

CARTA DEL SERVIZIO

Gruppi Appartamento Protetti

Via Savioli 6 – Abano Terme

Via Mazzini 41– Abano Terme

Aggiornamento del	04/10/2022	REVISIONE n.	17
-------------------	-------------------	--------------	-----------

Indice generale

PARTE I - PRESENTAZIONE.....	4
1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, MISSION E VALORI.....	4
2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA.....	4
2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA.....	5
2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ.....	5
2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001.....	5
PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
1. I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	6
PARTE III AREA DI INTERVENTO: AREA SALUTE MENTALE.....	6
1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
2. ACCESSO, INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA.....	7
3. LA PRESA IN CARICO.....	7
4. ITER NUOVO INSERIMENTO.....	8
5. LE TARIFFE.....	8
6. STRUMENTI DI RACCOLTA DI SODDISFAZIONE DEL DESTINATARIO.....	9
7. IL PROGETTO PERSONALE.....	9
7.1. METODOLOGIA DI RIFERIMENTO.....	10
8. IL PERSONALE.....	10
9. LE FIGURE PROFESSIONALI.....	10
10. LE FUNZIONI.....	11
11. LA FORMAZIONE.....	12
12. CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEI SERVIZI.....	12
12.1. DESTINATARI.....	12
12.1 IL GRUPPO APPARTAMENTO DI VIA MAZZINI.....	12
12.2 IL GRUPPO APPARTAMENTO DI VIA SAVIOLI.....	12
13. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO.....	13
PARTE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	13
1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E MISURE A TUTELA DELL'UTENZA.....	13
PARTE V – GESTIONE RECLAMI E DELLA COMUNICAZIONE.....	14
1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	14
2. GESTIONE DEI RECLAMI.....	15
PARTE VI - CONTATTI.....	15
1. DOVE SIAMO.....	15
1.1 Gruppo Appartamento Protetto (GAP) “Via Mazzini”.....	15
1.2 Gruppo Appartamento Protetto (GAP) “Via Savioli”.....	15
2. CONTATTI.....	16
PARTE VII - ALLEGATI.....	16
1. ORGANIGRAMMA INTEGRATO.....	16
2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO.....	16
3. CARTA DI ACCOGLIENZA CON REGOLAMENTO INTERNO GAP.....	16

PARTE I - PRESENTAZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento che offre - alle persone con disabilità e disagio psichico, ai loro familiari, agli enti pubblici e privati, agli enti di terzo settore, alle aziende e ai cittadini – una precisa configurazione delle informazioni inerenti i servizi offerti, l'organizzazione e il funzionamento della Cooperativa Sociale Nuova Idea, nell'ambito degli interventi socio sanitari rivolti a persone adulte con disabilità e disagio psichico.

La Carta rappresenta un vero e proprio strumento di tutela degli utenti e delle loro famiglie poiché esprime gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità di attuazione degli interventi, i criteri di accesso al servizio e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

Per rispondere alle proprie finalità, la Carta dei Servizi viene annualmente rinnovata ed aggiornata con la collaborazione del personale di servizio e successivamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in cui è presente una rappresentanza permanente dei familiari.

2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, MISSION E VALORI

Nuova Idea nasce nel 1993 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e la salute mentale gestiti in collaborazione con l'Ulss 6 Euganea e il Comune di Abano Terme.

Nuova Idea promuove lo sviluppo di una comunità locale accogliente, responsabile e inclusiva, sostenendo anche reti e filiere capaci di offrire sostegni ed opportunità per il miglioramento della qualità di vita delle persone e dei nuclei fragili o vulnerabili.

Nuova Idea vuole prendersi cura della Comunità che abita, con particolare attenzione alle persone più fragili e al loro contesto familiare e relazionale. Lavora per sviluppare reti di sostegno all'inclusione sociale delle persone con disabilità e disagio psichico, finalizzandole alla prevenzione e promozione del loro benessere e al loro empowerment.

Collabora in filiera con altri attori sociali del territorio allo sviluppo di progettualità che, mettendo insieme risorse e competenze, siano in grado di rispondere in maniera innovativa ai nuovi rischi sociali, in particolar modo quelli legati alle opportunità lavorative e abitative.

Nuova Idea opera a servizio del territorio, valorizzando energie e competenze di soci, lavoratori, famiglie e in generale della comunità, investendo sulle proprie capacità progettuali in modo da essere partner credibile sia dell'ente pubblico sia del mondo profit.

