



# CARTA DI ACCOGLIENZA e REGOLAMENTO INTERNO

## Gruppi Appartamento Protetti

Via Savioli 6 – Abano Terme

Via Mazzini 41– Abano Terme

### Indice generale

<b>CARTA DI ACCOGLIENZA.....</b>	<b>2</b>
PREMESSA.....	2
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO GRUPPO APPARTAMENTO PROTETTO.....	2
COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA.....	2
MODALITÀ DI INSERIMENTO E DIMISSIONE.....	3
IL PERSONALE.....	4
CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO.....	4
DOVE SONO LOCALIZZATI I GRUPPI APPARTAMENTO.....	5
LA MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO: ATTIVITÀ SETTIMANALI.....	6
<b>REGOLAMENTO INTERNO.....</b>	<b>8</b>
DIRITTI E DOVERI DEL PERSONALE.....	8
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA.....	8
UTILIZZO DEL TELEFONO.....	9
SUGGERIMENTI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO E RECLAMI.....	9

# CARTA DI ACCOGLIENZA

## PREMESSA

Lo scopo del presente documento è quello di definire in modo sintetico, chiaro e semplice le modalità di gestione di tutte le attività, nonché alcune regole di funzionamento che riguardano i due Gruppi Appartamento Protetti gestiti dalla Cooperativa Sociale Nuova Idea. La Cooperativa collabora con l'Ulss 6 Euganea di Padova nella programmazione, organizzazione e gestione dei Gruppi Appartamento, secondo quanto regolato da un apposito Accordo Contrattuale.

Il presente documento non è da considerare esaustivo rispetto alle buone prassi da adottare, ma contiene alcune informazioni ritenute importanti per favorire la comprensione del contesto e l'attivazione dello spirito di collaborazione.

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO GRUPPO APPARTAMENTO PROTETTO

I Gruppi Appartamento Protetti sono servizi riabilitativi residenziali, previsti dalla Regione Veneto nell'ambito dei Servizi per la Salute Mentale, attivati per la promozione di percorsi riabilitativi individualizzati, a termine, e pertanto rivolti a persone in trattamento presso i Servizi Psichiatrici territoriali, giunti in fase avanzata del loro percorso di reinserimento sociale. Possono accogliere fino a quattro persone autosufficienti o comunque in grado di assolvere da sole, o con un minimo sostegno, le funzioni della vita quotidiana.

I Gruppi Appartamento concorrono alla creazione della rete di strutture residenziali, differenziate per grado di assistenza e protezione, per la realizzazione di progetti socio-riabilitativi.

Nel percorso verso l'autonomia, i GAP sono servizi intermedi e favoriscono l'integrazione nella comunità locale, cercano di promuovere una cultura di integrazione e accoglienza, anche attraverso l'instaurarsi di relazioni significative col contesto sociale di appartenenza.

Gli **obiettivi** perseguiti sono:

- Promuovere la massima autonomia personale e sociale degli ospiti, garantendo un appropriato supporto educativo, limitato nel corso della giornata, in vista di una sistemazione abitativa autonoma, semi-autonoma o il rientro in famiglia.
- Sostenere gli ospiti nella costruzione/ricostruzione di una rete sociale, che sia di supporto alla conclusione del percorso riabilitativo.
- Sostenere l'integrazione con la comunità locale.
- Accompagnare e sostenere gli ospiti anche nella fase conclusiva del percorso residenziale, e nel primo periodo di vita autonoma.

## COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

La normativa regionale prevede per questa tipologia di servizio una compartecipazione alla spesa da parte degli utenti o eventualmente – in base al reddito - da parte del Comune di residenza secondo le indicazioni della Regione e dell'Ulss 6 (Deliberazioni della Giunta Regionale 494/2013 e 1749/2013 "Linee di indirizzo per la compartecipazione alla spesa sociale degli inserimenti in strutture e percorsi riabilitativi del Dipartimento di Salute Mentale"; DDG Ulss 16 n 353/2014 "Regolamento per la compartecipazione alla spesa sociale in area salute mentale").

Tale compartecipazione, come confermato dalla DGR 1673/2018, a decorrere dal 01/01/2019, è determinata al 60% della spesa complessiva.

A decorrere dal 01/04/2021, con il vigente Accordo Contrattuale, la quota sociale è quindi calcolata in € 27,00 più IVA vigente che sarà corrisposta dall'Utente o dall'AdS direttamente alla Cooperativa, su presentazione di fattura, con le modalità che saranno concordate al momento dell'inserimento.

