

Gruppo Appartamento di tipo A
Residence La Metafora



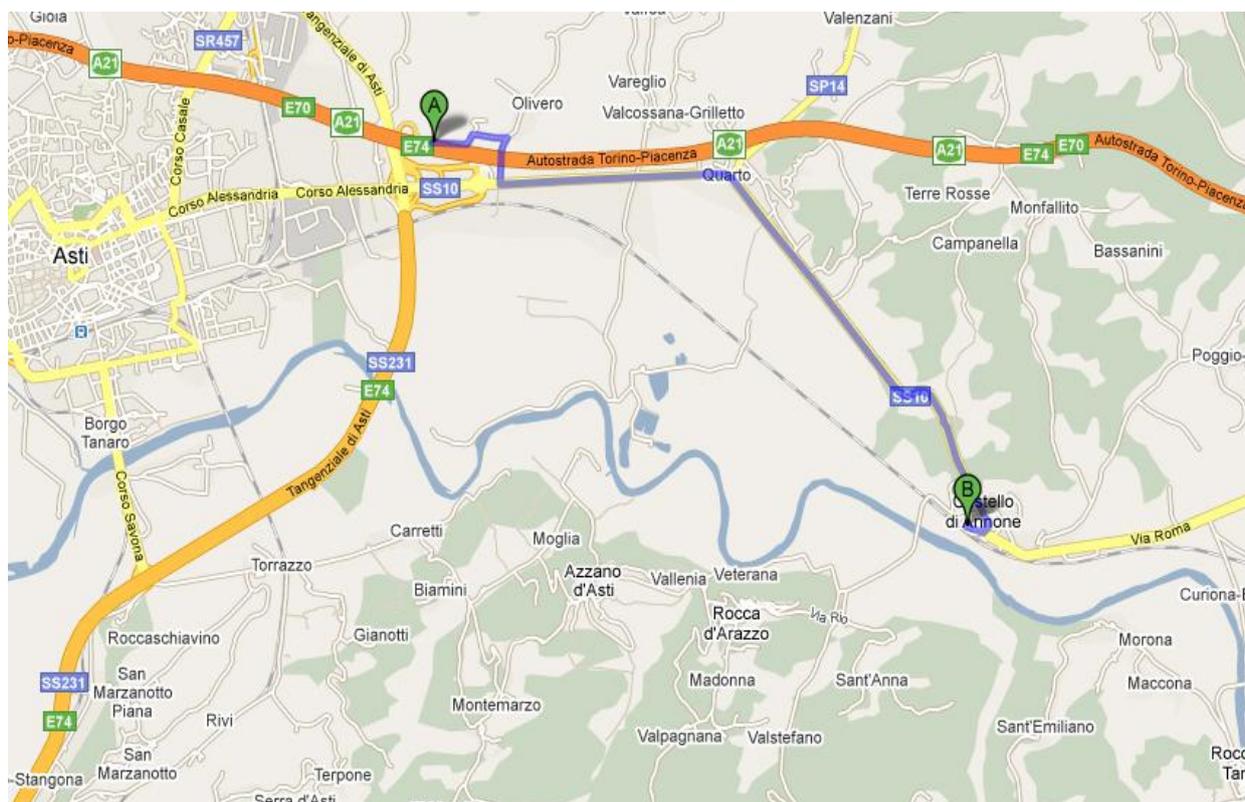
Carta del Servizio

CARTA DEI SERVIZI
Gruppo Appartamento LA METAFORA

Indice

Ⓜ Indirizzi e recapiti	pag. 2
Ⓜ Come raggiungerci	pag. 3
Ⓜ Premessa	pag. 4
Ⓜ Mission	pag. 5
Ⓜ Chi Siamo	pag. 6
Ⓜ Fruizione Del Servizio	pag. 7
Ⓜ Destinatari	pag. 8
Ⓜ Obiettivi di Minima Perseguibili nelle Differenti Aree	pag. 9
Ⓜ Criteri per l'accesso: Lista di attesa	pag. 10
Ⓜ Modalità di ammissione e dimissione ospiti	pag. 10
Ⓜ Documentazione individuale degli ospiti	pag. 11
Ⓜ Richiesta copia della cartella clinica individuale	pag. 11
Ⓜ Organizzazione della giornata	pag. 12
Ⓜ Modalità di visita agli ospiti	pag. 12
Ⓜ Giornata tipo	pag. 13
Ⓜ Attività	pag. 15
Ⓜ Progetto individuale (PI)	pag. 16
Ⓜ Figure professionali	pag. 17
Ⓜ Organigramma del personale	pag. 18
Ⓜ Schema tipo delle presenze giornaliere	pag. 19
Ⓜ Servizi offerti	pag. 20
Ⓜ Diete speciali	pag. 20
Ⓜ Polizza assicurativa	pag. 20
Ⓜ Retta di accoglienza	pag. 21
Ⓜ Conservazione del posto letto	pag. 21
Ⓜ Fatturazione e pagamento retta	pag. 21
Ⓜ Diritti dell'utente	pag. 22
Ⓜ Doveri dell'utente	pag. 22
Ⓜ Diritti e doveri della famiglia	pag. 22
Ⓜ Controllo della qualità del servizio	pag. 23
Ⓜ Gestione dei reclami	pag. 23
Ⓜ Tutela dei dati e la gestione della privacy	pag. 24

Come raggiungerci



Premessa

La nostra carta dei servizi ha lo scopo di dare informazioni precise sui servizi offerti dando una chiara visione dei propri "**diritti**" ed è destinata alle famiglie, agli ospiti e ai servizi inviati.

Nell'ottica di una gestione sempre più efficiente e improntata su un rapporto trasparente e cordiale con i nostri "utenti" la nostra carta dei servizi si basa su alcuni principi fondamentali che sono:

- **Equità** *cioè che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.*
- **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 termine di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.*

Mission

La costituzione di un gruppo appartamento di tipo A è finalizzato alle esigenze di coloro che, sofferenti di un deficit intellettivo, incapaci di svolgere autonomamente le comuni attività quotidiane, necessitano di un inserimento in una struttura residenziale che, attraverso la presenza di personale adeguatamente formato, sia in grado di supportarli e accompagnarli nel cammino di progressiva autonomia ,secondo un progetto individualizzato.