2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA

AREA	SERVIZIO
SALUTE MENTALE	CENTRO DI LAVORO GUIDATO
	CENTRO OCCUPAZIONALE DIURNO
	COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA VILLA ORTENSIA
	GRUPPI APPARTAMENTO

DISABILITA'	CENTRO DIURNO VILLA SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI
Interventi personalizzati e progetti inclusivi e in filiera	Progetto Vel'A - percorso di accompagnamento al "Dopo di Noi"
	Link - Legami per l'Inclusione
	Link 2.0 - Progetti per l'Accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità
MINORI	FabbricArte - negozio/atelier artigianale e solidale
	SCUOLIDEA - servizio di sorveglianza, di animazione e di educazione fascia oraria pre e post scuola

2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 9 consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci il 12/06/2021. Su delibera dell'Assemblea partecipano al Consiglio di Amministrazione due soci con funzione di uditori. Il consiglio di Amministrazione di Nuova Idea rappresenta tutte le tipologie di socio previste dallo Statuto di Nuova Idea (prestatore, fruitore, sovventore e volontario), costituendosi in questo modo come Consiglio *multistakeholder*. Il Collegio Sindacale, composto da n. 3 Sindaci revisori contabili e n. 2 Sindaci supplenti, garantisce correttezza e trasparenza nella gestione amministrativa e societaria della Cooperativa. (vedi Allegato 1)

2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – D.Lgs. 81/2008 -, di igiene alimentare Sistema HACCP – come da D.L. 155/97 - e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679 – si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Attraverso l'osservanza di tale Sistema di Gestione della Qualità viene assicurata l'efficienza nei servizi alla persona contribuendo alla soddisfazione del cliente. Per sviluppare tale Sistema, Nuova Idea ha aderito nel 2011 al *Network* consortile Q.Re.S. per intraprendere il percorso per il conseguimento della Certificazione di Qualità con l'ente di certificazione RINA. Alla data di stesura di questo documento si è ottenuta la certificazione per “Progettazione ed Erogazione di servizi socio sanitari ed educativi semi-residenziali e residenziali (Comunità Alloggio) rivolti a persone con disagio psichiatrico e servizi residenziali rivolti a persone con disabilità” (Certificato n. 25201/12/S).

2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001

La Cooperativa sociale Nuova Idea ha adottata nel 2014 il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il D. Lgs. 231/2001. Tale decreto prevede che l'organizzazione possa minimizzare il rischio di commettere reati introducendo un Modello Organizzativo interno di prevenzione e gestione incentrato su:

- un Codice Etico di comportamento che chiarisce i principi che stanno alla base e orientano le azioni di amministratori, responsabili e operatori della Cooperativa e definisce le modalità di

comportamento richieste a chi lavora, collabora o, più in generale, ha rapporti strutturati con la Cooperativa;

- Un Modello Organizzativo – costituito da un sistema di presidi generali e specifici – che definisce disposizioni e procedure di prevenzione dei reati, e indichi inoltre le corrette prassi da seguire nei processi di governo, di amministrazione, di gestione operativa dell'Organizzazione;
- un sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle disposizioni stabilite dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico di comportamento;
- un Organismo di Vigilanza dedicato, autonomo e indipendente, che svolga un'azione di controllo e aggiornamento costante delle disposizioni e dei presidi interni.

PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali cui si ispira l'operato di Nuova Idea fanno riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”:

- PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA
- PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ
- PRINCIPIO DI CONTINUITÀ
- PRINCIPIO DEL DIRITTO DI SCELTA
- PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE
- PRINCIPIO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Nell'erogazione del Servizio Nuova Idea rivolge sempre particolare attenzione alla partecipazione attiva delle persone con disabilità e disagio psichico e delle loro famiglie, che è ritenuta di fondamentale importanza per la realizzazione positiva dei progetti individuali. Vi è sempre la possibilità per la famiglia o chi rappresenta la persona accolta di scambiare informazioni con gli operatori e contattare gli educatori di riferimento. In qualsiasi momento è possibile richiedere un incontro con i Responsabili di Servizio o con la Direzione.

L'azione di Nuova Idea è costantemente ispirata ai Principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità (art.3 Convenzione ONU).

PARTE III AREA DI INTERVENTO: AREA SALUTE MENTALE

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

I Gruppi Appartamento Protetti (GAP) sono piccoli servizi sociosanitari di tipo residenziale, finalizzati alla riabilitazione e soprattutto all'inclusione sociale. Sono previsti dalla Regione Veneto

nell'ambito dei Servizi per la Salute Mentale, attivati per la promozione di percorsi riabilitativi individualizzati a termine e rivolti a persone in trattamento presso i Servizi Psichiatrici territoriali, giunti in fase avanzata del loro percorso riabilitativo.

