



## GRUPPI APPARTAMENTI PROTETTI - GAP

### “I GIRASOLI”

Via Verdi, 14 – BUSSOLENGO (VR)

### “LE MARGHERITE”

Via A. Aleardi, 26 – SANT’AMBROGIO DI VALPOLICELLA (VR)

# CARTA DEI SERVIZI

*Edizione del 16/09/2022*



Via P.Vassanelli 11, 37012 BUSSOLENGO (VR)

[spazioaperto@allcoop.it](mailto:spazioaperto@allcoop.it) -

[www.spazioapertocoop.it](http://www.spazioapertocoop.it)



# INDICE

## PREMESSA

- L'ente gestore SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus
- Presentazione sintetica dei servizi offerti
- Che cosa è la Carta dei Servizi?
- La Carta dei Servizi dei GAP "I GIRASOLI" E "LE MARGHERITE"
- Che cosa è il Gruppo Appartamenti Protetti

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. **Il contesto territoriale**
2. **La struttura e i destinatari**
3. **Principi Fondamentali**
  - 3.1. Eguaglianza
  - 3.2. Imparzialità
  - 3.3. Continuità
  - 3.4. Umanità
  - 3.5. Partecipazione
  - 3.6. Privacy
  - 3.7. Libertà di movimento
  - 3.8. Essere parte del territorio
  - 3.9. Efficacia ed efficienza
5. **Rispetto della Carta dei Diritti della persona**

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. **Come raggiungere le strutture**
2. **Modalità organizzative**
3. **Tipologia di utenza**
4. **Tipologia delle prestazioni erogate**
5. **Inserimento: modalità ed informazioni generali**
6. **Attività**
7. **Orari e modalità di accesso**
8. **Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i famigliari**
9. **Monitoraggio clima**

## **10. Rette**

### **SEZIONE TERZA**

#### **Standard di qualità, impegni e programmi**

##### **1. Fattori e standard di qualità**

### **SEZIONE QUARTA**

#### **Modalità di tutela e di verifica**

##### **1. Reclami**

##### **2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

## PREMESSA

*Gentile ospite,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità, confidando che la nostra mission “Accoglienza, passione, professionalità e innovazione” possa essere con Lei realizzata e da Lei pienamente vissuta.*

*Questo documento nasce dalla volontà di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus, di tutelare gli ospiti dei Gruppi Appartamenti Protetti – GAP “I Girasoli” di Bussolengo e “Le Margherite” di Sant’Ambrogio della Valpolicella, come previsto dalla legge 328/00 art. 13 e dal Regolamento Attuativo della Regione Veneto (n. 3 del 10/05/2001) che prevedono la definizione dei criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli ospiti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, comprese le procedure per assicurare la tutela degli ospiti stessi.*

*La Carta dei Servizi diventa quindi strumento fondamentale per adempiere ai principi della trasparenza e del coinvolgimento diretto delle persone ospitate, che dovranno essere la risorsa per favorire la crescita delle strutture interessate.*

*Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi aggiornata a dicembre 2022, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra struttura.*

*Cordialmente*

*Lo Staff*

## **L'ente gestore: SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus**

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus nasce il 30/06/93 in osservanza dei disposti della Legge 381 dell'8/11/91, che regolamenta l'attività specifica delle cooperative sociali. L'oggetto sociale della cooperativa, rientra nella tipologia delle cooperative sociali di tipo A della citata Legge 381, ed è rivolto allo svolgimento dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La nostra impresa, cooperativa sociale, trova la propria radice nei principi e nei valori enunciati nell'art. 1 della legge 381/91 e cioè "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini".

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus rientra tra gli organismi non lucrativi di utilità sociale (onlus) previsti dal D.Lgs. 460/97.