L'attenzione è rivolta sia alle aree deficitarie sia a quelle in cui il soggetto conserva una certa autonomia nonché a quelle che rappresentano delle potenzialità e alla loro integrazione nel progetto individualizzato, allontanando in tal modo il rischio di distorte e rigide istituzionalizzazioni. Inoltre l'inserimento in un ambiente caratterizzato dalla ricchezza di rapporti affettivi, di opportunità di comunicazione e di integrazione sociale potrà ovviare al problema della sradicamento e della frattura relazionale tra paziente e contesto sociale.

Chi Siamo.

L'Incontro è nato nel 1990 ed opera nel settore dei servizi socio- sanitari su tutto il territorio regionale nonché nazionale; promuove e gestisce servizi alla persona, nel rispetto dell'individualità e del contesto comunitario di appartenenza, svolge, inoltre, attività di studio ed elabora progetti di interesse collettivo in riferimento ai vari settori di intervento (anziani, famiglie, minori, portatori di handicap fisici e psichici) La società si avvale sia dell'attività lavorativa di consulenza che di personale dipendente con specifiche competenze professionali.

Per la gestione dei servizi l'Incontro fa riferimento ad un sistema di qualità interno.

I servizi che l'Incontro S.r.l. gestisce sono.:

- ☛ n. 1 Comunità Protetta di Tipo B denominata **L'Incontro** D.gr. 357-97
- ☛ n. 3 Gruppi Appartamento per pazienti psichiatrici in fase avanzata del progetto riabilitativo denominato **"Fase Progress in Group Living 1-2-3"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"Autonomy 1"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"Autonomy 2"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"La Metafora"** D.gr. 230/97
- ☛ n. 1 Casa di riposo (R.A.) denominata **"Villa Eden"** D.gr 38/92
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento per Minori e Giovani Adulti denominato **"Il Gufetto"** (dgr n 25 del 18-12-2012)
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento per Genitore/Bambino e gestanti denominato **"La Coccinella"** (dgr n 25 del 18-12-2012)
- ☛ n. 1 punto vendita denominato **"Fiori e Magie dell'Incontro"**

Mappa del nostro servizio



Fruizione del servizio

Il G.A. La Metafora è sito in Castello di Annone, Via Ricci n. 15, in centro paese in una palazzina di tre piani e dispone di ampi spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione. La scelta di questa collocazione è dovuta dalla volontà di consentire la massima apertura al contesto territoriale. Infatti è ubicata in un luogo raggiungibile da mezzi pubblici, prossima all'area urbana anche per facilitare le visite di familiari e amici. L'organizzazione della struttura è quella di una vera abitazione, al fine di evitare una medicalizzazione sia degli spazi che degli arredi nonché delle relazioni.

LE FUNZIONI SONO COSI' DISTRIBUITE:

PIANO TERRA:

- n. 1 locale adibito a lavanderia
- n. 1 locale adibito a stireria
- n. 1 locale dispensa
- n. 1 locale cantina

PIANO RIALZATO:

- cucina, ampio salone per attività ad uso polivalente e tv, ufficio, n° 2 bagni di cui 1 accessibile.

PRIMO PIANO:

- n.4 camere da letto di cui:
 - 2 camere da letto a 2 posti letto con bagno autonomo (4 p.l.)
 - 2 camere da letto ad 1 posto letto con relativo bagno accessibile (2 p.l.).

Per un totale di 6 posti letto.

SECONDO PIANO:

- n. 1 camera con relativo bagno destinato al personale di assistenza.

Destinatari

Il G.A. di tipo A si intende rivolto ad una utenza maschile e femminile, così caratterizzata:

tipologia:

soggetti in cui la disabilità intellettuale consiste in una limitazione o perdita di capacità operative prodotta da una o più menomazioni.

problematiche prevalenti:

Incapacità nel provvedere autonomamente all'igiene e cura della propria persona, notevoli limitazioni nelle capacità di soddisfare in maniera autonoma le esigenze primarie(cucinare, vestirsi, fare la spesa ecc.) compromissioni delle competenze sociali e relazionali.

Obiettivi Di Minima Perseguibili Nelle Differenti Aree.

- riconoscere le risorse individuali residue e sviluppare quelle potenziali, a partire dall'identificazione dei bisogni del paziente;
- sviluppare la capacità di svolgere autonomamente, nei limiti individuali consentiti, le funzioni primarie (igiene e cura personale) e quelle relative alla gestione del proprio spazio di vita e dell'ambiente comunitario;
- stimolare la capacità di svolgere attività di gruppo;
- sostenere la ricerca di modalità relazionali alternative e funzionali;
- stimolare la capacità di assumersi progressivamente la responsabilità di svolgere in modo autonomo mansioni via via più complesse, naturalmente secondo le possibilità del paziente;
- offrire la possibilità di acquisire le conoscenze di base utili per affrontare il mondo del lavoro.

CRITERI PER L'ACCESSO.

Modalità di ammissione e dimissione ospiti.

L'ammissione avviene su richiesta dei servizi socio assistenziali e l'U.V.H. competente per territorio che hanno in carico il paziente , in seguito a stesura di una relazione medico sociale.

La valutazione delle ammissioni viene effettuata dal Responsabile e dall'èquipe del Gruppo Appartamento, dopo un primo contatto con il servizio inviante

L'inserimento avverrà dopo aver acquisito il parere positivo dell'equipe operante in struttura. Successivamente, nella fase di accoglienza, si attiva un percorso di osservazione, durante il quale l'equipe della struttura mette in atto le iniziative necessarie per approfondire la conoscenza delle risorse personali, sociali, ambientali e del contesto familiare dell'ospite. Lo studio sarà finalizzato ad una valutazione accurata dei bisogni del paziente ed alla elaborazione del progetto educativo personalizzato.

Le dimissioni verranno concordate con il servizio inviante al momento del raggiungimento degli obiettivi prefissati o potranno avvenire su esplicita o motivata richiesta dell'invitante, del paziente o della famiglia.

Lista Di Attesa.

Sarà cura della struttura tenere un registro con le richieste di inserimento presentate in ordine temporale, e contattare il servizio nel caso in cui si dovessero presentare le condizioni per avviare un percorso di inserimento, secondo le modalità contenute nei *criteri per l'accesso*, descritte nella presente carta dei servizi.

I tempi di attesa sono comunque dettati dai progetti educativi in atto.

