

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h1 style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 1 a 37</p>



 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 2 a 37

INDICE

1. Presentazione, principi e fini istituzionali
2. La Carta dei Servizi
3. Criteri di qualità
4. Presentazione della struttura: politica e valori
5. Quadro normativo
6. Progetto riabilitativo per ospiti con disturbi psichiatrici
7. Legislazione
8. Tipologia dell'utenza
9. Gli obiettivi: accoglienza, programmazione e attività
10. Reinserimento sociale
11. Giornata tipo dell'ospite
12. Formazione e aggiornamento del Personale
13. Procedure per l'accoglienza
14. Retta
15. Organizzazione della giornata
16. Servizi alberghieri interni
17. Privacy
18. Dimissioni

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 3 a 37</p>

1. PRESENTAZIONE, PRINCIPI E FINI ISTITUZIONALI

La missione della Cooperativa Sociale Rinnovamento, Ente gestore della Comunità Protetta, è fornire prestazioni socio-assistenziali e sanitarie con l'obiettivo di riabilitare l'utente accolto e di alleviare il disagio psichico e le difficoltà che possono alterare il regolare svolgimento della vita. Le persone vengono inserite nelle sue strutture a motivo della loro non autosufficienza, totale o parziale, e che pertanto necessitano di attenzioni particolari. La Cooperativa intraprende ogni sforzo al fine di far loro raggiungere un buon livello di autonomia, o comunque, di alleviare il loro stato di disagio.

La Cooperativa Rinnovamento promuove una filosofia mirata all'assistenza e alla cura degli Utenti e di tutte le persone bisognose di sostegno morale e psicologico, relazionandosi con gli Enti, le Istituzioni locali e il tessuto sociale.

Tutte le prestazioni sono fornite dalla Cooperativa secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei costi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità, anche rivolte ai servizi da parte degli utenti. Nello svolgimento delle proprie attività, la Cooperativa presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale.

Il presente Documento definisce, allo stato attuale, la politica aziendale riguardante gli aspetti relativi al sistema di gestione per la qualità dei servizi offerti.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 4 a 37</p>

La **Politica aziendale:**

- recepisce i requisiti ed i principi delle Norme di riferimento;
- è conforme a quanto stabilito dalla procedura aziendale di definizione obiettivi, politica e riesame;
- è diffusa ai dipendenti aziendali per garantire l'adesione e la consapevolezza dei contenuti;
- è revisionata triennialmente sulla base dei risultati di gestione, dei requisiti cogenti, dell'interesse delle parti coinvolte;
- è messa a disposizione di tutti gli stakeholder (Soggetti coinvolti che rivolgono il proprio interesse e attenzione nei confronti delle Comunità Psichiatriche, ad esempio, parenti degli Ospiti, Operatori del settore, Enti e Istituzioni territoriali, Asl, Comune, Associazioni di volontariato, ecc.).

Le indicazioni della politica aziendale trovano esecutività attraverso il Consiglio di Amministrazione e un sistema di diffusione interno condiviso e applicato dai vari Responsabili, che ha come principale obiettivo i seguenti punti:

- il rispetto dei requisiti cogenti contenuti nelle Normative Legislative applicabili;
- la gestione efficace ed efficiente dei processi aziendali;
- il miglioramento continuo;
- la continua soddisfazione delle parti interessate, Ospiti e loro familiari, Istituzioni territoriali;
- lo sviluppo della strategia di intervento e le azioni di miglioramento delle prestazioni;

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 5 a 37

- l'individuazione di obiettivi perseguibili e misurabili, la verifica del loro raggiungimento e/o delle necessarie correzioni ed integrazioni;
- l'individuazione delle risorse finanziarie necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- l'analisi delle attività aziendali per l'individuazione degli impatti e requisiti significativi per la qualità, tra cui, l'analisi delle tecnologie e metodiche impiegate; il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la formazione del personale; la definizione del Codice Etico comportamentale;
- la fornitura di adeguata informazione all'interno e all'esterno.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

Il documento di riferimento per l'attuazione della politica aziendale è la **Carta dei Servizi**, che sintetizza i requisiti che la Comunità deve ottemperare e riporta la sintesi dei principi e delle procedure operative che descrivono i processi aziendali.

I Servizi vengono offerti secondo i requisiti organizzativi e gestionali e gli standard definiti dalle DGR regionali e verificati dall'agenzia tutela salute (ATS) o dall'autorità di vigilanza competente per territorio.

Ad oggi, Regione Lombardia riconosce l'accreditamento a tutte le Unità d'offerta della Cooperativa Sociale Rinnovamento, tra le quali la Comunità protetta a bassa assistenza (SRP 3), con sede operativa in Cascina Saracinesca - 24051 Antegnate (BG), tel/fax 0363914605, e-mail:

direzione.antegnate@cooperativarinnovamento.it

comunitaantegnate@cooperativarinnovamento.it

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="right">Pag. 6 a 37</p>

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi, avviatosi nel nostro paese fin dal gennaio 1994 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzie al cittadino in quanto utente dei Servizi Pubblici.

La Carta dei Servizi si propone come strumento che, attraverso l'informazione, la partecipazione degli Utenti e la valutazione della qualità, esercita un'azione essenzialmente di tutela degli Ospiti.