**SPAZIO APERTO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS realizza il suo impegno sociale attraverso l'erogazione di servizi a differenti tipologie di utenti, quali anziani, minori, diversamente abili, stranieri, psichiatrici e disagiati sociali.**

### **PRESENTAZIONE SINTETICA DEI SERVIZI OFFERTI:**

- . Assistenza residenziale ad anziani presso i Centri di Servizi di Lazise e di Castelnuovo del Garda (VR)
- . Assistenza domiciliare ad anziani, minori e famiglie in convenzione con le amministrazioni dei Comuni del territorio veronese
- . Assistenza diurna a minori presso strutture, delle quali 6 in convenzioni con le amministrazioni comunali di Povegliano Veronese, Pressana, Costermano sul Garda, Malcesine, Brentino Belluno e Valeggio sul Mincio, una in General Contractor con il Consorzio Sol.Co Verona.
- . Assistenza residenziale in gruppi appartamenti – GAP - per persone con disagio psichiatrico in convenzione con il Dipartimento Di Salute Mentale dell'ULSS9 e per disagiati sociali in convenzione con il comune di Bussolengo.
- Servizi socio-sanitari ed educativi in convenzione con l'azienda ULSS9 e con enti pubblici quali: servizi educativi a minori sul territorio, interventi individualizzati a disabili, servizi di appoggio educativo domiciliare a minori, gestione di centri ricreativi estivi per minori dai 3 agli 17 anni.
- . gestione servizio di accoglienza richiedenti protezione internazionale in strutture nel territorio veronese

## **Che cosa è la Carta dei Servizi?**

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente gestore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole della prestazione e dei servizi;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti

**La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.**

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente gestore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

## **La Carta dei Servizi dei Gruppi Appartamenti Protetti - GAP**

Con la Carta dei Servizi si mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-assistenziali offerti e per essere informati sul l'organizzazione generale della struttura.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente (e dei suoi familiari).

## Gruppo Appartamenti Protetti

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus persegue le finalità di solidarietà sociale nel campo dei servizi socio-assistenziali, nell'area della salute mentale, presso:

- Gruppo Appartamenti Protetti – GAP “I GIRASOLI”
- Gruppo Appartamento Protetto – GAP “LE MARGHERITE”

Entrambe le strutture sono in possesso dell'autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Regione Veneto.

**Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati la cooperativa garantisce che il servizio è erogato attraverso modalità riferite a procedure, istruzioni e modulistica che consentono al personale di operare in termini di efficacia ed efficienza nell'ottica del monitoraggio e del miglioramento continuo.**

## Che cosa è il Gruppo Appartamenti Protetti - GAP

Così come definito D.G.R. 1616 del 17/06/2008 – allegato A “Autorizzazione all'esercizio ed accreditamento delle unità di offerta nell'ambito della salute mentale”:

***“Per Gruppo Appartamento protetto -GAP- si intende un'unità abitativa, singola od aggregata, particolarmente idonea per localizzazione, dimensione e organizzazione interna, a consentire il mantenimento dell'autonomia di vita dell'utente, destinata a persone con disagio psichiatrico”***

Utenza: gli utenti che sono presi in carico dal servizio sono persone con problematiche temporanee o croniche, per le quali l'intervento può evitare un ulteriore peggioramento della situazione e per un contenimento delle problematiche causanti l'emarginazione e laddove non sia possibile il reinserimento in famiglia.

Accoglie persone con problematiche psichiatriche in situazioni di disagio sociale ed abitativo all'interno di una casa.

Capacità ricettiva: struttura mista, fino a quattro ospiti.



## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

#### 1. Il contesto territoriale

**GAP “I GIRASOLI e “LE MARGHERITE”** sono strutture residenziali che consentono il reciproco adattamento degli ospiti e rendono possibile un modello esistenziale più vicino a quello della famiglia, fanno parte del Dipartimento per la Salute Mentale dell’Azienda ULSS9 Scaligera, la cui gestione è affidata a SPAZIO APERTO dal 01/01/1995, mediante convenzionamento con l’ex ULSS22.

**I GAP “I GIRASOLI”**, ubicati in via Verdi 14 - Bussolengo (VR), sono 3, all’interno di un edificio disposto su 2 piani fuori terra e da un piano interrato, composto da 3 appartamenti: 2 al piano terra e uno al primo piano. La struttura è dotata di giardino privato.



La struttura è localizzata nella zona residenziale di Bussolengo, e quindi inserita nel contesto urbano in modo da rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita degli utenti.