Documentazione individuale degli ospiti.

Per ogni ospite viene redatta una "cartella individuale" socio- sanitaria.

La cartella contiene: la carta di identità, tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket, libretto di pensione, copia del verbale di invalidità, esami ematochimici e strumentali, valutazioni specialistiche, ECG, relazioni del servizio inviante, eventuali dimissioni se provenienti da case di cura o altre strutture, piano terapeutico per i farmaci che lo richiedono, terapia in atto al momento dell'ingresso nel G.A., la documentazione è arricchita altresì dal diario clinico a cura dello specialista operante in struttura, dalla cartella psicologica a cura dello psicologo e della cartella internistica redatta dal medico di base.

Inoltre al fine di permettere una comunicazione circolare ed una programmazione condivisa, viene tenuto un "diario di bordo" per il passaggio quotidiano delle informazioni in cui vengono annotati i fatti salienti della vita dell'ospite, le eventuali visite dei famigliari e delle figure di riferimento invianti.

Tutta la documentazione personale verrà restituita all'ospite all'atto delle dimissioni mentre la documentazione sanitaria inerente al periodo di permanenza nel G.A sarà rilasciata su richiesta con le modalità di cui sotto.

Richiesta copia della cartella clinica individuale.

La copia integrale della cartella clinica potrà essere richiesta per iscritto dopo le dimissioni dell'utente, direttamente c/o la sede amministrativa che provvederà al rilascio della stessa entro 30 giorni.

Il duplicato della cartella clinica potrà essere richiesta dall'utente o da chi ne fa le veci (tutore ecc.) e dalla famiglia.

Organizzazione Della Giornata.

La caratteristica del nostro G.A. è la flessibilità con cui si articola la giornata e la partecipazione attiva degli ospiti alla quotidianità in modo tale da favorire un clima di relazioni reciproche atte a stimolare comportamenti autonomi e differenziati.

Importante, comunque, è l'acquisizione delle regole della struttura in quanto regole che semplificano la vita di gruppo, stimolando il rispetto di se e degli altri.

Sono regole di vita quotidiana e che riguardano la cura del sé la cura degli spazi personali (pulizia e riordino delle camere e personalizzazione delle stesse), la cura degli spazi comuni (pulizia o riordino sala pranzo, scale, bagni, giardino), la gestione del denaro, le regole sociali e relazionali (comportamento durante il pranzo, uso del televisore, fumo, uso del telefono, rispetto, cordialità ed empatia verso l'altro).

Tali regole vengono negoziate con gli ospiti stessi così che possano interiorizzarle e farle proprie.

Modalità di visita agli ospiti.

Di norma si possono ricevere visite tutti i giorni dalle h. 17,00 alle h. 19,00 il sabato e la domenica dalle h. 10 alle h. 19.

Eventuali rientri presso il proprio domicilio vengono concordati con il coordinatore della struttura.

Gli ospiti possono ricevere telefonate il sabato h. 15,00 alle h. 19,00 la domenica alle h. 10,00 alle h. 19,00.

L'uso del cellulare è ammesso tutti i giorni dalle h. 13,00 alle 15,00 e dalle 17,00 alle 19,00.

Giornata tipo

Dal Lunedì al Venerdì

Orario	
h. 7,30	Sveglia
h. 8,00	Igiene personale, cura di se
h. 8,00/8,30	Preparazione e consumazione della colazione
h.8,30	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 9,00/11,30	Attività domestiche
h. 10,00/12,00	Attività territoriali (farmacia, uscita per commissioni, spesa)
h. 10,00/12,00	Preparazione del pranzo a turnazione
h. 12,00	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 12,00/13,00	Preparazione della tavola -consumazione del Pranzo
h. 13,00	Riassetto stoviglie del pranzo
h. 13,30/15,00	Relax
h. 15,00/17,00	Attività di laboratorio occupazionali
h.16,45 17,00/17,30	Preparazione somministrazione Merenda- riassetto stoviglie
h. 17,30/18,00	Attività territoriali (uscite per commissioni, ecc)
h. 17,30/19,00	Preparazione della cena a turnazione
h. 19,00	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 19,30/20,00	Preparazione della tavola -consumazione della Cena
h. 20,00/20,30	Riassetto stoviglie della cena approvvigionamento per la colazione
h. 21,00	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 21,00	Igiene personale- cura di se- Riposo notturno

Sabato e Domenica

Orario	
h. 7,30	Sveglia
h. 8,00	Igiene personale cura di se
h. 8,00/8,30	Preparazione e consumazione della Colazione
h.8,30	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 9,00/11,30	Attività domestiche
h. 10,00/19,00	Uscite con i parenti
h. 11,00/12,00	Messa (la domenica)
h. 10,00/12,00	Preparazione del pranzo a turnazione
h. 12,00	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 12,30/13,00	Preparazione della tavola -consumazione Pranzo
h. 13,00	Riassetto stoviglie del pranzo
h. 13,30/15,00	Relax
h. 15,00/17,00	Uscite tutti insieme (bar-mercato-gite)
h. 16,45 17,00/17,30	Preparazione somministrazione Merenda- riassetto stoviglie
h. 17,30/18,00	Attività territoriali (uscite per commissioni, ecc)
h. 17,30/19,00	Preparazione della cena a turnazione
h. 19,00	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 19,30/20,00	Preparazione della tavola -consumazione Cena
h. 20,00/20,30	Riassetto stoviglie della cena approvvigionamento per la colazione
h. 21,00	Controllo della corretta preparazione e assunzione della terapia farmacologica
h. 21,00	Riposo notturno

Attività

Le attività vengono programmate in base alle esigenze cliniche e alle capacità del gruppo hanno come obiettivo quello di favorire ed incrementare le capacità residue di ognuno.

Prevedono sia il lavoro di gruppo che incoraggino gli ospiti alla collaborazione sia attività da svolgere singolarmente in base alle potenzialità ed agli interessi personali.

Sono organizzate in modo da impegnare gli ospiti quotidianamente, ad orari stabiliti ed intervallate da momenti di pausa.

Tutte le attività vengono monitorate e discusse mensilmente in sede di riunione d'equipe con tutte le figure di riferimento (coordinatore- medico- psicologo-educatore -operatori addetti all'assistenza) considerando le problematiche degli ospiti.