Il personale è presente per 4 ore nei giorni feriali (6 gg a settimana).

I GAP concorrono alla creazione della rete di strutture residenziali, differenziate per grado di assistenza e protezione, per la realizzazione di progetti socio-riabilitativi, fungendo da momento di mediazione rispetto a servizi residenziali a minor livello di protezione, cercando di promuovere una cultura di integrazione e accoglienza nella comunità locale, anche per consentire l'instaurarsi di relazioni significative col contesto sociale di appartenenza.

La finalità di questa tipologia di servizio è realizzata sostenendo la gestione autonoma della vita quotidiana e della cura della persona, attraverso la vita comunitaria, il supporto all'attività lavorativa e l'integrazione nella comunità locale. Si tratta di un servizio sociosanitario, dove la normativa prevede la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente (paragrafo 'LE TARIFFE).

Hanno caratteristiche strutturali simili alle civili abitazioni ma trattandosi di servizio riabilitativo non è da considerarsi come abitazione permanente e di norma non può essere eletta come propria residenza.

La durata del progetto è definita dal Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), con rivalutazioni annuali in UVMD.

I due gruppi appartamento gestiti dalla Cooperativa Nuova Idea sono funzionanti dal 2001; il gruppo appartamento attualmente in via Mazzini 41 ad Abano, dopo un percorso di preparazione iniziato il 15 marzo 2001, ha preso avvio in via Cavallotti a Padova il 9 aprile; nei primi mesi del 2005 il gruppo è stato trasferito nell'attuale sede di Abano.

Il gruppo appartamento di via Savioli ha aperto il 3 settembre 2001.

2. ACCESSO, INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA

La proposta di effettuare un percorso riabilitativo nel Gruppo Appartamento viene fatta alla persona dall'equipe del Centro di Salute Mentale Ulss 6 e dal Responsabile della Unità Operativa Semplice Dipartimentale per la Riabilitazione, e spesso costituisce la tappa di un percorso riabilitativo più articolato.

In seguito alla proposta di inserimento vengono effettuati incontri conoscitivi tra la persona, l'equipe del CSM e l'equipe dei GAP.

Questi incontri di conoscenza risultano fondamentali per poter capire se le caratteristiche della struttura siano idonee a perseguire il benessere globale della persona.

Nei colloqui che avvengono tra l'utente, il Referente di Struttura Ulss e il Responsabile di del Servizio, vengono individuati i bisogni dell'utente, viene presentato il Servizio e quindi si concordano gli obiettivi e i tempi che si prevedono per il raggiungimento degli stessi.

3. LA PRESA IN CARICO

L'ammissione al GAP viene stabilita in sede di Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) sulla base di un progetto individualizzato predisposto dal Centro di Salute Mentale. La UVMD stabilisce anche, in base al reddito dell'Utente, la quota della retta a carico dell'Utente stesso. Per attivare il progetto è infine necessaria l'autorizzazione della Direzione Sociale Ulss 6.

L'inserimento dovrà tener conto della persona nella sua globalità e pertanto avrà per ogni utente caratteristiche e modalità differenti.

È auspicabile anche il coinvolgimento dei familiari, per cui potranno essere programmati momenti di incontro con gli operatori. I familiari saranno invitati a partecipare a gruppi specifici, condotti dal Responsabile della Linea Riabilitativa, con la presenza di almeno un educatore.

Le date dei primi accessi al GAP vengono comunicate agli utenti già presenti nell'appartamento, in quanto è richiesta la loro partecipazione attiva per facilitare una conoscenza reciproca e per poter favorire la comprensione dell'organizzazione e del funzionamento del gruppo.

Durante il percorso si svolgono periodicamente colloqui di verifica.

Quando si valuta, tra operatori e utenti, che il percorso si avvii al termine, si concordano anche i tempi e le modalità per la conclusione, e le modalità di proseguimento del percorso dell'utente stesso.

Anche la conclusione del percorso viene definita in sede di UVMD.

4. ITER NUOVO INSERIMENTO

Il Medico referente del CSM o il Medico referente/l'equipe della struttura residenziale (nel caso in cui la persona stia già svolgendo un percorso riabilitativo residenziale in altra struttura) propone alla persona il percorso nel servizio GAP. Qualora non vi siano immediatamente posti disponibili, il nominativo della persona viene inserito in una lista di attesa unica, gestita dall'Ulss 6.