La Carta dei Servizi si rivolge all'utente ed alla sua famiglia affinché possa accedere alla struttura con consapevolezza, avendo cioè, tutte quelle informazioni che gli consentono di fare una scelta consapevole, nonché di usufruire dei suoi servizi con trasparenza e facilità.

Quali sono le attività svolte dall'èquipe?

Quali costi ha il servizio?

A chi mi devo rivolgere per...?

Queste, e tante altre, le domande a cui il Documento vuole rispondere con semplicità e soprattutto con un linguaggio chiaro e fruibile a tutti, poiché mezzo e strumento per facilitare la relazione con la realtà della Comunità e con tutti i suoi collaboratori.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="right">Pag. 7 a 37</p>

3. CRITERI DELLA QUALITA'

La Comunità si impegna a perseguire **criteri fondamentali** nell'erogazione dei propri servizi:

- **Principio dell'eguaglianza:** i servizi erogati sono uguali per tutti, tralasciando differenze di sesso, razza, credo politico e religione. C'è uniformità di prestazioni con il divieto di discriminazioni.
- **Diritto all'informazione:** tutti gli ospiti vengono informati delle decisioni che prende l'équipe educativa che, insieme a loro, attiva il progetto aiutando il cambiamento.
- **Diritto di partecipazione:** l'ospite ha il diritto di partecipare a tutta la programmazione e progettazione degli interventi, coinvolgendo gli stessi familiari, per cercare di sfruttare al meglio tutte le risorse presenti.
- **Personalizzazione:** viene garantito un progetto mirato e personalizzato al soggetto sulla base del vissuto personale in collaborazione con i servizi referenti per il territorio inviante.
- **Continuità assistenziale:** rispettando le norme di organizzazione dell'unità d'offerta, delle convenzioni in essere e delle reti territoriali, i servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzione.

Tutti gli operatori della Comunità si impegnano ad estendere questo principio di continuità, sfruttando al massimo tutte le risorse presenti.

- **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati in modo da garantire l'attivazione dei cinque punti sopraindicati.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 8 a 37</p>

4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

POLITICA E VALORI

La comunità si pone tra i suoi obiettivi l'alleviamento delle sofferenze che rendono difficile la vita quotidiana a persone con diverse tipologie di disagio, sostenendo la persona nella sua totalità, nei suoi rapporti con il mondo delle capacità, il mondo dei valori e delle interazioni personali.

L'attenzione del lavoro educativo nei confronti dei tre mondi si esplica così:

- Per il "mondo delle cose": si cerca di mantenere in essere le abilità e le capacità personali per la cura dei sé e delle proprie cose materiali, senza dimenticare di collaborare insieme, ospiti e operatori, per mantenere e curare gli spazi definiti comuni, poiché sono ambiente privilegiato e favorito, dove nascono relazioni significative. E' chiesto agli ospiti di intraprendere delle piccole attività occupazionali (es.: manutenzione del giardino, serra, cablaggio).
- Il "mondo dei valori": qui si incontra l'ideale terapeutico che verte al continuo sviluppo dell'organizzazione comunitaria. Il costante lavoro educativo è rivolto alla promozione, partecipazione e condivisione della vita comunitaria, cercando di alleviare gli stati di sofferenza, nutrendo e sviluppando le risorse individuali. Sempre in questo contesto, si cerca di responsabilizzare al massimo individuo. E' presente in questa dimensione la componente religiosa, che riserva nella giornata un momento di preghiera comunitaria.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 9 a 37</p>

- Il "mondo delle persone": in questo ambito di estrema importanza nascono, si instaurano, crescono e maturano delle relazioni nel gruppo dei pari, diventando strumento fondamentale nella quotidianità della comunità. Questa unità comunitaria favorisce l'emergere della personalità di ciascun individuo con pregi, difetti e difficoltà personali permettendo in questo modo che la medesima vita comunitaria sviluppi nella totalità una microsocietà, assumendo così il ruolo di luogo importante di apprendimento. Le attività servono da supporto alla sfera relazionale, curata da personale professionale. Di estrema importanza risulta essere il contributo psichiatrico, attuato in collaborazione con l'azienda ospedaliera ed il servizio territoriale di riferimento.

Sulla base di queste tre dimensioni, si articola il progetto terapeutico riabilitativo, con l'obiettivo di sviluppare appieno il cambiamento delle capacità personali, in una rilettura delle proprie problematiche di vita nella società. Tra l'altro, ciò porta a un miglior reinserimento nell'ambiente socio-familiare.

5. QUADRO NORMATIVO

Struttura: "Comunità Cooperativa Sociale Rinnovamento"

Cascina Saracinesca 24051 - Antegnate (BG)

tel/fax 0363/914605 e-mail:

direzione.antegnate@cooperativarinnovamento.it

comunitaantegnate@cooperativarinnovamento.it

Ente Gestore "Cooperativa Sociale Rinnovamento"

Sede legale: 24051 Antegnate (BG), Cascina Saracinesca Tel. 0363/915546 - fax

0363/905101

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 10 a 37</p>

Privacy: per il rispetto della privacy viene richiesto all'utente di compilare un modulo di informativa e consenso al trattamento dei dati personali a norma della legge 196/2003 e del GDPR 2016/679 (Regolamento dell'Unione Europe sul trattamento dei dati).

