proprio percorso (ingresso, elaborazione del progetto personalizzato, gestione delle crisi, verifiche periodiche, valutazione dei tempi di dimissione, riflessione su altri percorsi successivi).
- ha diritto di essere informato annualmente sulla valutazione circa la qualità del servizio.



Gli ospiti i loro familiari, o chi ne ha la tutela legale, possono inoltrare proposte e/o osservazioni direttamente all'equipe operativa.

Gli ospiti e i loro familiari possono inoltrare reclami direttamente al responsabile del servizio. Queste comunicazioni possono avvenire verbalmente o a mezzo lettera. I reclami sono analizzati e, dopo aver acquisito gli elementi necessari o aver interpellato i soggetti interessati, si dà risposta ai proponenti nel più breve tempo possibile, comunque entro 30 giorni lavorativi dal loro ricevimento. In caso di reclamo non propriamente di competenza del servizio saranno fornite indicazioni circa il destinatario a cui rivolgersi.

Per potenziare il dialogo e favorire il miglioramento continuo del servizio gli operatori sono impegnati in specifiche modalità e azioni di informazione e comunicazione gli ospiti.

Al fine di migliorare le attività del servizio l'ente gestore svolge ogni due anni alcune attività per raccogliere informazioni sulla soddisfazione, coinvolgendo gli ospiti e i familiari con modalità adeguate alle singole situazioni dell'ospite. Le informazioni sulla soddisfazione degli ospiti possono essere raccolte mediante colloqui individuali con gli ospiti e/o i familiari, incontri di gruppo e questionari.

Recoaro Terme, 18 Marzo 2015

L'equipe del Gruppo Appartamento "Rindola"

Elvira Bottazzo

Alessandro Brunialti

Nelly Cailotto

Marisa Campanaro

Orietta Storti

RECOARO SOLIDALE Soc. Coop. Sociale – Gruppo Appartamento Rindola
Sede Via Griffani, 11

Sede Contrada Facchini Dx. 18/B – 36076 RECOARO TERME (VI)

Tel. 0445780492 – Fax 0445792217 – Email: info@recoarosolidale.it www.recoarosolidale.it

P.IVA/C.F./R.I. 02345230243 – R.E.A. 224942/ Vicenza – Albo delle Società Cooperative:A142205