L'inserimento nel servizio prevede :

- almeno un incontro di presentazione del servizio
- la consegna di alcuni documenti in copia: tessera sanitaria, carta d'identità, codice fiscale.
- l'autorizzazione al trattamento dei propri dati sensibili
- un colloquio per concordare obiettivi e progetto, formalizzato e sottoscritto in una Scheda di Accordo
- l'accettazione del Regolamento interno
- l'accettazione della retta mensile da pagare
- portare con sé gli effetti personali e la biancheria (lenzuola, asciugamani)

5. LE TARIFFE

Come previsto dalla normativa in materia di applicazione dei Livelli Essenziali di Assistenza e in particolare dalla Deliberazione della Giunta Regionale 1749 del 2013 inerente le 'Linee di indirizzo per la compartecipazione alla spesa sociale degli inserimenti in strutture e percorsi riabilitativi del Dipartimento di Salute Mentale', l'utilizzo di questa tipologia di Servizio sociosanitario prevede una compartecipazione alla spesa da parte dell'Utente. Una quota della retta giornaliera è di natura sociale e deve essere corrisposta dagli utenti e/o dai civilmente obbligati e/o dai Comuni di residenza degli utenti in base al reddito.

Come stabilito e confermato dalla Delibera della Giunta Regionale 1673 del 2018, a partire dal 1 gennaio 2019 la compartecipazione alla retta è fissata al 60%.

Per promuovere l'autonomia e l'autodeterminazione, gli utenti percepiscono mensilmente da parte della Cooperativa un "gettone", con finalità riabilitativa, di € 6 giornalieri, che viene versato dagli utenti in una cassa comune costituita presso il GAP per l'acquisto di alimentari, lavanderia e per altre spese comuni che gli utenti decidano di fare in accordo con l'educatore.

La UVMD con il Comune di residenza, stabilisce il valore della retta a carico dell'utente in base al suo reddito, che può essere del 100% o prevedere la compartecipazione del Comune. La quota sarà

corrisposta dall'Utente o dall'Amministratore di sostegno direttamente alla Cooperativa, con le modalità che saranno concordate al momento dell'inserimento.

6. STRUMENTI DI RACCOLTA DI SODDISFAZIONE DEL DESTINATARIO

Gli utenti e i loro familiari hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto all'organizzazione del Servizio (gestione interna, attività, ecc) al personale nel corso delle riunioni periodiche o attraverso la comunicazione diretta: ogni suggerimento e proposta o espressione di insoddisfazione viene da questi presa in considerazione. In particolare i familiari partecipano ad una riunione mensile condotta da un Medico Psichiatra Ulss 6, gli utenti partecipano a una riunione mensile condotta da un Medico Psichiatra dell'Ulss 6 e ad una riunione periodica condotta dall'Assistente Sociale dell'Ulss 6, Referente di Struttura, insieme con la Responsabile del Servizio per la Cooperativa(o Educatore delegato). Secondo l'attuale Accordo contrattuale inoltre, almeno una volta l'anno, viene somministrato uno specifico strumento strutturato per la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari, analizzato e utilizzato per migliorare il Servizio, i cui risultati sono comunicati e discussi con gli utenti e con gli operatori Ulss.

7. IL PROGETTO PERSONALE

L'inserimento dell'utente nel GAP avviene sulla base di un Progetto personale, condiviso con l'utente e formulato dall'équipe del Centro di Salute Mentale territoriale in collaborazione con l'équipe del GAP.

Il Progetto definisce in particolare:

- gli obiettivi generali e specifici e i risultati che si vogliono ottenere
- l'individuazione dell'operatore di riferimento
- la descrizione delle attività specifiche e dei tempi di realizzazione
- le modalità e tempi di verifica.

Ogni inserimento prevede un periodo iniziale, di circa tre mesi, come fase di osservazione e reciproca conoscenza, al termine del quale si andrà a definire il Progetto Concordato 2. Si valuta che tale periodo di tempo sia sufficiente per raccogliere il maggior numero di informazioni, oltre che per avviare una relazione significativa.

Il Progetto è infatti definito in base a: le caratteristiche dell'utente, la sua patologia, le sue risorse e bisogni espressi, la rete di supporto a lui disponibile, la rete dei servizi, il contesto sociale, la sua motivazione al trattamento, l'opportuno coinvolgimento dei familiari, il percorso svolto fino al momento dell'ingresso.