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

Il costo della retta potrà essere aggiornato in base ai Regolamenti Ulss e Regione Veneto.

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.

### **MODALITÀ DI INSERIMENTO E DIMISSIONE**

La proposta di effettuare un percorso riabilitativo nel Gruppo Appartamento viene fatta alla persona dall'equipe integrata del Centro di Salute Mentale Ulss 6.

In seguito alla proposta di inserimento vengono effettuati incontri conoscitivi con la persona, con l'equipe del CSM ed eventualmente con l'equipe della struttura di provenienza.

Tale presentazione è fondamentale per poter capire se le caratteristiche della struttura siano idonee a perseguire il benessere globale della persona.

Nel primo colloquio che avviene tra l'utente, il Referente di Struttura e il Responsabile di Servizio, vengono individuati i bisogni dell'utente, viene presentato il Servizio e si concordano gli obiettivi e i tempi che si prevedono per il raggiungimento degli stessi.

L'ammissione al Gruppo Appartamento viene stabilita in sede di Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) sulla base di un progetto individualizzato predisposto dal Centro di Salute Mentale. Per attivare il progetto è infine necessaria l'autorizzazione della Direzione Sociale. È prevista la proroga annuale del percorso tramite UVMD.

Sarà cura degli operatori del Servizio psichiatrico competente comunicare gli esiti della UVMD all'utente e condividere il progetto con l'interessato.

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 del GAP.

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

Durante lo svolgimento del percorso si svolgono periodicamente colloqui di verifica.

Quando si valuta, tra operatori e utenti, che il percorso si avvii alla conclusione, si concordano anche i tempi e le modalità per la conclusione, e – a cura del Referente di Struttura con il Centro di Salute Mentale, le modalità di proseguimento del percorso dell'utente stesso.

Anche la conclusione del percorso viene concordata e stabilita in sede di UVMD.

## IL PERSONALE

Il personale del privato sociale viene messo a disposizione dalla Cooperativa Sociale Nuova Idea ed è così costituito:

Un **Educatore Responsabile** del Servizio, **Stefano Rigo**, 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.

**Tre Educatori professionali o TERP**, **Carlo Surian**, **Jenny Tramontan**, **Cristiana Bernardi**, con la funzione di:

- collaborare all'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.

E' inoltre prevista la presenza di Operatori Socio Sanitari per attività di supporto alle autonomie personali e di gestione domestica.

Il personale messo a disposizione dall'Ulss 6 è così costituito:

- Un **Assistente Sociale Referente di Struttura**, **Laila Arganese**, con la funzione di: seguire l'evoluzione del percorso dell'utente e assicurare il 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 utenti del GAP e con la partecipazione di un Educatore. In tale riunione vengono affrontati gli aspetti di vita quotidiana e le eventuali problematiche, con particolare riguardo alle relazioni tra i singoli utenti.
- Un Medico **psichiatra, Responsabile della Linea Riabilitativa**, **Dott. Carmelo Miola**, con la funzione di stabilire l'avvio e la conclusione dei percorsi, di monitorare e riprogrammare i percorsi stessi in base alla valutazione periodica svolta in riunioni mensili con il Referente di Struttura e con il Responsabile di Servizio. L'incontro con gli utenti ha la finalità, oltre che di monitorare i percorsi e lo stato di salute, di favorire lo scambio di esperienze e riflessioni tra gli utenti sull'esperienza residenziale, e di promuovere positive dinamiche relazionali.

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO

Il Gruppo Appartamento di **via Mazzini** è situato in un condomino situato 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.

Il Gruppo Appartamento di **via Savioli** 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 e un ripostiglio.

## DOVE SONO LOCALIZZATI I GRUPPI APPARTAMENTO

### 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).



### 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).



**LA MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO: ATTIVITÀ SETTIMANALI**

Il GAP è un servizio residenziale, dove gli utenti che vi svolgono un percorso, “abitano” temporaneamente per tutta la durata del percorso stesso. Poiché è un servizio per persone con buone autonomie, il personale è presente solo 4 ore al giorno dal lunedì al sabato.

Le attività che si svolgono hanno finalità riabilitativa soprattutto per l'inclusione sociale. Mirano all'acquisizione della maggior autonomia possibile nella gestione delle attività domestiche e di cura della propria salute, nella gestione delle relazioni, del tempo libero e dei rapporti sociali, nell'utilizzo dei servizi pubblici, al mantenimento di un'occupazione.