**Il GAP “LE MARGHERITE”**, ubicato in via Aleardi 26 - Sant’Ambrogio della Valpolicella (VR), è costituito da una casa monofamiliare disposta su 3 piani fuori terra e da un piano interrato. L’unità è composta da una zona cucina/soggiorno, servizi igienici, camere da letto al primo ed al secondo piano. La struttura è dotata di giardino privato.

La struttura è localizzata nel centro storico di Sant’Ambrogio della Valpolicella, e quindi inserita nel contesto urbano in modo da rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita degli utenti. Tali localizzazioni sono state individuate anche in funzione della necessità di raccordo con l’organizzazione dei servizi socio-sanitari di zona quali:

- i servizi sanitari di base;
- i servizi di riabilitazione;
- tutti quei servizi rientranti nell’area degli interventi a carattere socializzante (attività culturali, ricreative, sportive, del tempo libero).

## 2. Le strutture e le finalità

Gli immobili che ospitano i GAP sono di proprietà della cooperativa SPAZIO APERTO che, dal 1997, ha utilizzato la struttura per lo svolgimento dell'attività “**Gruppi Appartamenti Protetti**”.

### GAP “I GIRASOLI”:

La struttura è composta da n° 3 appartamenti – GAP che sono attualmente autorizzati per 2 utenti (appartamento A – P.T.), 2 utenti (appartamento B \_ P.T.) e 4 utenti (appartamento C – P. 1°).

### Articolazione degli spazi

La struttura GAP rispecchia una normale civile abitazione, pertanto sono previsti:

### Appartamento C – piano terra (capacità ricettiva 2 utenti)

- zona pranzo/soggiorno
- cucina
- bagno
- 2 camere da letto
- ripostiglio

### Appartamento B – piano terra (capacità ricettiva 2 utenti)

- zona pranzo/soggiorno
- cucina
- bagno
- 2 camere da letto

### Appartamento A – piano primo (capacità ricettiva 4 utenti)

- zona pranzo/soggiorno/cucina
- bagno
- 4 camere da letto
- Terrazza coperta



### GAP “LE MARGHERITE”:

La struttura GAP rispecchia una normale civile abitazione, inserita nel tessuto urbano di Sant’Ambrogio della Valpolicella, pertanto sono previsti:

- zona ingresso
- zona pranzo/soggiorno
- cucina
- bagni (2)
- camere da letto (2 x piano)
- ripostiglio

- cantina

***Finalità:* prevenzione dell'istituzionalizzazione sostenendo la gestione autonoma della vita quotidiana e della cura della persona, attraverso la vita comunitaria, il supporto lavorativo e l'integrazione nella comunità locale.**

La struttura ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

La permanenza presso il GAP può limitarsi al periodo strettamente necessario alla ricerca di una soluzione idonea al caso da parte della competente équipe di distretto, della zona di residenza dell'utente (nel caso sia possibile trovare una soluzione alternativa) oppure può essere la soluzione definitiva.

### 3. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti presso i GAP viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

#### 3.1. Uguaglianza

L'impegno ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

#### 3.2. Imparzialità

Tutti il personale è impegnato a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

#### 3.3. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

#### 3.4. Umanità

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Il personale si rivolge agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### 3.5. Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dal Centro di Servizi è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso la partecipazione agli incontri periodici dei familiari.

La Cooperativa si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

#### 3.6. Privacy

Il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni socio-assistenziali-sanitarie con ospiti e familiari. Tutti i dati che

riguardano l'ospite sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy. I dati personali e sensibili sono trattati solo da personale abilitato. All'ingresso in struttura l'utente, o un suo familiare, autorizza la struttura al trattamento dei dati ed esprime il consenso informato.

**3.7. Libertà di movimento**

L'ospite è inserito in un contesto formato da una comunità di persone con provenienze ed abitudini di vita diverse. Compatibilmente con il suo stato di salute l'ospite può muoversi liberamente all'interno del GAP, nel giardino ed andare all'esterno e vivere quindi la cittadina di Bussolengo nelle sue molteplici attività. E' pertanto messo in atto il principio delle "porte aperte", dove il controllo non limita la libertà di movimento dell'ospite e dei familiari.