Per la progettazione si utilizza la "Cartella Integrata", strumento del Dipartimento di Salute Mentale Ulss 6. E' uno strumento fondamentale che consente di attivare tutte le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psicofisico della persona. Gli obiettivi vengono condivisi con l'utente, attraverso colloqui programmati con l'équipe del Servizio e l'équipe territoriale del CSM di riferimento, che collaborano anche per la verifica e l'aggiornamento periodico del Progetto. Al fine di un miglioramento della qualità delle relazioni, favorendo un processo di consapevolezza, anche i familiari vengono invitati a partecipare ad un percorso parallelo a quello dell'utente che prevede la loro partecipazione ad un gruppo di tipo psico-educativo condotto dal Medico Psichiatra Responsabile di Linea Riabilitativa e ad incontri e colloqui specifici.

I familiari sono poi invitati a partecipare alle diverse occasioni di festa e alle iniziative sociali promosse dalla Cooperativa Nuova Idea.

7.1. METODOLOGIA DI RIFERIMENTO

La metodologia di riferimento adottata dalla Cooperativa è la riabilitazione bio-psico-sociale: un insieme di strategie e interventi mirati a migliorare il funzionamento di persone con disabilità derivanti da malattie psichiche, finalizzato a rendere la persona in grado di svolgere un ruolo valido con soddisfazione nell'ambiente di vita scelto, con il minor sostegno continuativo possibile (Scuola di Boston, Spivak). Si tratta di un approccio che mira a favorire percorsi di RECOVERY (Lieberman) dalla malattia mentale grave, dove per recovery si intende un processo di cambiamento attraverso cui l'individuo migliora la propria capacità di gestire la propria salute e benessere, di gestire i sintomi della malattia, di orientare la sua vita e di impegnarsi per vivere al meglio delle proprie potenzialità.

8. IL PERSONALE

Il personale educativo e assistenziale che garantisce la gestione del Servizio e la presenza 4 ore al giorno, esclusa la domenica, afferisce alla Cooperativa Nuova Idea, mentre un/una Assistente Sociale ha la funzione di Referente di Struttura per l'Ulss 6.

9. LE FIGURE PROFESSIONALI

L'equipe della Cooperativa Nuova Idea, che assicura la conduzione dei Gruppi Appartamento ed il coordinamento con gli operatori del Servizio Salute Mentale dell'Ulss 6, è composta dalle seguenti figure:

- **Educatore Responsabile di Servizio:** *Dott. Stefano Rigo* (per l'Ulss definito Educatore Coordinatore), con la funzione di: coordinare gli aspetti programmatici e tecnico-organizzativi della struttura, incluse le azioni di integrazione nella comunità locale, in condivisione con il Referente di struttura; coordinare il gruppo di lavoro degli operatori della cooperativa; concertare ipotesi di inserimento residenziale e di dimissione con il Referente della struttura; mantenere gli opportuni rapporti con i familiari.
- **Educatore professionale o TERP:** sono presenti 3 educatori professionali con la funzione di collaborare alla elaborazione, attuazione e valutazione dei Progetti Individualizzati; curare aspetti gestionali relativi al funzionamento del gruppo appartamento; accompagnare o sostenere gli utenti nei contatti con la rete dei servizi territoriali; raccogliere elementi sulla qualità di vita percepita dagli utenti; supportare i progetti di residenzialità autonoma.
- **Operatore Socio Sanitario (OSS):** è inoltre prevista la presenza di due Operatori Socio Sanitari per attività di supporto alle autonomie personali e di gestione domestica.

All'interno di entrambi i GAP possono operare dei volontari, presenti in prestazioni complementari e non sostitutive di quelle degli operatori, garantendo peraltro la gratuità delle loro prestazioni. La loro attività – così come quella degli operatori - è coordinata dal Responsabile del Servizio, il quale ha anche il compito di proporre momenti formativi finalizzati ad un migliore inserimento nelle attività della Cooperativa. Sono inoltre previsti momenti di formazione specifica e personalizzata.

Le attività di amministrazione, controllo di gestione, gestione del personale, formazione, comunicazione sociale, sicurezza e prevenzione, sicurezza e gestione dei dati, sono garantite a livello trasversale per tutti i Servizi gestiti dalla Cooperativa.

Il personale dell'Ulss 6:

- Un **Assistente Sociale Referente di Struttura** con la funzione di seguire l'evoluzione del percorso dell'utente e assicurare coordinamento con la rete dei servizi e con i soggetti significativi (famiglia).