Accreditamento

La struttura sopraindicata ha ottenuto il provvedimento regionale di accreditamento con d.g.r. n. VII/11360 dei 29/11/2002 e la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 593.

Nel rispetto delle normative sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, in particolare del Decreto Legislativo del 9 aprile 2008, n. 81, la comunità della Cooperativa garantisce ambienti di lavoro salubri e sicuri, in linea con i parametri strutturali e gestionali attualmente richiesti.

Per la gestione della Comunità Protetta a bassa assistenza, la Cooperativa fa riferimento ai requisiti dettati dalla Delibera Regionale 4221 del 28.02.2007 e alle successive modifiche.

La Cooperativa ha redatto la propria Carta dei Servizi secondo le disposizioni emanate dal DPCM 19/5/1995 e dalla DGR 38133/98.

La Cooperativa Rinnovamento assicura la riservatezza delle informazioni in suo possesso e ottempera al D.lgs. n. 196/03 relativo al trattamento dei dati personali.

A riguardo, sono messe in atto specifiche procedure per la protezione dei dati, che sono trattati da soggetti a cui è affidata formalmente la responsabilità e la riservatezza del trattamento sia su supporto informatico che cartaceo.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 11 a 37

Al tempo stesso, in base al principio di trasparenza e completezza delle informazioni, è nostra cura fornire dati comprensibili, accurati e completi.

Il "Progetto Obiettivo tutela della salute mentale" del Ministero della Sanità 1989, chiarisce il concetto di comunità protetta:

"con questa terminologia s'intende comprendere l'insieme di quelle strutture residenziali a carattere non ospedaliero in cui sia possibile attuare trattamenti anche prolungati nel tempo ma orientati verso una prospettiva evolutiva della condizione dei pazienti.

Un luogo terapeutico che agisce non solo mediante le varie attività, ma attraverso lo sviluppo di un clima comunitario".

L'utenza della comunità terapeutica è vista da questo progetto come "soggetti dotati di significative potenzialità evolutive, tendenzialmente in grado di utilizzare l'ambiente comunitario per un processo terapeutico di cui si prevede un termine temporale. La comunità terapeutica si delinea, quindi, come ambito in cui il paziente possa individuare elaborare ed eventualmente, trasformare aspetti significativi della propria modalità di porsi in relazione con sé e con il mondo".

Inoltre, la Cooperativa risponde alla normativa nazionale e di Regione Lombardia, in particolare si attiene ai requisiti strutturali e organizzativi definiti dalla DGR 38133/98, dal DPR 14 gennaio 1997, dalla DGR 4221/07 e dal DPCM 12 gennaio 2017.

Per quanto necessario rispetto alle verifiche dei parametri progettuali e alla realizzazione di strutture sanitarie, la Cooperativa si attiene alle seguenti normative di riferimento:

- D.P.R. 14 gennaio 1997

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 12 a 37</p>

- D.P.R. 38133 del 1998
- D.P.R. 384 del 1978
- D.P.R. 7 aprile 1994
- D.P.C.M. 22 dicembre 1989
- DGR XI / 2816 del 10.02.2020

6. PROGETTO RIABILITATIVO

L'intervento riabilitativo su persone affette da patologie psichiatriche, non è esclusivamente di tipo psico-pedagogico riabilitativo, con un setting rigidamente definito (lo spazio di uno studio, la durata dell'incontro), ma è soprattutto basato sulla dimensione dell'abitare, del vivere insieme, della quotidianità e della programmazione di attività, che spesso nei pazienti psichiatrici è compromessa in termini di capacità di gestione e di progettualità.

La maggior parte delle volte è proprio quest'area ad essere colpita e quasi sempre con effetti devastanti sulla vita lavorativa, sulle relazioni sociali, sulla famiglia.

Riabilitare il paziente significa recuperarlo alla quotidianità e aiutarlo ad riottenere un'identità sociale; questo lavoro non è facile, perciò si deve essere consapevoli delle innumerevoli difficoltà che si incontrano e rendono il compito dell'operatore molto difficile.

Occorre fondare il lavoro sulla necessità di testimoniare la realtà presso chi la rifiuta e di favorire momenti di avvicinamento, in netta opposizione a qualsiasi reazione spontanea di esitamento e di fuga.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 13 a 37</p>



La comunità deve configurarsi come un luogo sufficientemente elastico da cogliere le proiezioni del paziente, uno spazio amico in cui possa muoversi per ritrovare se stesso (rif. Balint). In quest'ottica egli è da noi percepito e trattato come soggetto colto nell'integrità dei suoi diritti, nell'individualità delle sue caratteristiche e delle sue scelte, nella ricchezza delle sue potenzialità evolutive, nella complessità dei suo universo di significati, nell'unicità dei suoi sistemi di valore.

Questo è per noi un punto fermo: la riabilitazione non risponde tanto alla pressione sociale normalizzante o ad un interesse filantropico, quanto ha l'esigenza di recuperare l'identità e l'immagine della persona, ristoricizzandola.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 14 a 37</p>

Pertanto, i programmi e i progetti riabilitativi vogliono ispirarsi ad un modello che vuole l'Utente al centro del proprio percorso terapeutico come **attore attivo e partecipe**.