**3.8. Essere parte del territorio**

Le attività proposte agli ospiti sono finalizzate ad attivare rapporti con il territorio e con le realtà esistenti, divenendone pertanto parte integrante; a tal fine sono organizzati, nel corso dell'anno, momenti aperti all'esterno (gite, feste, passeggiate, ecc.).

**3.9. Efficacia ed efficienza**

Presso i GAP le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Cooperativa si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

#### 1. Come raggiungere le strutture

I GAP si possono raggiungere mediante i servizi di trasporto di linea dell'Azienda Trasporti di Verona e provincia.

**GAP “I GIRASOLI”:** via Verdi 14 – Bussolengo a circa 13 km da Verona

**1.**  
**GAP “LE MARGHERITE”:** via A. Aleardi 26 – Sant’Ambrogio di Valpolicella a circa 18 km da Verona



## 2. Modalità organizzative

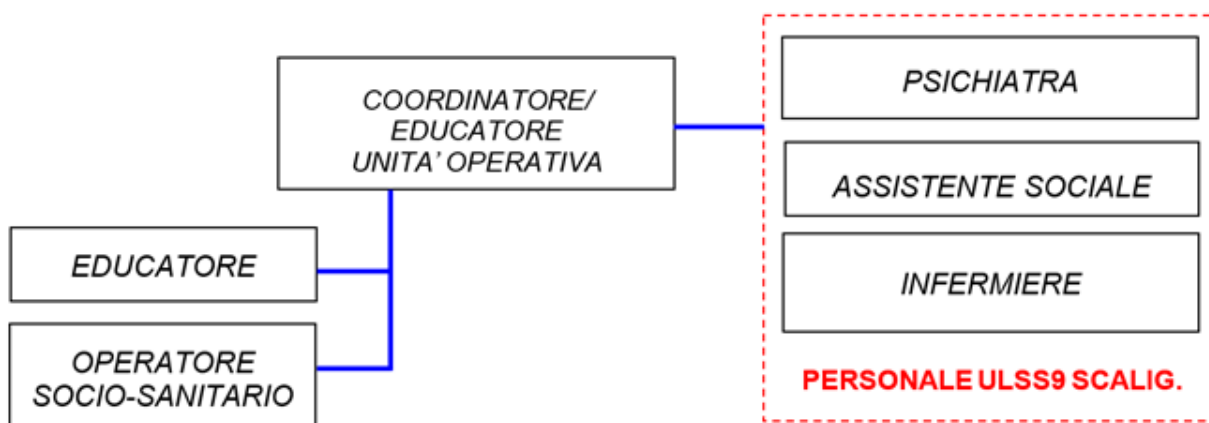
**I GAP sono strutture che offrono servizi socio-sanitari e riabilitativi in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.**

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato ed implementato secondo la norma UNI EN ISO 9001 sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini di vita quotidiana degli ospiti e quindi mantenere un ambiente prettamente familiare
- Ciascun ospite ha una cartella personale compilata e costantemente aggiornata con gli eventi significativi
- Presenza del PTI (Piano Terapeutico Individualizzato) che viene utilizzato per monitorare l'ospite in più ambiti e viene verificato da tutte le figure professionali, le quali si prefissano degli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle capacità
- Modalità di lavoro in équipe
- Presenza di procedure per il passaggio di consegne tra le diverse figure professionali
- Presenza di protocolli operativi
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

### 2.1. Risorse umane:

**Personale sulla base degli standard organizzativi previsti dalla D.G.R. 1616 del 17/06/2008 – allegato A “Autorizzazione all'esercizio ed accreditamento delle unità di offerta nell'ambito della salute mentale” e della D.G.R. 1673 del 12/11/2018:**



### 3. Tipologia di utenza

Il Gruppo Appartamenti Protetti ospita utenti con problematiche di tipo psichiatrico. Utenza: gli utenti che sono presi in carico dal servizio sono persone con problematiche temporanee o croniche, per le quali l'intervento può evitare un ulteriore peggioramento della situazione e per un contenimento delle problematiche causanti l'emarginazione e laddove non sia possibile il reinserimento in famiglia.