Inoltre, in collaborazione con il Responsabile di Servizio, il Referente di Struttura valuta l'ipotesi di inserimento residenziale, concorda la data di avvio degli inserimenti e di dimissione, predispone il Progetto Individualizzato e valuta gli esiti del percorso dell'utente nel Gruppo Appartamento. Periodicamente il Referente di Struttura conduce la riunione di gruppo con gli ospiti del GAP e con la partecipazione di un Educatore (di norma il Responsabile di Servizio). In tale riunione vengono affrontati gli aspetti di vita quotidiana e le eventuali problematiche, con particolare riguardo alle relazioni tra i singoli ospiti.

Inoltre il Medico Psichiatra Direttore UOSD Ulss 6, Responsabile di tutte le Strutture Residenziali del Dipartimento di Salute Mentale Ulss 6, conduce una riunione periodica con gli utenti per il monitoraggio e la valutazione dei progetti personali, e la conseguente riprogrammazione dei percorsi.

Personale AULSS 6 EUGANEA	nominativo
Responsabile UOSD Linea Riabilitativa	Dott. Carmelo Miola
Coordinatore Sanitario UOSD	Luca Balboni
Coordinatore Sociale UOSD	Monica Vigolo
Assistente Sociale Referente di struttura	Dott.ssa Laila Arganese

10. LE FUNZIONI

Il Coordinatore di sede (denominazione da Accordo Contrattuale con Ulss 6), per la Cooperativa **Responsabile del servizio**, ha la responsabilità della gestione delle risorse a disposizione; conduce il lavoro d'equipe rispetto alla programmazione annuale della Cooperativa e cura la programmazione e la verifica delle attività e dei processi per l'attuazione dei progetti personalizzati; coordina i rapporti del Servizio con gli operatori dei servizi pubblici e con gli interlocutori esterni; gestisce gli aspetti programmatici e tecnico-amministrativi della struttura; cura il collegamento con la rete dei servizi e la promozione dell'integrazione con la comunità locale; cura gli opportuni rapporti con le famiglie.

Gli **Educatori Professionali o TERP** hanno funzioni di elaborazione e attuazione dei progetti personali e delle relative attività, di supporto agli utenti nelle attività, di svolgimento delle attività relative alla conduzione della struttura, di promozione del collegamento e dell'integrazione con la comunità locale. Agli operatori sono richieste competenze che sostengano e valorizzino il lavoro d'équipe e interprofessionale. E' altresì richiesto che ogni intervento riabilitativo - educativo sia frutto di un approccio professionale teso a promuovere l'autonomia relazionale, sociale e lavorativa degli utenti.

L'**Operatore Socio Sanitario** affianca gli educatori nelle attività con gli utenti e si occupa degli aspetti assistenziali, di supporto alle autonomie personali, e delle attività alberghiere del Servizio.

Il **Referente organizzativo e ed alberghiero** coadiuva il Responsabile del Servizio nei compiti di organizzazione operativa delle attività per la gestione del servizio.

Il **Referente cura degli ambienti, attrezzature e automezzi** coadiuva il Responsabile del Servizio nel compito di garantire il monitoraggio costante del buono stato e comfort degli ambienti di lavoro e degli automezzi aziendali.

11. LA FORMAZIONE

La Cooperativa pone la massima attenzione al personale, poiché le risorse umane rappresentano un vero e proprio capitale attraverso cui si concretizzano, si sviluppano e si migliorano le attività svolte dalla Comunità. La formazione programmata osserva le specificità inerenti i compiti, le funzioni e i ruoli previsti, come da organigramma.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un Piano di Formazione, formulato in modo tale che i contenuti delle attività formative siano:

- appropriati alle attività realmente svolte
- appropriati alle competenze professionali che si intendono sviluppare
- appropriati alle funzioni ed ai ruoli operanti all'interno della realtà lavorativa
- connessi alla mission della Cooperativa

Il Piano Formativo tiene conto delle esigenze formative emerse ed espresse dagli operatori in un'organica armonizzazione con quanto il lavoro riabilitativo richiede, in termini di aggiornamento e implementazione di competenze.

Il Piano Formativo recepisce la normativa in termini di sicurezza negli ambienti di lavoro.

Il Piano può essere rivisto o migliorato nel corso dell'anno, in considerazione di nuove esigenze rilevate. Si prevede la valutazione dell'efficacia delle iniziative formative attraverso l'utilizzo di appositi strumenti.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

12. CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEI SERVIZI

12.1. DESTINATARI

Il GAP può accogliere fino a 4 persone adulte con problematiche psichiatriche e disabilità sociale non grave derivante dalla psicopatologia, ma con buone risorse personali e buoni livelli di autonomia, in grado quindi di gestire da soli, o con minimo sostegno, le funzioni necessarie alla vita quotidiana, di svolgere attività lavorative o occupazionali e socializzanti. Le persone inserite necessitano di interventi riabilitativi per aumentare le autonomie sociali e la capacità di interazione nel contesto sociale di appartenenza.