Le attività vengono svolte prevalentemente in gruppo, anche se ciascuno ha un suo progetto specifico, in cui si cerca di rispondere al bisogno riabilitativo individuale valorizzando ciascuno come risorsa per il resto del gruppo.

Alcune attività sono svolte in ' *gruppo auto-organizzato* ', dove gli utenti sono supportati dagli operatori ad essere attivamente partecipi della organizzazione delle attività di gestione della vita quotidiana domestica – pulizie, gestione della spesa alimentare, preparazione dei pasti, tempo libero, utilizzo dei servizi pubblici, conoscenza del territorio- in cui gli educatori e gli operatori intervengono graduando il loro apporto secondo il grado progressivo di acquisizione di autonomia. Anche se ciascuno ha un suo progetto individualizzato, nel gruppo si stimola la valorizzazione di ciascuno come risorsa per gli altri, favorendo la creazione di un clima emotivo e di relazioni che hanno valenza terapeutica.

L'acquisizione o l'aumento di alcune capacità sociali è promosso attraverso l'utilizzo di alcune tecniche, come il *Problem Solving* e il *Social Skills Training*, utilizzate prevalentemente in gruppo.

Vengono proposte poi attività per la *socializzazione*, sia nel contesto del GAP (riunione periodica di gruppo) che nel contesto sociale (attività tempo libero in collaborazione con associazioni, col Centro Diurno o spontanee).

Periodicamente il gruppo partecipa ad incontri per il monitoraggio e la ri-progettazione del percorso a cura del personale medico Ulss 6.

Il Gruppo Appartamento ha aspetti di vita simili a quelli che si possono ritrovare all'interno di contesti di convivenza quotidiana di tipo familiare.

Per questo ogni ospite è coinvolto in attività finalizzate all'acquisizione di autonomia nello svolgimento delle attività domestiche e di cura di sé, nella gestione del tempo libero e dei rapporti sociali, nell'utilizzo dei servizi pubblici, sociali e sanitari, di modo che il suo apporto possa giungere ad esiti positivi non solo su di lui ma anche sull'intero gruppo.

La preparazione dei pasti, così come la suddivisione di compiti per la gestione quotidiana della casa sono regolamentati da un programma settimanale di turni, formulato dagli utenti stessi, che può variare nel tempo secondo le esigenze. Il gruppo ha deciso di organizzare la suddivisione dei compiti di gestione quotidiana della casa, personalizzando ciascun ambito di intervento seguendo di volta in volta lo schema qui riportato.

Altri aspetti di vita quotidiana sono gestiti direttamente dal singolo utente, con il supporto periodico dell'educatore, in particolare per le seguenti attività:

1. Riordino e pulizia dei propri spazi personali (stanza da letto);
2. Coinvolgimento attivo nella raccolta differenziata;
3. Riordino e pulizia dei propri capi d'abbigliamento, con l'utilizzo degli elettrodomestici specifici (lavatrice, ferro da stiro, ecc.).

A titolo esemplificativo si riporta uno schema elaborato dal gruppo:

COSA	QUANDO	NOME DELLA PERSONA CHE HA IL COMPITO
<b>Bagno 1</b>	Lunedì	
	Martedì	
	Mercoledì	
	Giovedì	
	Venerdì	
	Sabato	
<b>Bagno 2</b>	A giorni alterni e al bisogno	
<b>Camera da letto 1</b>	Martedì pomeriggio	
<b>Camera da letto 2</b>	Al bisogno	
<b>Cucina</b>	Nel fine settimana e al bisogno	
<b>Terrazzini</b>	Nel fine settimana e al bisogno	
<b>Salotto</b>	Nel fine settimana e al bisogno	
<b>Corridoio</b>	Nel fine settimana e al bisogno	
<b>Smaltimento rifiuti domestici</b>	Al bisogno	
<b>Svuotamento lavastoviglie e riordino</b>	Ogni mattina	

## REGOLAMENTO INTERNO

### NORME DI CONVIVENZA SOCIALE

#### DIRITTI E DOVERI DEL PERSONALE

Ogni operatore è tenuto a rispettare gli ambienti di lavoro e di averne cura.

Gli operatori sono presenti giornalmente in appartamento, garantendo gli spazi e i ritmi della normale quotidianità e con flessibilità oraria per agevolare il raggiungimento e consolidamento degli obiettivi prefissati nei rispettivi progetti individuali, nello specifico di attività di tipo relazionale ed educativo.

La loro presenza è prevalentemente suddivisa in due accessi, uno alla mattina e uno al pomeriggio.