I programmi riabilitativi si ispirano alla promozione, intesa come **empowerment**, delle risorse individuali, sostenendo la crescita e l'autonomia dell'individuo.

La progettualità ha quale scopo primario, quello d'individuare obiettivi condivisi fra i vari attori coinvolti, in *primis* l'Ospite e, laddove possibile, il nucleo familiare, assistenti sociali e/o servizi invianti, considerando l'intervento tanto più efficace, quanto più sia in grado di perseguire le vere esigenze della persona, ancorando così alla realtà soggettiva ed al contesto sociale e relazionale, il programma terapeutico che trova compimento nel benessere dell'individuo.

Coerentemente con l'obiettivo di *co-costruire* un progetto che emerga da una condivisione di significato fra *Ospite e Comunità*, intesa come luogo fisico e sociale, tutte le attività riabilitative si collocano tra mondo interno e mondo esterno del paziente, ambiente sociale e sfera individuale, cercando di rispondere alle necessità dell'individuo in maniera fortemente individualizzata e contestualizzata.

La presa in carico dell'Ospite da parte delle figure operanti vuole essere fortemente integrata e multidisciplinare. La validità del lavoro svolto, coerentemente con quanto affermato, viene misurata sulla base di processi di valutazione che si affidano all'equipe in condivisione con l'Ospite, con la famiglia ed i servizi coinvolti (Servizi sociali comunali, CPS, SIL, Ospedali...).

Infine, accenniamo all'altro elemento cardine della riabilitazione: il gruppo. Il gruppo serve al paziente come allenamento alle abilità sociali ed elaborazione di un sistema di rinforzi, e riapre la strada alla capacità di investire il senso di valore e di

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 15 a 37</p>

responsabilità. Attraverso l'intermediazione del gruppo, viene coinvolto in esperienze nuove e reinvestito su quelle modalità abituali del vivere, dalle quali si era estraniato o era stato allontanato. L'intervento riabilitativo non può comunque essere disgiunto dalla funzione di mantenere aperta una relazione terapeutica all'interno della quale sia possibile lavorare le emozioni che si attivano lungo tutto il percorso riabilitativo. Infatti compito della riabilitazione è anche di favorire l'emergere di conflitti e dimetterli alla portata del paziente.

Ciò a dire che, senza una base riabilitativa, per la maggior parte degli psicotici non si avrebbe la possibilità di psicoterapia.

7. LEGISLAZIONE

Il "Progetto Obiettivo tutela della salute mentale" del Ministero della Sanità 1989, chiarisce il concetto di comunità protetta:

"con questa terminologia s'intende comprendere l'insieme di quelle strutture residenziali a carattere non ospedaliero in cui sia possibile attuare trattamenti anche prolungati nel tempo ma orientati verso una prospettiva evolutiva della condizione dei pazienti.

Un luogo terapeutico che agisce non solo mediante le varie attività, ma attraverso lo sviluppo di un clima comunitario".

L'utenza della comunità terapeutica è vista da questo progetto come "soggetti dotati di significative potenzialità evolutive, tendenzialmente in grado di utilizzare l'ambiente comunitario per un processo terapeutico di cui si prevede un termine temporale. La comunità terapeutica si delinea, quindi, come ambito in cui il

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 16 a 37

paziente possa individuare elaborare ed eventualmente, trasformare aspetti significativi della propria modalità di porsi in relazione con sé e con il mondo”.

Inoltre, la Cooperativa risponde alla normativa nazionale e di Regione Lombardia, in particolare si attiene ai requisiti strutturali e organizzativi definiti dalla DGR 38133/98, dal DPR 14 gennaio 1997, dalla DGR 4221/07 e dal DPCM 12 gennaio 2017.

8. TIPOLOGIA DELL'UTENZA

I soggetti che la nostra équipe prende in considerazione ai fini dei loro inserimento in comunità, presentano le seguenti caratteristiche:

- limite di età dai 18 ai 65 anni;
- minima autonomia parziale;
- disagio psichico in atto derivante più da fattori socio-familiari che da forme psicopatologiche floride;
- inibizione;
- isolamento;
- allontanamento temporaneo dall'ambiente socio-familiare;

9. GLI OBIETTIVI, ACCOGLIENZA, PROGRAMMAZIONE E ATTIVITA'

- autonomia e abitudini alimentari;
- utilizzo del tempo libero;

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
<p>Data emissione: 01/02/2021</p>		<p>Pag. 17 a 37</p>

- capacità lavorative;
- pulizia e riordino dei locali;
- igiene personale;
- corretto abbigliamento;
- adattamento all'ambiente comunitario.



ACCOGLIENZA, PROGRAMMAZIONE E ATTIVITA'

Avviene a seguito di segnalazione, tramite relazione da parte del servizio sociale (diverse possono essere le Istituzioni), in particolare l'Ente inviante è il CPS di competenza territoriale.

L'équipe della comunità terapeutica valuta il caso e decide l'ammissibilità o la non ammissibilità del paziente in comunità.