12.1 IL GRUPPO APPARTAMENTO DI VIA MAZZINI

Il Gruppo Appartamento di via Mazzini è situato in un condomino, in una tranquilla zona residenziale vicina all'isola pedonale, e quindi ai principali servizi utili.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (bus A, AT, M, T).

L'appartamento, che si trova al primo piano, è composto da cucina, salotto, due bagni, due camere doppie, un ripostiglio. Ha due terrazze e il garage.

12.2 IL GRUPPO APPARTAMENTO DI VIA SAVIOLI

Il Gruppo Appartamento di via Savioli 6 è situato all'interno di un plesso dove sono presenti altri Servizi gestiti dalla Cooperativa. E' inserito in una zona residenziale molto tranquilla e verde, in un quartiere dove si sono potuti instaurare dei rapporti di buon vicinato.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (A, AT, M, T) e nei pressi si trovano servizi e negozi di più frequente necessità.

L'appartamento, disposto su due piani, è composto da un'ampia zona giorno con cucinino, una stanza

da letto singola e una doppia, un bagno, un ripostiglio.

13. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO

(Vedi allegato 2)

Per le modalità di funzionamento e le attività si rimanda all'allegato 1: Carta di Accoglienza e Regolamento interno GAP

PARTE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E MISURE A TUTELA DELL'UTENZA

Un *modello di qualità* svolge la funzione, per la Cooperativa e per la Collettività, di individuare le caratteristiche salienti che garantiscono l'essere un servizio in grado di soddisfare i bisogni per cui è nato e che via via emergono dall'utenza o dal territorio.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede alcune macro aree fondamentali, che descrivono **gli ambiti di qualità** principalmente richiesti ad un Servizio Residenziale per la Salute Mentale: **le risorse umane, la struttura, la personalizzazione del Servizio, l'integrazione con il territorio, la gestione operativa del Servizio e il coinvolgimento attivo dell'utente stesso.**

Gli indicatori ci permettono di esplorare gli aspetti della qualità considerati importanti anche da coloro che usufruiscono del Servizio. In base agli indicatori individuati si possono definire **gli standard** - veri e propri obiettivi di qualità - cioè **livelli di qualità** per le prestazioni erogate. Tali standard sono prefissati e garantiti agli utenti dal Servizio, e impegnano a mantenerne la qualità nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo e rivalutato.

Per permettere agli utenti e alle loro famiglie di verificare la qualità del Servizio abbiamo quindi individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità, che si ritengono significativi e sostenibili, e - per la maggior parte - rilevabili dai fruitori:

Caratteristiche di Qualità	Indicatori	Standard garantito
Risorse umane	Numero di ore destinate alla formazione /supervisione degli operatori su base annua	30 ore pro capite / anno(dato medio)
	Tasso di turn over del personale	Inferiore al 10%
	Coinvolgimento dell'operatore alla mission della Cooperativa	Almeno 1 incontro / anno sulla tematica
Personalizzazione e del Servizio e Coinvolgimento dell'Utente	Definizione del Progetto Individualizzato per ciascun utente col suo apporto	Progetto individualizzato definito e concordato con utente e Servizio inviante entro 3 mesi dall'ingresso (per 100% utenti inseriti dal 2018)
	Numero di incontri/colloqui annuali con l'equipe territoriale del Servizio Psichiatrico di riferimento per la verifica del percorso	Almeno 1 verifica all'anno con la mini-equipe CSM
	Pianificazione e progettazione delle attività per l'utente	In tutti i PI degli utenti inseriti da almeno 3 mesi sono definiti obiettivi, attività, tempi ed operatore di riferimento

	Gli utenti possono partecipare ad alcune decisioni di vita comunitaria	- gruppo spesa settimanale funzionante 42/52 settimane
Valutazione soddisfazione	Rilevazione della soddisfazione degli utenti	- gruppo organizzativo settimanale funzionante 42/52 settimane - somministrazione annuale questionario soddisfazione del servizio
Integrazione col Territorio	- Attività esterne alla struttura accessibili agli utenti - integrazione dell'attività col DSM	- Programmazione annuale a cura della cooperativa di attività esterne di tempo libero e socializzazione (400h anno) Promozione di eventi e iniziative sul territorio per favorire conoscenza, partecipazione e integrazione (almeno 3 eventi) - tutti i progetti degli utenti sono condivisi e monitorati col DSM

La formazione programmata per gli operatori e per le figure coinvolte nella erogazione del servizio garantisce in modo costante l'aggiornamento e l'implementazione delle competenze professionali in modo tale da garantire interventi riabilitativi sempre più personalizzati e specialistici.