Il loro compito è quello di:

- 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

Prima dell'inizio del mese viene comunicato agli utenti il calendario delle presenze giornaliere, con l'orario di presenza degli operatori in appartamento. Verranno segnalate per tempo eventuali variazioni.

Non è altresì prevista la reperibilità degli stessi al di fuori degli orari settimanali concordati, in particolare nei giorni festivi, anche se nei limiti del possibile si garantisce la raggiungibilità telefonica diurna durante la settimana.

Tutti gli operatori devono attenersi alla normativa in materia di privacy, che prevede tra l'altro che non possano divulgare all'esterno dati personali degli utenti. Per la conservazione dei dati di cui sono a conoscenza seguono una procedura prevista dal Documento Programmatico Sicurezza della Cooperativa. Tutti gli operatori sono parimenti tenuti a non divulgare informazioni sensibili riguardanti l'organizzazione e il funzionamento del servizio.

Tutti gli operatori sono tenuti ad informare il Responsabile di Servizio rispetto ad informazioni importanti e sensibili, ai fini degli interventi educativi da attivare nei confronti degli utenti.

#### **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA**

- L'utente, dopo il suo ingresso in gruppo appartamento, condivide la stesura del progetto individualizzato, impegnandosi a partecipare ai colloqui per la definizione dello stesso e per le successive verifiche. Nel corso di questi colloqui si condivide lo stato di raggiungimento degli obiettivi e si concordano con l'utente le modalità di proseguimento del percorso riabilitativo nel servizio.
- Si impegna a partecipare alle attività di tipo educativo e relazionale proposte per il percorso sia individuale che di gruppo, per il conseguimento e consolidamento delle autonomie individuate e concertate.
- L'utente è invitato a rispettare gli orari concordati con gli operatori relativamente alla loro presenza, per lo svolgimento delle attività in appartamento e nell'ambito del territorio.
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo, comunicandolo al Responsabile di servizio e, qualora non fosse reperibile, all'operatore in turno, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
  - Ogni assenza che preveda il pernottamento fuori dalla struttura va concordata con il Responsabile di servizio e, qualora non fosse reperibile, con l'operatore in turno.
- Ciascun utente si impegna ad essere regolarmente presente alla riunione organizzativa, effettuata nel Gruppo Appartamento e condotta dal Referente di Struttura, nonché a partecipare alla periodica riunione congiunta dei Gruppi Appartamento, condotta dal Responsabile della Linea Riabilitativa.
- Ogni utente è tenuto a rispettare gli ambienti, avendo cura di mantenere lo stato dell'appartamento e del mobilio nelle condizioni in cui inizialmente sono stati consegnati, ponendo altresì attenzione ad usare correttamente i materiali e le fonti energetiche (luce, acqua, gas) a disposizione.
- Nell'appartamento vige il divieto di fumo, di assunzione di sostanze stupefacenti e di abuso di bevande alcoliche.



- In questa struttura non sono ammessi rapporti sessuali, in quanto, essendo un luogo condiviso con altre persone, con cui non necessariamente si condividono dei legami affettivi, mancano i prerequisiti per cui ciò possa accadere.
- Ogni utente è tenuto ad essere preciso nella modalità e puntualità nel versamento della quota di compartecipazione secondo le modalità concordate col gruppo e con gli operatori.

#### **UTILIZZO DEL TELEFONO**

Per le telefonate personali gli utenti utilizzeranno i propri telefoni portatili personali. Qualora momentaneamente sprovvisti possono utilizzare, concordandone le modalità col personale, l'apparecchio telefonico a linea fissa in dotazione nel servizio.

#### **SUGGERIMENTI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO E RECLAMI**

Gli utenti e i loro familiari hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto all'organizzazione del servizio (gestione interna, attività, ecc.) attraverso la comunicazione diretta con la Responsabile di servizio, gli Educatori o il Referente di Struttura: ogni suggerimento e proposta viene da questi presa in considerazione.

L'utente e i suoi familiari possono, in caso di disservizi, far pervenire eventuali reclami in forma scritta o verbale al Responsabile di servizio o al Referente di Struttura. A seguito della segnalazione tali figure analizzeranno il problema posto e adotteranno l'intervento correttivo opportuno affinché il disservizio non abbia più a ripetersi, e ne daranno informazione a chi ha effettuato la segnalazione. Eventuali reclami, e il loro trattamento sono poi registrati dalla Responsabile di servizio in un apposito registro.