La prassi dell'ammissione prevede un primo colloquio conoscitivo con il Servizio inviante, e un secondo colloquio con l'utente e le persone a lui più significative.

Concordata l'ammissione, si prevede una fase iniziale del percorso dell'ospite all'interno della comunità, chiamata fase conoscitiva della durata di 20-30 giorni.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="right">Pag. 18 a 37</p>

Gli obiettivi di tale fase sono:

- conoscenza da parte dell'équipe dell'ospite, di come si muove all'interno del gruppo (osservazione), al fine di poter formulare un progetto terapeutico personalizzato;

- conoscenza da parte dell'ospite dell'ambiente comunitario e del gruppo.

Al termine del periodo di prova, verrà effettuata una prima valutazione e quindi si unificano i contatti con la famiglia, con lo psichiatra e il servizio sociale di riferimento e si conferma il progetto individualizzato (comprensivo delle attività lavorative che dovrà svolgere).

Inoltre, al termine di questo periodo di prova e di osservazione, ci rappresenterà il livello di attività nelle varie aree di intervento previste.

Nel caso la richiesta pervenisse dall'interessato o dai suoi familiari, il referente dell'accoglienza si metterà in contatto con il servizio di riferimento.

PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE DI BASE

Tutti gli ospiti sono tenuti in base alle loro potenzialità e risorse a contribuire al buon funzionamento della comunità attraverso attività strutturate e non. Inoltre, l'équipe educativa organizza la vita comunitaria nei seguenti punti:

- programmazione degli orari di alzata mattutina, pranzo, merenda e cena
- progetto terapeutico riabilitativo
- turnazione delle mansioni domestiche quotidiane e settimanali
- programmazione delle visite parenti
- incontri di gruppo non strutturati
- incontri di gruppo con valenza psicoterapeutica
- colloquio individuali, monitoraggio e verifiche

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 19 a 37

L'EQUIPE EDUCATIVA

L'équipe è formata da:

- medico psichiatra
- coordinatore di struttura
- educatori professionali / case manager
- infermieri
- operatori socio-sanitario
- psicologa (in caso di richiesta ed evidenziato il bisogno)
- maestri d'arte

Da ultimo, è importante sottolineare che la nostra comunità non può accettare deleghe totali di responsabilità rispetto al singolo paziente. Il nostro intervento avrà la caratteristica di essere complementare a quello già in atto sul territorio.

PROGRAMMA DI ATTIVITA' E DI ASSISTENZA

Le Comunità propongono attività educative, riabilitative, socio-riabilitative individuali e di gruppo. Le attività sono predisposte dall'équipe, in base ai programmi terapeutici individuali e si distinguono per finalità e specificità.

✓ Attività riabilitative

vengono svolte attività riabilitative attraverso la realizzazione di laboratori e momenti di lavoro in gruppo ed individuali.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 20 a 37</p>

✓ Attività creative ed espressive

laboratori di bricolage, pittura, musicopedagogia, cineforum, laboratori teatrali.

✓ Attività di cura del Sé e della promozione delle autonomie personali

affiancamento nell'igiene personale, nella cura della camera, nella gestione della quotidianità e dei ritmi giornalieri.


✓ Assistenza medica ed infermieristica

L'educatore referente per ciascun Ospite è garante del rapporto medico-paziente e pertanto accompagna l'Ospite presso l'ambulatorio, lo affianca durante la visita e segue gli aspetti relativi alla salute personale, sostenendo ma coinvolgendolo e responsabilizzandolo al riguardo.

L'infermiere garantisce una copertura di almeno due ore al giorno nell'arco delle 24 ore; effettua la somministrazione delle terapie farmacologiche, collabora con il medico, lo psichiatra, l'educatore e tutta l'equipe socio-sanitaria, per impostare e porre in atto un piano educativo individuale per ciascun Utente. Inoltre, si occupa della giacenza e della gestione dei farmaci.

✓ Assistenza socio-sanitaria

Gli operatori ASA ed OSS garantiscono affiancamento ed assistenza nella quotidianità e, in particolar modo, sui bisogni primari. Gli stessi sono però fautori attivi di momenti di animazione all'interno ed all'esterno delle varie Comunità.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 21 a 37</p>

✓ Servizio di psicologia e psichiatria

Lo psicologo e lo psichiatra sono a disposizione per i colloqui individuali, incontri con i familiari, interventi di gruppo, psicodiagnosi.

10. IL REISERIMENTO SOCIALE

Al termine del percorso terapeutico-riabilitativo si prevede, la fase del reinserimento lavorativo, da attivarsi sempre in collaborazione con il servizio sociale di riferimento.

L'attività lavorativa rappresenta un elemento fondamentale per permettere all'utente di reinserirsi nella vita sociale e recuperare un proprio ruolo.

Infatti il lavoro oltre ai benefici economici ha un importante riflesso a livello psicologico perché contribuisce a definire l'identità personale, lo status sociale e aiuta il soggetto a riprendere le relazioni, interne ed esterne alla sua famiglia, a programmare il tempo libero ecc.

Attraverso la collaborazione con le specifiche realtà istituzionali, si cerca di favorire l'inserimento lavorativo cercando di identificare delle mansioni adeguate al tipo di difficoltà dell'utente.