Nel periodo estivo l'organizzazione mira a momenti risocializzanti esterni, attivando gruppi piscine, escursioni alla scoperta del territorio, soggiorni climatici.

La programmazione delle attività è consultabile dagli operatori- ospiti- familiari- servizi inviati nella bacheca apposta all'interno del G.A.

Tipo di Attività

Animazione (festa di compleanno, feste di paese, ecc)

✚ Giornalino settimanale

✚ Gruppo Cucina

✚ Laboratorio di manualità

✚ Laboratorio presepeistico

✚ Progetto Work c/o Fiori e Magie dell'Incontro

✚ Soggiorni climatici

✚ Uscite Territoriali

✚ Volontariato c/o la locale Casa di Riposo

✚ Atelier di pittura

✚ Cineforum

✚ Feste a tema

✚ Gite

✚ Gruppo fotografia

✚ Ortoterapia

✚ Piscina

✚ Pizzeria-ristorante

✚ Presepe Vivente

✚ Scolarizzazione

Progetto individuale (P.I.).

La prima fase di inserimento è dedicata all'osservazione dell'utente ed ha la durata di tre mesi. In questo primo periodo di "presa in carico", l'intera equipe, attraverso l'osservazione dell'agire quotidiano, cerca di individuare e valutare le caratteristiche, le problematiche e le potenzialità dell'utente.

È ancora in questo periodo che si impostano i primi rapporti con la famiglia invitandola a condividere ed accompagnare l'utente al passaggio ad una fase del programma più orientata verso un'autonomia personale.

Partendo dalla valutazione dei bisogni, dal grado di autonomia e dalle potenzialità si redige il "Progetto Individualizzato" (P.I.) che rappresenta lo strumento più efficace per concretizzare l'operatività progettuale.

Il progetto individualizzato comprende:

- 1) dati anagrafici dell'utente;
- 2) anamnesi familiare;
- 3) grado di autonomia;
- 4) caratteristiche comportamentali;
- 5) operatori di riferimento invidanti;
- 6) operatori di riferimento del G.A.;
- 7) obiettivi da raggiungere nelle diverse aree;
- 8) strumenti utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi;
- 9) tempi di verifica del progetto individuale.

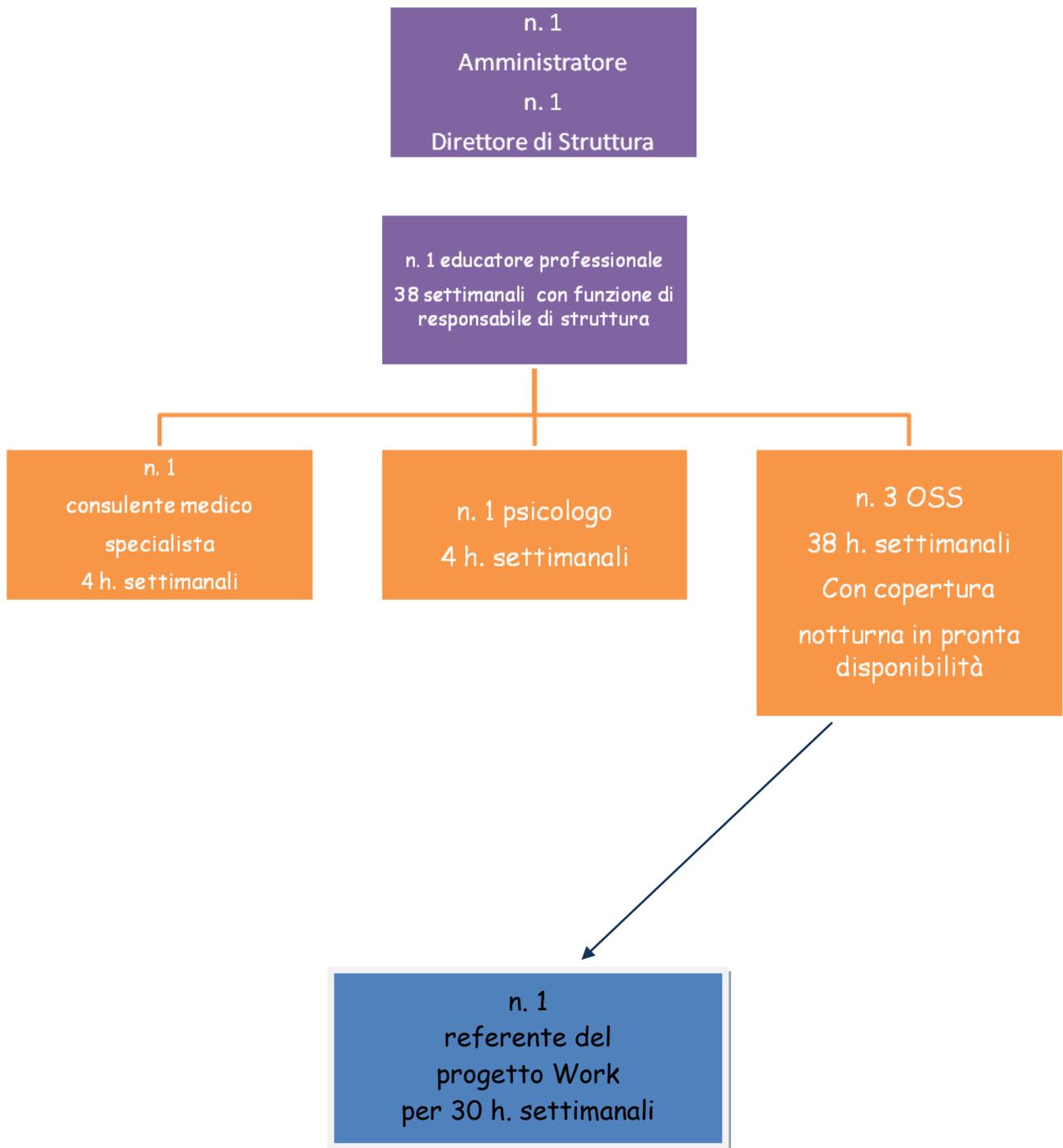
Figure Professionali.