### 4. Tipologia delle prestazioni erogate

Il Servizio nel GAP ha lo scopo di sostenere, promuovere e realizzare iniziative sociali e di assistenza, a favore di persone con disagio psichico e/o sociale.

Il personale è presente presso la struttura come da standard regionale.

#### Coordinamento del GAP

Il Coordinatore dell'Unità Operativa è in possesso del diploma di Laurea in Scienze dell'Educazione. Ha il compito di:

- gestire l'Unità Operativa in termine di raggiungimento degli obiettivi (qualità, tempi e costi), al fine di ottemperare ai requisiti contrattuali e per la soddisfazione degli Utenti
- collaborare con il RQ – Responsabile Qualità alla redazione e all'aggiornamento delle procedure specifiche afferenti al servizio erogato nella propria Unità Operativa
- organizzare il personale del GAP e provvedere a segnalare i bisogni formativi al Responsabile Formazione
- coordinare e controllare le azioni del personale per lo svolgimento delle attività
- curare l'aggiornamento, l'archiviazione e la conservazione della Cartella Utente
- organizzare riunioni periodiche con il personale del GAP e con il personale del settore psichiatria dell'Ulss9
- partecipare ad incontri o progetti di formazione promossi dalla Cooperativa, dal Consorzio o da altri Enti

**Figure professionali: Educatore**

#### Assistenza medico/psichiatrica

È la figura di riferimento per ogni utente. È a disposizione per situazioni di emergenza e/o colloqui con gli utenti del GAP.

**Figure professionali: Psichiatra dell'ULSS9 Scaligera (Ulss9)**

#### Assistenza sociale

Mantiene rapporti costanti con gli utenti inseriti nel GAP. È a disposizione per situazioni di emergenza e/o colloqui con gli utenti del GAP.

Mantiene in collegamento l'equipe dell'appartamento al Servizio di Psichiatria, partecipa alle verifiche periodiche relative all'andamento di ciascun utente.

**Figure professionali: Assistente sociale dell'ULSS9 Scaligera (Ulss9)**

## Assistenza di base

L'Operatore Socio-Sanitario supporta gli utenti per favorire la concreta acquisizione delle competenze sociali attraverso le normali pratiche di vita quotidiana. Tutte le attività vengono svolte infatti con attenzione e rispetto dell'iniziativa dell'utente e delle sue abitudini particolari, della disposizione e conservazione degli effetti personali e delle necessità della vita di gruppo.

L'Operatore collabora inoltre con l'Équipe nella realizzazione degli specifici programmi riabilitativi e di promozione sociale; è attento a rassicurare la persona, a coadiuvarla per il mantenimento degli interessi di tipo culturale/intellettuale o che comunque possono essere utili a mantenere attiva e vivace l'attività mentale. Si preoccupa di favorire l'integrazione e l'inserimento in gruppi che operano sul territorio (gruppi di volontari, parrocchiali, ecc.), di promuovere forme di collaborazione reciproca stimolando l'attenzione all'altro attraverso la realizzazione di momenti ricreativi e commemorativi (feste di compleanno, festività natalizie, pasquali, ricorrenze, ecc.).

### **Figure professionali: Operatore Socio Sanitario**

## Amministrazione:

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus, ente gestore del GAP "I GIRASOLI" e "LE MARGHERITE", ha sede amministrativa e legale in via Pietro Vassanelli 11 Bussolengo (VR). La gestione amministrativa (relativa alla contabilità, acquisti, formazione, personale, segreteria generale, fatturazione, tecnica-normativa, sistemi informativi, ecc.) viene pertanto svolta nella sede centrale della cooperativa.

### **Figure professionali: personale tecnico-amministrativo**

Scopo del servizio è il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali, sopperendo alle difficoltà che la persona incontra nel provvedere con propria iniziativa.