L'impegno quotidiano-occupazionale, diventa così un elemento del percorso terapeutico-riabilitativo, che può consentire la totale ripresa delle abilità evitando la cronicizzazione di un rapporto terapeutico all'interno della comunità.

Tali Progetti propongono diverse finalità: alcuni mirano ad una valutazione e potenziamento della capacità lavorative dell'utente, altri hanno lo scopo di contribuire ad organizzare e valorizzare la quotidianità del soggetto, a favorire

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 22 a 37</p>

esperienze di integrazione sociale e quindi di rinforzare il processo di autostima valorizzandone le parti "sane".

Fasi del progetto di reinserimento sociale

1. valutazione delle seguenti aree: - capacità relazionali - capacità lavorative: (attenzione, costanza, creatività, concentrazione, ecc) - capacità di distinguere la realtà dal proprio pensiero
2. valutazione psichiatrica effettuata dal medico specialista di riferimento e lo psichiatra referente della struttura;
3. incontri con la famiglia;
4. incontri con i servizi preposti all'inserimento lavorativo;
5. discussione congiunta del progetto di inserimento lavorativo.

11. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Alle ore 7,10 inizia la giornata dell'ospite, con la sveglia e l'igiene personale.

Alle ore 7,45 si inizia la colazione che dura fino alle ore 8,00; a seguito si ritorna nella propria camera che deve essere riordinata e pulita ed a seguito l'operatore verifica le condizioni igieniche degli spazi personali e di quelli comuni.

E' alle ore 8,30 che l'operatore distribuisce le sigarette e la terapia farmacologia (solo per chi ne ha necessità).

Alle ore 9,00 si iniziano le attività occupazionali-relazionali, guidate dall'operatore, che si interrompono alle ore 10 per la pausa sigaretta.

Ore 11,30 fermo dei lavori per il pranzo (ore 12,00).

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Revisione 00</p>
	<p>Data emissione: 01/02/2021</p>	<p>Pag. 23 a 37</p>

Alle ore 14,00 ripresa delle attività con una successiva pausa alle ore 16,00 e la chiusura delle stesse alle ore 17,30.

Dalle ore 17,30 alle ore 18,45 spazio libero per l'igiene personale, lettura libri o quotidiani, ascolto musica e/o tv, eccetera.

Alle ore 19,00 cena, dalle 20,30 alle 22,30 spazio libero.

12. Formazione e aggiornamento del Personale

A cadenza programmata vengono effettuati incontri di formazione ed aggiornamento per il Personale allo scopo di migliorarne conoscenze, competenze e abilità.

I corsi hanno l'obiettivo di formare e informare i partecipanti in merito agli aspetti e ai contenuti di carattere riabilitativo, assistenziale e di approfondimento di temi legati alla salute mentale.

La Cooperativa Rinnovamento è attenta al benessere degli operatori nel contesto lavorativo e sposa una politica di prevenzione dello stress al fine di migliorare la qualità del lavoro.

A questo scopo, a fianco alla formazione più accademica, trovano ampio respiro percorsi di approfondimento con l'obiettivo di:

- migliorare la comunicazione interpersonale;
- favorire le relazioni all'interno del gruppo di lavoro;
- offrire al personale strumenti per riconoscere ed affrontare stati di stress;
- facilitare la risoluzione dei conflitti.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 24 a 37

Gli interventi sono integrati da ciclici questionari sulla qualità del lavoro che consentono una analisi più approfondita del bisogno reale.

Sono inoltre previsti incontri periodici di supervisione con lo psicologo, nonché eventuali colloqui individuali.

I professionisti consulenti sono tenuti alla formazione continua secondo l'indicazione di ciascun ordine di categoria.

La Cooperativa Rinnovamento sostiene comunque la partecipazione dei suoi specialisti.

13. Procedure per l'accoglienza

La richiesta di ammissione deve pervenire in Comunità corredata da una relazione clinica e socio-educativa. L'invio può avvenire via mail oppure è possibile contattare il numero della comunità 3461636769 o, in alternativa, il numero 0363.914605, per il primo contatto e per richiedere un incontro e chiarimenti circa la tipologia della Comunità, le attività, i tempi di attesa, ecc.

L'Ente inviante viene quindi contattato per un colloquio di approfondimento e per una visita delle Comunità.

La domanda sarà quindi valutata dall'equipe della comunità, la quale condividerà con l'ospite (eventualmente la sua famiglia o l'Amministratore di sostegno) e il Servizio inviante gli obiettivi dell'inserimento e del percorso riabilitativo, a cui seguirà la stesura del progetto educativo individuale.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Mod. Gest. Cod. 30
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 25 a 37

In seguito verrà stabilita la data d'ingresso e stabilite le modalità d'accesso più idonee alla persona ed alla situazione, inclusa la possibilità d'introdurre l'ospite gradatamente alla vita della comunità.

All'ingresso in Comunità vengono consegnati:

- Carta dei Servizi;
- modulo per l'inventario degli effetti personali;
- regolamento interno;
- consenso informato;
- diritto alla privacy;
- impegnativa di pagamento retta.