Le figure professionali che operano nel servizio sono le seguenti:

- ✿ Educatore professionale con funzioni di responsabile di struttura: è impegnato quotidianamente in compiti di affiancamento, stimolo, verifica e garanzia del rispetto delle regole comunitarie e di crescita dell'utente. Si occupa inoltre in prima persona del progetto individualizzato del monitoraggio e della valutazione dei singoli progetti individuali, di collaborazione tra i servizi educativi, sociali, sanitari, le famiglie e di integrazione con il territorio.
Organizza il personale attraverso una turnazione idonea alla copertura delle 24 h.
- ✿ Personale addetto all'assistenza (OSS): è una figura professionale preposta alle cure e all'igiene all'interno della struttura.
- ✿ Consulente medico specialista a cui sono affidati i colloqui individuali e la verifica della terapia farmacologica.
- ✿ Psicologo a cui sono affidati i colloqui psicologici, somministrazione dei test e gruppi psico - educativi
- ✿ Referente Progetto Work è la figura preposta all'attuazione del progetto che opera in sinergia con le altre figure professionali ed ha la competenza per l'insegnamento di tecniche manuali ed innovative atte a favorire lo sviluppo di capacità relazionali ed organizzative a livello individuale.

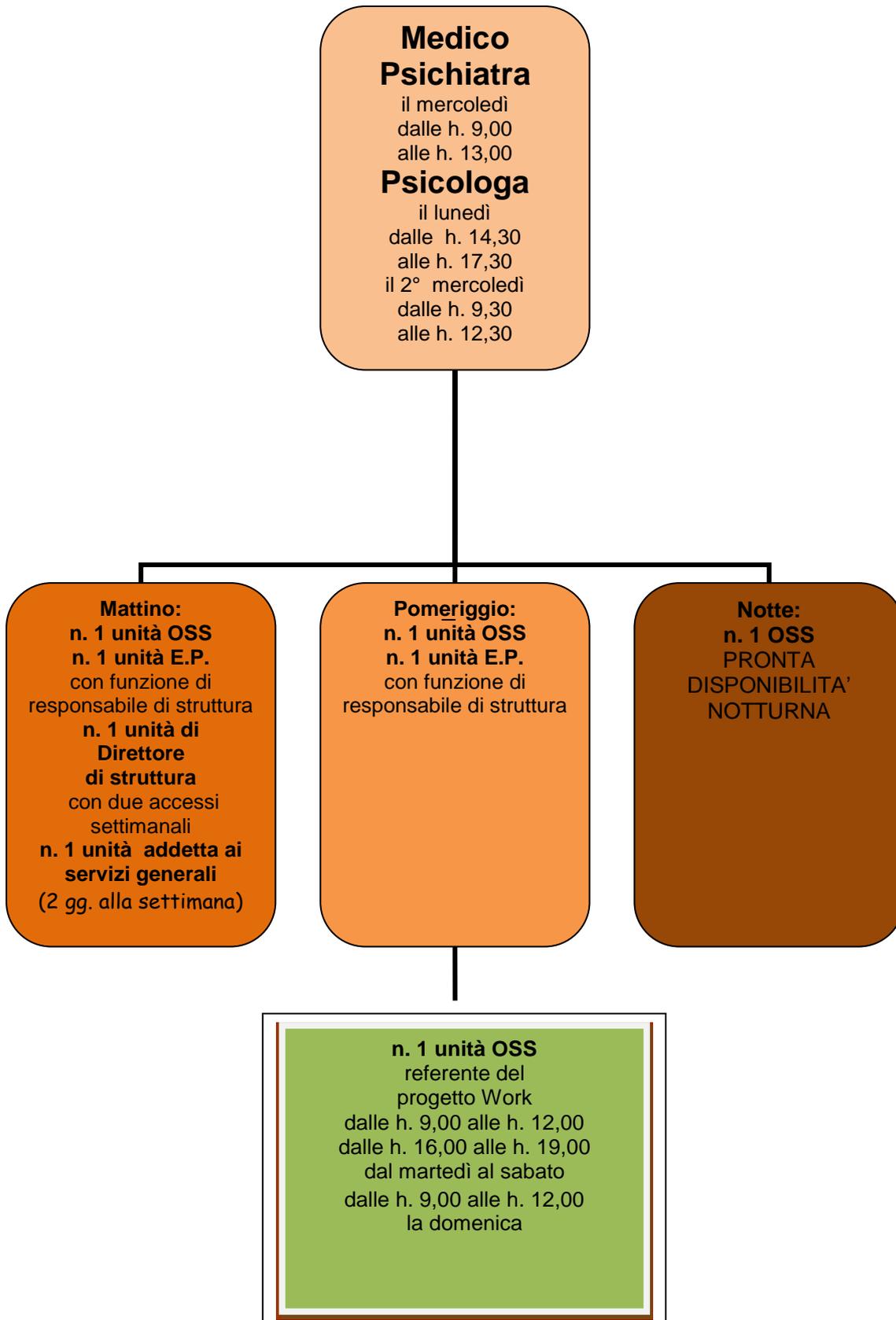
Al personale dipendente operante in struttura viene garantita l'applicazione del contratto nazionale dei lavoratori ANASTE è altresì prevista la libera contrattazione con figure professionali che operano in regime di L. P.

Organigramma del personale.



Schema tipo delle presenze giornaliere

Nell'arco della giornata sono presenti le seguenti figure professionali:



Funzioni Del Personale

Le figure professionali che operano nel servizio sono le seguenti:

- ✿ **Legale rappresentante/Direttore di Struttura** svolge il coordinamento generale; effettua la gestione organizzativa; cura gli incontri di equipe multiprofessionale; partecipa e contribuisce responsabilmente agli incontri di equipe multiprofessionale; mantiene i collegamenti con i servizi occupazionali presenti nel territorio;
cura la supervisione su:
 1. attività svolte;
 2. dinamiche di gruppo degli operatori;
 3. verifiche sul gruppo utenti;

- ✿ **Educatore professionale con funzione di responsabile di struttura**: è impegnato quotidianamente in compiti di affiancamento, stimolo, verifica e garanzia del rispetto delle regole comunitarie e di crescita dell'utente. Si occupa inoltre in prima persona del progetto individualizzato del monitoraggio e della valutazione dei singoli progetti individuali, di collaborazione tra i servizi educativi, sociali, sanitari, le famiglie e di integrazione con il territorio.
Organizza il personale attraverso una turnazione idonea alla copertura delle 24 h.

- ✿ **Personale addetto all'assistenza (OSS)**: è una figura professionale preposta alle cure e all'igiene all'interno della struttura.