Nel servizio vengono erogate principalmente le seguenti prestazioni:

- **Aiuto nel riordino dell'ambiente**
- **Aiuto nella preparazione e/o assunzione pasti**

Altre attività sono svolte saltuariamente e a discrezione delle necessità specifiche. Tali attività sono:

- **Accompagnamento alle visite mediche specialistiche**
- **Segretariato sociale**
- **Trasporti**

## **5. Inserimento: modalità informazioni generali**

L'ingresso di un utente al GAP viene gestito in collaborazione con il Servizio psichiatrico dell'Azienda Ulss9 Scaligera

Tutti gli aspetti relativi all'inserimento ed alla permanenza dell'utente in struttura sono evidenziati e previsti, in modo dettagliato, all'interno del regolamento, a disposizione di utenti e familiari.



Il potenziale utente del servizio GAP, oppure un referente dell'ente inviante, un familiare, un conoscente si reca a colloquio dall'assistente sociale ed espone il caso. In questa fase l'AS fa una prima valutazione del caso cercando di capire se il progetto GAP:

- può essere di aiuto per il bisogno presentato
- se i GAP della cooperativa hanno posti disponibili
- se il potenziale utente è compatibile con i residenti

Durante il colloquio, l'assistente sociale (AS) compila un apposito modulo con tutti i dati dell'utente (dati anagrafici, recapiti, patologie e disabilità, nominativo del medico di base, situazione economica).

L'Ente inviante (Centro di Salute Mentale – ULSS9 Scaligera), durante le riunioni periodiche, notifica al CUO – Coordinatore Unità Operativa l'arrivo di un nuovo utente presso l'UO – Unità Operativa.

Nel primo periodo d'inserimento del nuovo utente si procede all'osservazione iniziale, tale attività è finalizzata alla verifica dello stato psico-fisico del soggetto e alla relazione instaurata con gli altri utenti, e propedeutica alla formulazione successiva del Progetto Terapeutico Individuale (PTI). Si verifica nel contempo l'andamento dell'inserimento nell'UO.

Dopo un breve periodo conoscitivo del nuovo Utente, si parla in equipe, in modo da valutare l'andamento dell'inserimento ed affrontare in anticipo difficoltà di gestione, ciò permette a tutti gli operatori di sapere come comportarsi con un determinato Utente e quali sono le sue maggiori difficoltà.

La permanenza di un utente nel GAP può interrompersi al verificarsi di specifici eventi. Alcuni di questi eventi determinano una dimissione dal servizio, altri possono configurare una sospensione temporanea del servizio erogato e comportare un'eventuale ripresa in carico.

La permanenza dell'utente nel GAP è costantemente pianificata e monitorata mediante la predisposizione dei PTI, che vedono coinvolte tutte le figure che operano all'interno della struttura. Nei singoli progetti si definiscono gli obiettivi che si intendono raggiungere, con i tempi ed i modi di ognuno.

La definizione del PTI è fondamentale, sia perché permette all'operatore di orientare le proprie azioni quotidiane al raggiungimento di obiettivi chiari, sia perché consente una verifica del lavoro svolto, monitorando le attività svolte dando la possibilità di ridefinire obiettivi, metodologie e strumenti adottati, tipologia dell'intervento.

## 6. Attività

Per ciascun utente presente è predisposta la Cartella Utente, psico-medico-sociale, da aggiornare costantemente a cura di tutti gli operatori coinvolti.

L'Operatore Socio-Sanitario interviene nei confronti degli utenti psichiatrici per favorire la concreta acquisizione delle competenze sociali attraverso le normali pratiche di vita quotidiana quali:

- rifare il letto
- pulire e riordinare la stanza da letto

- provvedere all'igiene personale
- curare e controllare l'ordine e la pulizia degli indumenti
- provvedere a cucinare (quando possibile)
- apparecchiare e sparecchiare i tavoli
- riordinare la sala da pranzo e le relative suppellettili

Tutte le attività vengono svolte con attenzione e rispetto dell'iniziativa dell'ospite, delle abitudini particolari, della disposizione e conservazione degli effetti personali e delle necessità della vita di gruppo. L'operatore collabora inoltre con l'équipe nella realizzazione degli specifici programmi riabilitativi e di promozione sociale.