All'ingresso in Comunità l'ospite, ed eventuali accompagnatori o familiari, vengono accolti dal coordinatore e da un educatore che introduce la persona alla vita della Comunità, aiutandolo a sistemarsi nella propria camera, rispondendo a tutte le sue domande e ovviamente presentandolo agli altri ospiti della comunità.

L'infermiere incontrerà l'ospite e i familiari, per raccogliere informazioni medico-sanitarie e relative alle terapie farmacologiche.

Nel caso in cui non vi sia immediata disponibilità all'accoglienza, le domande saranno poste in lista d'attesa.

Il criterio di gestione della medesima è prevalentemente cronologico, salvo casi particolarmente gravi o richieste urgenti alle quali, nel limite del possibile, si cerca di dare priorità.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Mod. Gest. Cod. 30</p>
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		<p align="center">Revisione 00</p>
	<p align="center">Data emissione: 01/02/2021</p>	<p align="center">Pag. 26 a 37</p>

14. Retta

La retta giornaliera per il 2021 è quantificata in relazione alle disposizioni contrattuali con le Istituzioni competenti.

La retta è comprensiva della quota alberghiera che include anche un servizio di lavanderia e delle spese di assistenza socio-sanitarie, relative agli specialisti operanti in Comunità. Per i servizi esclusi da tale costo si rimanda al paragrafo successivo.

I servizi non inclusi nella retta

E' possibile per l'ospite usufruire di alcuni servizi non inclusi nella retta:

- trasporto con un mezzo della Struttura ed un accompagnatore per attività extra-ordinarie e non legate alla programmazione della Comunità;
- trasporto in ambulanza;
- soggiorni esterni con pernottamento fuori dalla struttura;
- trasporto per le visite mediche personali a richiesta e/o per l'invalidità civile;
- supervisione (si veda il paragrafo "Dimissioni e Supervisione")

 COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)	CARTA DEI SERVIZI	Mod. Gest. Cod. 30
		Revisione 00
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 27 a 37

15. Organizzazione quotidiana

<u>ORE</u>	<u>ATTIVITA'</u>
8.00-8.30	Sveglia, affiancamento, supervisione o aiuto nell'igiene personale in base al progetto educativo individuale.
8.30-9.00	Colazione.
9.00-10.00	Sistemazione camere. Riunione giornaliera per l'organizzazione e la condivisione con gli ospiti del programma della giornata.
10.00-11.30	Attività ludica e lettura del giornale. Socializzazione. Uscite programmate (passeggiata, mercato, piscina, ecc). Laboratori.
11.30-12.00	Preparazione della sala da pranzo.
12.00-13.00	Pranzo.
13.00-14.00	Riordino degli spazi comuni.
14.00-15.00	Spazio autogestito: gli ospiti scelgono in autonomia come trascorrere il loro tempo.
15.00-16.00	Attività destrutturate (ricreative) e merenda.
16.00-17.30	Momenti di socializzazione. Colloqui.
17.30-18.00	Momento libero.
18.00-18.30	Preparazione cena.
18.30-19.30	Cena.
19.30-20.30	Momento di condivisione con l'operatore. Momento libero (televisione, lettura, ecc).
21.30	Preparazione per il riposo notturno.



 COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
 Regione Lombardia Sistema Sanitario		REV. 03
Data emissione: 01/02/2021		Pag. 29 di 37

16. Servizi alberghieri interni

Pulizie degli ambienti

La pulizia degli ambienti è garantita da personale addetto sebbene la Comunità stimoli gli Ospiti a partecipare durante momenti di cura degli spazi personali e comuni.



 COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 30 di 37

Lavanderia

Il servizio di lavanderia è incluso nella retta ed è gestito dalla Comunità. E' necessario che ogni singolo capo di vestiario degli ospiti sia contrassegnato da apposita etichetta in tessuto con scritta indelebile o ricamata, del cognome per esteso della persona. La biancheria personale viene lavata, stirata e consegnata nelle proprie camere.

Telefono

E' possibile ricevere telefonate in Comunità in orari da concordarsi a seconda delle necessità dei singoli casi, sempre e comunque non oltre le ore 20.30, salvo urgenze.

Gli Ospiti possono usufruire del telefono della Struttura, previo accordi con l'Operatore referente.

Televisione

La Comunità è dotata di un televisore situato nel soggiorno comune.

Vitto

Il menù, redatto dal medico dietista, esposto in salone e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta a seconda delle condizioni di salute dell'Ospite.

I pasti sono preparati dalla cucina e vengono consumati nel soggiorno della Comunità, trasportati in apposito carrello e dispensati dal Personale incaricato.

La preparazione della sala da pranzo, il lavaggio delle stoviglie, avviene in comunità (dotata di una cucina comprensiva di lavastoviglie) assieme agli operatori.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 31 di 37

La colazione e la merenda pomeridiana vengono preparate in comunità.

Il menù può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari. Per i familiari che lo richiedessero, è possibile consumare il pasto insieme al proprio caro previa prenotazione in accettazione.

Orari dei pasti:

ore 8.30 colazione

ore 12.00 pranzo

ore 16.00 merenda

ore 19.00 cena.