- ✿ **Consulente medico specialista** a cui sono affidati i colloqui individuali e la verifica della terapia farmacologica.

- ✿ **Psicologo** a cui sono affidati i colloqui psicologici, somministrazione dei test e gruppi psico - educativi, supporto psicologico alle famiglie e agli operatori.

SERVIZI Offerti.

La struttura fornisce ogni prestazione necessaria e attinente al normale svolgimento del servizio, in conformità al progetto educativo di ogni ospite.

I servizi previsti e compresi nella retta sono relativi alle prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario, assistenza alla persona nell'arco delle 24 ore, servizi generali, di lavanderia, di pulizia e alberghiera completa, prestazioni educative e animative, materiale didattico per le attività, prestazioni psicologiche, prestazioni medico specialista, viene assicurato trasporto con mezzi della struttura.

Non sono compresi nella retta i servizi di consulenze e cure sanitarie di specialisti privati fuori struttura e quanto non dispensato dal S.S.N., soggiorni climatici e quant'altro espresso in Convenzione,

Le famiglie, secondo le proprie possibilità, forniranno un adeguato corredo personale al momento dell'inserimento e per tutto il periodo di permanenza in comunità a secondo le stagioni. In caso di malattia e conseguente ospedalizzazione dei residenti, o in situazioni in cui sia richiesta assistenza fuori struttura, i familiari si faranno carico di tale incombenza.

Diete speciali

La struttura garantisce l'esecuzione di diete personalizzate su indicazione del medico specialista o del servizio di dietologia.

È prevista per la preparazione di esami strumentali diagnostici, la dieta prescritta.

Per eventuali problemi gastrointestinali viene somministrato un pasto alternativo (pasta all'olio, prosciutto cotto, patate lesse, mela)

Polizza Assicurativa.

È attiva una polizza assicurativa, a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti o/e dal personale.

Sono esclusi da tale copertura i tirocinanti delle Università o Scuole di Specializzazione pubbliche e private e gli operatori del servizio civile nazionale in quanto coperti da polizza stipulata da i loro istituti di appartenenza.

Assistenza di Medicina Generale

Per gli ospiti accolti nella G.A. LA METAFORA è garantita la scelta del medico di medicina generale per garantire efficacia organizzativa e gestionale delle problematiche sanitarie.

Assistenza Specialistica

L'assistenza specialistica, di norma, viene prestata presso gli ambulatori dell'ASL AT, con accompagnamento da parte del personale del G.A.

Le Famiglie

I rapporti con i familiari sono fondamentali perché contribuiscono alla buona riuscita del percorso individuale definito per ciascun utente. L'equipe multiprofessionale contribuisce ad attivare e favorire le relazioni familiari supportando e monitorando l'utente nella gestione di situazioni difficili o fonte di disagio.

La gestione dei rapporti con i familiari viene decisa e condivisa con gli utenti e pertanto regolamentata chiaramente nelle modalità operative (frequenza dei permessi a casa, di visite dei familiari, ecc.) che vengono inserite nel progetto personalizzato e nel contratto terapeutico.

Rapporti con il Territorio

Uno degli obiettivi del servizio è l'integrazione dei residenti nel territorio di ubicazione della struttura, per cui è previsto l'utilizzo mirato delle risorse territoriali, aperte a tutti i cittadini. Sono previste giornalmente uscite, rivolte all'utilizzo delle risorse territoriali. Da parte degli operatori vi è un costante impegno nel reperimento di risorse esterne, in particolare nella zona prospiciente il G.A.: parrocchia, biblioteca, distretto sanitario, comune, circolo ricreativo, proloco, associazione culturale, palestra, giardini pubblici, etc. Da parte dell'ente gestore "L'Incontro" vi è il massimo impegno a seguire ed a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dal Comune di Castello di Annone e da altri enti pubblici.

Retta di accoglienza.

La retta è comprensiva di vitto, alloggio e servizio lavanderia ed è determinata dai regolamenti regionali e dalle convenzioni con i comuni e/o le Asl di residenza.

Per il vitto viene somministrato un menù a rotazione su quattro settimane e differenziato in caso di problemi di salute.

Dalle rette sono escluse le spese relative al tempo libero, farmaci, ticket visite specialistiche, assistenza in caso di ricovero, sigarette acquistate per l'igiene personale e soggiorni di vacanza.

Conservazione posto letto.

In caso di assenza per rientri nel nucleo familiare o ricovero ospedaliero la retta giornaliera verrà decurtata del 30% e non potrà superare 30 giorni di assenza dopodiché l'ospite si intenderà dimesso.

Fatturazione e pagamento retta.

La retta è suddivisa in quota sanitaria a carico dell'Asl e quota assistenziale a carico dei comuni o consorzi, o dall'utente tenuto al versamento della stessa.

La retta dovrà essere corrisposta all'ente previa fatturazione con indicazione della somma da pagare nonché la modalità di versamento entro e non oltre 90 giorni dall'emissione del documento.

Ai ritardatari sarà applicato il tasso d'interesse bancario.

Diritti dell'utente.

- **Ogni utente ha diritto al rispetto del proprio malessere;**
- Ogni utente deve essere accettato come individuo portatore di valori;
- L'utente ha diritto a essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto delle dignità umane e delle proprie convinzioni religiose e politiche;
- L'utente ha diritto al rispetto del segreto professionale nessuna informazione personale può essere resa nota ad estranei, a voce o per iscritto;
- L'utente ha diritto di ricevere visite e telefonate nelle ore stabilite;
- L'utente ha il diritto di essere ascoltato e le sue richieste saranno accolte ed evase nei limiti del possibile;
- L'utente ha diritto di esprimere liberamente il proprio pensiero e di effettuare reclami ai quali va data risposta.

Doveri dell'utente.

- L'utente ha il dovere di rispettare il personale che si prende cura di lui;
- L'utente ha il dovere di rispettare gli ambienti e gli arredi di utilizzo comune;
- L'utente ha l'obbligo di collaborare alla realizzazione del progetto individuale;
- L'utente ha il dovere di rispettare gli altri componenti del gruppo;
- L'utente ha il dovere di osservare le regole di convivenza.

Diritti Doveri della famiglia.