Il costante raccordo tra l'equipe operatori della cooperativa e gli operatori del Servizio Psichiatrico, Assistente Sociale e Medico Psichiatra, garantisce inoltre un confronto costante sulle modalità di organizzazione, progettazione e conduzione del Servizio, nonché sulle modalità relazionali adottate dagli operatori con gli utenti.

Per le attività di raccordo, il monitoraggio e la verifica dei progetti individualizzati si realizzano momenti di confronto e di coordinamento per ciascuna persona inserita: un incontro allo scadere dei tre mesi dall'inserimento e successivi incontri periodici.

Il sistema organizzativo adottato rappresenta inoltre la misura di un approccio dialogante e aperto con tutte le parti coinvolte in un processo riabilitativo che opera tenendo al centro la persona, nella sua interezza, e la sua famiglia, nella globalità delle reti di relazione in cui vive.

PARTE V – GESTIONE RECLAMI E DELLA COMUNICAZIONE

1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Gli utenti hanno l'opportunità di portare suggerimenti e proposte di miglioramento rispetto all'organizzazione del Servizio e alle attività attraverso la comunicazione diretta con il responsabile e con gli operatori, e nei momenti di gruppo strutturati appositamente per stimolare la partecipazione attiva degli utenti. Queste occasioni sono proposte agli utenti anche come spazio per discutere l'organizzazione delle attività e/o proporre modalità migliorative. I suggerimenti e le proposte sono sempre considerate dal Referente di struttura e dal Responsabile di Servizio, che ne valutano la fattibilità e, dove possibile, ne predispongono l'attuazione.

Così come per i reclami, gli utenti possono presentare anche in forma scritta eventuali suggerimenti, utilizzando apposito modulo e inserendolo in apposita cassetta, presente all'interno della struttura.

2. GESTIONE DEI RECLAMI

L'utente e i suoi familiari possono, in caso di disservizi, far pervenire **reclami** in forma verbale o scritta al Responsabile di Servizio o al Referente di Struttura utilizzando la Cassetta appositamente affissa e chiaramente individuata con relativi moduli a disposizione. A seguito della segnalazione tali figure analizzeranno il reclamo e adatteranno l'intervento correttivo opportuno affinché il disservizio non abbia più a ripetersi, e ne daranno informazione a chi abbia effettuato la segnalazione. Eventuali reclami e il loro trattamento saranno registrati dalla Responsabile di Servizio in un apposito registro.

Periodicamente agli utenti viene esplicitata tale possibilità e la Cassetta è comunque posta in posizione evidente e contrassegnata da apposito cartello.

PARTE VI - CONTATTI

1. DOVE SIAMO

1.1 Gruppo Appartamento Protetto (GAP) "Via Mazzini"

è situato ad Abano Terme, in via Mazzini n. 41. E' raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (A, AT, M, T).



1.2 Gruppo Appartamento Protetto (GAP) "Via Savioli"

è situato ad Abano Terme, in via Savioli n.6. E' raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (A, AT, M, T).



2. CONTATTI

Ragione sociale	COOPERATIVA SOCIALE NUOVA IDEA		
Sede legale indirizzo	Via Puccini 49/a, 35031 Abano Terme PD		
Tel.	049/8601377	Fax	049/8610345
e-mail	segreteria@cooperativanuovaidea.it		
PEC	nuova.idea@gigapec.it		
Sito	www.cooperativanuovaidea.it		

GAP MAZZINI

indirizzo	Via Mazzini, 41/A 35031 Abano Terme PD		
e-mail	gap@cooperativanuovaidea.it	Tel.	049. 812813

GAP SAVIOLI

indirizzo	Via Savioli, 6 35031 Abano Terme PD		
e-mail	gap@cooperativanuovaidea.it	Tel.	049. 8601596

Precedente aggiornamento	Rev. 16 delibera CdA del 26/10/2021		
Ultimo aggiornamento	Ottobre 2022	REVISIONE n.	17
Approvata dal CdA	Consiglio di Amministrazione del 04/10/2022		

PARTE VII - ALLEGATI**1. ORGANIGRAMMA INTEGRATO****2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO****3. CARTA DI ACCOGLIENZA CON REGOLAMENTO INTERNO GAP**