Oggetti di valore e denaro

Qualora l'ospite, i familiari o l'amministratore di sostegno, lo considerino necessario, il denaro può essere custodito, previa firma di apposita modulistica ad ogni prelievo, dal personale della comunità in apposita cassetta. Lo stesso per quanto riguarda piccoli oggetti preziosi.

Servizio Religioso

La Comunità rende la sua disponibilità a facilitare l'accesso e la pratica religiosa di ciascun ospite in base alla propria vocazione religiosa.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 32 di 37

Ruolo e coinvolgimento del volontariato

La Cooperativa promuove e valorizza l'attività del Volontariato ai sensi della Legge n° 266/1991 e della Legge regionale n° 22/1993, con le associazioni iscritte agli appositi albi. La comunità offre e promuove la formazione per i volontari che vogliono impegnarsi nella nostra Comunità.

L'Ente promuove inoltre la collaborazione con le associazioni di volontariato del comasco, invitandole annualmente, insieme alle famiglie, ad un incontro e promuovendo con esse uno scambio di informazioni circa le attività di cui possano usufruire non solo gli ospiti della comunità ma anche i familiari (gruppi di auto aiuto, iniziative culturali, etc...).

Il ruolo della famiglia

La Cooperativa considera la famiglia parte integrante della vita dell'ospite e della comunità tutta. Invita i familiari ad essere promotori attivi di iniziative e ad interfacciarsi con il personale per qualsiasi problema.

Per questo motivo la Direzione organizza annualmente un incontro con le stesse finalizzato a:

- ✓ renderle protagoniste della vita della comunità;
- ✓ informarle circa le attività svolte;
- ✓ confrontarsi e raccogliere eventuali criticità riscontrate;
- ✓ sottoporre ai familiari i questionari di soddisfazione.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 33 di 37

La Comunità inoltre valorizza il ruolo delle famiglie caldeggiando il costituirsi di un "Consiglio dei parenti" che si faccia portavoce delle esigenze degli Utenti e sostenitore di valide iniziative per poter mantenere un canale attivo con il Territorio.

Orario visite e permessi di uscita

La Direzione ha scelto di non vincolare gli orari di ricevimento di parenti e conoscenti degli ospiti, allo scopo di agevolarne il più possibile la presenza.

È possibile, inoltre, pranzare all'interno della struttura con il proprio familiare avvisando il giorno prima.

Le autorizzazioni di uscite nell'arco della giornata non necessitano di preavviso, al momento della stessa verrà fatto compilare un modulo.

Per le autorizzazioni al pernottamento fuori dalla struttura è necessario telefonare con qualche giorno di anticipo al fine di poter preparare un piccolo bagaglio ed eventuali terapie farmacologiche e affinché vi sia il tempo necessario per un parere dell'equipe.

Per eventuali reclami è possibile rivolgersi alla direzione o compilare l'apposito modulo disponibile in accettazione.

 COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 34 di 37

17. Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

In adempimento della legge n. 196 del 2003 e del GDPR 679/2016, la Comunità garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'ingresso in Comunità, viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

 COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
 Sistema Sanitario Regione Lombardia		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 35 di 37

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

Piani di miglioramento

In relazione ai piani di miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- favorire la partecipazione degli utenti e dei familiari al miglioramento del servizio
- consolidare e potenziare le attività educative e di animazione.
- coinvolgere e sensibilizzare il territorio
- coinvolgere le associazioni di volontariato

Come e a chi rivolgere le lamentele

I reclami possono essere inoltrati attraverso modulo scritto da consegnare al Coordinatore della Comunità.

La Comunità ha predisposto una cassetta per l'inoltro di eventuali lamentele e/o suggerimenti da parte dei parenti e degli ospiti. E' a disposizione di tutti un modulo prestampato che si può ritirare presso l'Accettazione e può essere compilato anche in forma anonima.

 COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
		REV. 03
	Data emissione: 01/02/2021	Pag. 36 di 37

La Direzione vaglia le varie osservazioni e provvede in modo celere ad intervenire con azioni migliorative.

Tutti i moduli compilati vengono presi in considerazione e il Consiglio dei Parenti può essere occasione di aggiornamento e di confronto in merito agli interventi svolti dall'Istituto in favore del benessere degli Ospiti e del contesto residenziale.

18. Dimissioni

Al momento della dimissione, l'equipe e la psichiatra stilano una relazione clinica e socio-educativa relativa al percorso riabilitativo posto in essere nel periodo di accoglienza, condividendo queste informazioni con l'ospite, conformemente al decreto sulla privacy, i soggetti coinvolti: la famiglia, i Servizi Territoriali, eventualmente l'Amministratore e/o il Tutore, etc...

La comunità s'impegna comunque a consentire, nel miglior modo, il trasferimento e la dimissione affiancando ospite e familiari nelle scelte in maniera concreta.

 <p>COMUNITA' PROTETTA Cooperativa Sociale Rinnovamento Coop. Soc. C.na Saracinesca - 24051 Antegnate (BG)</p>	<h1 style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod. Gest. Cod. 30
 <p>Sistema Sanitario Regione Lombardia</p>		REV. 03
Data emissione: 01/02/2021		Pag. 37 di 37

Cooperativa Sociale

Rinnovamento

Stesura: _____

Verifica: _____

Approvazione: _____