- ✓ La famiglia è tenuta a collaborare al progetto terapeutico individuale;
- ✓ La famiglia è tenuta a fornire alla struttura tutto il vestiario, necessario per la permanenza, secondo le stagioni e di contrassegnarlo con il numero che gli verrà assegnato;
- ✓ Sono a carico della famiglia i ticket ed i farmaci non dispensati dal S.S.N., le sigarette ed i prodotti per l'igiene personale;
- ✓ La famiglia potrà concordare, una volta al mese, un colloquio con il medico referente, per avere notizie sull'andamento del parente o congiunto, previo appuntamento;
- ✓ In occasione delle festività (Natale, Pasqua) la struttura definisce un periodo di rientro in famiglia. Le famiglie sono tenute a rispettare il periodo stabilito.
- ✓ Mensilmente è previsto il permesso di un giorno per i rientri presso il nucleo familiare, da concordare preventivamente con gli operatori di riferimento del G.A., salvo accordi differenti in base ai progetti terapeutici individuali.
- ✓ La partenza dovrà avvenire entro le h. 10,00 con rientro in struttura entro le h. 19,00 del sabato o della domenica.
- ✓ La famiglia può far visita al proprio congiunto tutti i giorni dalle h. 17,00 alle h. 19,00 il sabato e la domenica dalle h. 10,00 alle h. 19,00, salvo accordi diversi a livello progettuale.;
- ✓ Gli ospiti possono ricevere telefonate sabato il sabato dalle h. 15,00 alle h. 19,00 e la domenica dalle h. 10,00 alle h. 12,00

Controllo della Qualità del servizio.

L'ente gestore (l'Incontro s.r.l.) ha attivato una procedura interna per valutare e monitorare la qualità del servizio attraverso dei "questionari di soddisfazione del servizio".

I questionari vengono somministrati all'utente-famiglia- servizi inviati una volta all'anno e, successivamente, consegnati al coordinatore dei servizi

I dati raccolti serviranno a sorvegliare ed eventualmente a migliorare la qualità del servizio prestato, nonché utilizzati per la stesura del report annuale e discussi in èquipe in apposita riunione.

Gestione dei reclami.

L'ente gestore ha predisposto un protocollo interno per la gestione dei reclami che devono essere presentati per iscritto al coordinatore dei servizi mediante apposita modulistica allegata a mezzo:

- fax
- lettera a mano o a mezzo r/r

c/o la sede legale.

I reclami verranno protocollati in ordine cronologico e, successivamente, archiviati con la relativa risposta nell'apposito "registro reclami".

In prima istanza verranno valutati dal responsabile del servizio che, se di semplice soluzione, fornirà un riscontro per iscritto entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non sia di immediata soluzione, il responsabile dei servizi provvederà ad inoltrarlo all'èquipe multi professionale che ne esaminerà il contenuto per dare una risposta adeguata entro 20 giorni lavorativi per iscritto a chi ha sporto il reclamo.

Ogni reclamo è reso disponibile all'attività di verifica degli enti committenti e agli organi di vigilanza.

Tutela dei dati e la gestione della privacy.

Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, l'ente gestore ha predisposto il "Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali" (D.P.S.) e si adopera per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto del segreto professionale, delle leggi e dei regolamenti in materia di modalità di trattamento dei dati sensibili e di misure minime di sicurezza.

In particolare vengono adottate le seguenti misure:

- al momento dell'ingresso nel G.A. viene fatta sottoscrivere una dichiarazione liberatoria per l'utilizzo dei dati personali;
- la comunicazione di informazioni sullo stato di salute dell'ospite si svolge in ambiente il più possibile isolato e riservato;
- rispetto, della dignità dell'interessato in occasione della prestazione medica e in ogni operazione di trattamento dei dati;
- gli incaricati che non sono tenuti per legge al segreto professionale devono comunque rispettare regole di condotta che lo tutelano.

**Al Coordinatore dei Servizi
G.A. La Metafora
Via Ricci n. 15
14034 Castello di Annone (AT).**

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.

COGNOME E NOME: _____

OSPITE

FAMILIARE DEL SIGNOR/A _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

EVENTUALI SUGGERIMENTI DA PROPORRE:

Data _____

Firma. _____

**Gruppo Appartamento
La Metafora
Via Ricci n. 15
14034 Castello di Annone (AT)**

INTESA DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Gent.ma famiglia riteniamo di farLe cosa gradita illustrarLe la nostra organizzazione. Qualora ritenga dover comunicare con noi, potrà farlo con le persone di riferimento qui sotto elencate, a seconda dei suoi bisogni ed a secondo delle responsabilità dei nostri collaboratori operanti in struttura.

Numeri telefonici della struttura	Amministrazione	0141/401631
	Fax	0141/402991
	La Metafora	0141/401984
Area Amministrativa Loc. Bordoni, Castello d'Annone	I nostri uffici amministrativi sono a sua disposizione per quanto attiene pratiche burocratiche inerenti l'ospitalità del suo familiare, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00, nonché per l'inoltro dei reclami.	

Responsabile di Struttura Matteo Rosanna	Può contattare i nostri responsabili dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 per eventuali permessi di uscite, concordare appuntamenti con le figure mediche, psicologo, l'iter di pratiche burocratiche in atto o da attivarsi, aggiornamento su eventuali programmi riabilitativi (organizzazione interne ed esterne alla struttura di feste, uscite, soggiorni climatici, manifestazioni in genere etc.).
Area Assistenziale Operatori OSS	Può contattare gli operatori OSS, responsabili di tali attività, per problematiche o informazioni relative all'area assistenziale, all'igiene personale e alla cura e custodia del guardaroba nonché alla corretta alimentazione, tutti i giorni dalle alle h. 9,00 alle h. 12,00 e dalle h. 14,00 alle h. 17,00.
Area psicologica Psicologa Dott.ssa	Riceve le famiglie, previo appuntamento, il secondo lunedì del mese, dalle h. 15,30 alle h. 17,30.
Area Educativa	L'educatore professionale ha la responsabilità della parte educativa, del progetto personalizzato dell'ospite, gestisce con l'utente il suo budget e si occupa della sua riabilitazione. Riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.
Area Medico Psichiatra Dott.ssa Pinella Marino	Ha la responsabilità della salute psicofisica dell'ospite, riceve le famiglie in struttura il mercoledì mattina, previo appuntamento, dalle h. 9,00 alle h. 13,00.
firma Famiglia o/Tutore	

Castello d'Annone _____	

**Gruppo Appartamento
La Metafora
Via Ricci n. 15
14034 Castello di Annone (AT)**

INTESA DI OSPITALITA'

Gent. Sig.ra/re , nell'augurarLe il benvenuto nella nostra struttura, Le elenchiamo alcune informazioni utili per usufruire al meglio del servizio offerto, il nostro personale è a Sua completa disposizione per garantire le informazioni di cui avrà bisogno, all'insegna della cortesia.

Numeri telefonici della struttura	Amministrazione	0141/401631
	Fax	0141/402991
	La Metafora	0141/401984

Recapiti telefonici	<p>I nostri uffici amministrativi sono a sua disposizione per quanto attiene pratiche burocratiche inerenti l'ospitalità del suo familiare, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00, nonché per l'inoltro dei reclami.</p> <p>Potrà invece, attraverso il recapito telefonico della Metafora (0141 401984), informare i propri congiunti del suo arrivo in struttura, dare indicazioni su eventuali figure di riferimento (famiglia, tutore, ecc) per comunicare informazioni telefoniche che riguardano la sua salute e la sua permanenza presso il G.A.</p>
Area abitativa	<p>Al piano terra è collocata la sala pranzo, attigua alla cucina.</p> <p>I pasti saranno serviti nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - H. 8,30 colazione - H. 12,30 pranzo - H. 17,00 merenda - H. 19,30 cena <p>Di norma viene servito, come da menù, un primo piatto, un secondo, contorno di stagione, dolce o frutta di stagione, caffè, acqua.</p> <p>In alternativa è possibile consumare un piatto freddo composto da prosciutto e o formaggio, salvo prescrizioni mediche restrittive, o diete particolari.</p>
Area riposo	<p>Le camere sono disposte al primo piano. Il ritiro nella propria camera è previsto entro le h. 21,00. La sveglia è fissata per le h. 7,30.</p> <p>Il nostro personale assistenziale è a disposizione per garantirle la continuità assistenziale relativa alla sua igiene personale e curerà con Lei il suo guardaroba, la sua alimentazione, nonché tutti gli atti della vita quotidiana. Il servizio è attivo sulle 24 ore.</p>
Area medica	<p>Al suo ingresso nel G.A. le verrà assegnato un nuovo medico di base a cui potrà rivolgersi per ogni problematica inerente il suo stato di salute fisico.</p>
Area medica interna	<p>All'interno del G.A. è presente, settimanalmente, uno psichiatra che riceve le famiglie, previo appuntamento, il venerdì mattina dalle h. 9,00 alle h. 13,00.</p> <p>Potrà usufruire di colloqui individuali, potrà chiedere informazioni sulla sua terapia farmacologica, sulla sua patologia e sul suo progetto terapeutico riabilitativo. Potrà esporre tutte le problematiche inerenti la sua vita privata. Potrà discutere di ogni problematica inerente la sua permanenza in struttura.</p>
Area psicologica	<p>La psicologa è presente nel G.A. il martedì, dalle h. 13,30 alle h. 17,30 e riceve le famiglie, previo appuntamento, il terzo martedì del mese, dalle h. 15,30 alle h. 17,30.</p> <p>Offre i seguenti servizi: supporto psicologico individuale e di gruppo, supporto alla sua famiglia, attività di gruppo, come da calendario, somministrazione test</p>
Area educativa	<p>I nostri educatori potranno aiutarla nel suo percorso riabilitativo, inserirla nelle attività terapeutiche e nei gruppi ludico-ricreativi; potrà con loro scegliere le varie opportunità occupazionali a Lei più consone.</p> <p>Il servizio educativo è reso dal lunedì al venerdì, dalle h. 9,00 alle h. 16,00.</p>
Area amministrativa	<p>I nostri uffici amministrativi sono aperti, dal lunedì al venerdì, dalle h. 9,00 alle h. 17,00.</p>

Area acquisti	Settimanalmente potrà recarsi, accompagnata dagli operatori, fuori struttura per acquisti personali, disbrigo pratiche burocratiche e per quant'altro di sua necessità.
Area culto	La domenica e/o in occasione di festività religiose, il personale è a disposizione per accompagnarla ad assistere alla celebrazione della Santa Messa.
Area comunicazioni esterne	Potrà ricevere le visite dei parenti tutti i giorni, dalle h. 17,00 alle h. 19,00. Salvo disposizioni diverse, trascorso il primo mese d'inserimento, in accordo con l'èquipe, potrà usufruire di un giorno di permesso fuori struttura accompagnato dalla propria famiglia, di norma nella giornata di Domenica.
Area fumo	In ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di fumo nonché per una corretta educazione sanitaria, potrà usufruire degli spazi e orari destinati ai fumatori. Le sigarette Le verranno custodite e distribuite dal personale ogni ora .
Servizio custodia	I suoi documenti personali, Documento d'identità, Tessera sanitaria rilasciata dalla Sua ASL, Codice Fiscale, saranno custoditi presso i nostri uffici amministrativi e rilasciati al momento delle Sue dimissioni.
Spese Personali	Sono a Suo carico le spese prettamente personali (bar, ticket, farmaci non dispensati dal SSN, sigarette, abbigliamento, necessario per l'igiene personale,barbiere, parrucchiere, callista, spese per soggiorni climatici ecc.)
Spese di degenza	La retta di degenza presso la nostra struttura è a carico della Sua ASL per quanto attiene la quota sanitaria, mentre per la quota assistenziale è a carico del Servizio Socio assistenziale. Lo stesso potrà chiederLe una compartecipazione ad integrazione della stessa.
Norme comportamentali	Al fine di un corretto svolgimento dei servizi offerti, Le chiediamo la Sua collaborazione nel rispettare il regolamento interno affisso su ogni piano della struttura e in allegato.
Trattamento dei dati	I Suoi dati saranno custoditi e trattati con criteri e sistemi atti a garantire riservatezza e sicurezza. Secondo le procedure vigenti Le sarà richiesto il consenso informato. D.lgs. n. 196 del 30/06/2003.

La direzione Le augura Buona Permanenza.

Firma Direzione

L'utente

La Famiglia e/o Tutore

Firma del Comune Inserente

Firma dell' U.V.H.

Castello di Annone _____