L'Operatore è attento a rassicurare la persona, a coadiuvarla per il mantenimento degli interessi di tipo culturale/intellettuale o che comunque possono essere utili a mantenere attiva e vivace l'attività mentale. Si preoccupa di **favorire l'integrazione e l'inserimento in gruppi che operano sul territorio** (gruppi di volontari, parrocchiali, ecc.), di promuovere forme di collaborazione reciproca stimolando l'attenzione all'altro attraverso la realizzazione di momenti ricreativi e commemorativi (feste di compleanno, festività natalizie, pasquali, ricorrenze, ecc.).

Il CUO, in collaborazione con l'OSS, pianifica e attua le attività terapeutico-riabilitative da inserire all'interno del progetto:

- Attività di socializzazione
- Gite
- Laboratori
- Riunioni degli utenti
- Attività di giardinaggio
- altro

**Vengono svolte attività che possono essere suddivise nel seguente modo:**

- Lavorative
- Domestiche
- Ludiche
- Volontariato

Le attività sopradescritte vengono svolte singolarmente da ogni utente e secondo la situazione psico-fisica di ognuno.

Sono previste attività ricreative, momenti di animazione tali da soddisfare il bisogno di relazione e sollecitare la capacità di rapporto sociale, e attività educative indirizzate all'autonomia personale, alla socializzazione, all'espressione di sé e al mantenimento del patrimonio culturale posseduto.

Si sottolinea, inoltre, che devono essere favoriti e stimolati i rapporti con:

- la famiglia
- la rete parentale più estesa
- tutte le altre componenti sociali

Deve essere inoltre stimolata la ricerca di:

- un'attività lavorativa dell'utente

- attività di volontariato

## 7. Orari e modalità di accesso

I GAP sono strutture con un buon grado di apertura all'esterno, gli utenti si muovono a seconda dei loro impegni che vengono comunque condivisi con l'operatore. Non ci sono orari strutturati, ma è prassi che uscite serali o particolari, come gli accessi di ospiti esterni, siano concordate con l'operatrice e rispettino la privacy e la tranquillità di tutti. Nelle ore notturne non è permesso ricevere visite.

## 8. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività assistenziali programmate presso i GAP e che non arrechino disturbo agli altri. Inoltre è importante, soprattutto la prima volta, che le visite siano in un orario in cui è presente l'operatrice.

Gli operatori e la coordinatrice sono a disposizione di parenti e amici degli utenti per delucidazioni circa il servizio, per aggiornamenti circa lo stato di salute degli utenti e del loro progetto personale, previo accordo con gli utenti stessi. In caso di necessità si organizzano incontri con i familiari, gli utenti e la referente psichiatra per gestire le situazioni più complesse. La coordinatrice resta sempre a disposizione per chiarimenti sia telefonici che incontri di persona.

## 9. Monitoraggio clima

Il GAP propone ed incentiva gl'incontri degli utenti con i familiari degli ospiti presenti.

Si ritiene fondamentale, in termini di erogazione di servizi di qualità, conoscere il parere, i suggerimenti e i consigli di chi fruisce della struttura, il tutto finalizzato al miglioramento continuo.

A tal proposito annualmente viene somministrato ai familiari ed agli ospiti un questionario allo scopo di:

- a. collaborare con la Cooperativa per migliorare la qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie
- b. promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti
- c. partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia

La Coordinatrice è comunque disponibile ad essere contattata telefonicamente per ogni esigenza.

## 10. Rette

Tutte le prestazioni elencate in questa carta dei servizi sono comprese nelle rette.

La Regione Veneto prevede una partecipazione sociale a seconda della certificazione ISEE dell'utente. La retta sanitaria è garantita dall'Ulss9 Scaligera.

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

#### 1. Fattori e standard di qualità

##### Obiettivi legati alla scelta di adottare un Sistema Qualità.

Il principale obiettivo legato alla scelta di adottare un sistema di controllo della Qualità, è legato alla volontà di ***mettere al centro la persona***, sia che si tratti dell'utente del servizio, che degli operatori addetti al servizio o alla gestione.

1. ***Porre al centro l'utente***, come persona significa pensare il servizio che si sta offrendo come qualcosa in ***continuo miglioramento***, che deve essere in grado di ***rispondere ai bisogni espressi***, ma anche di venire incontro e prevenire quelli non espressi, attraverso:
  - un continuo lavoro di analisi dei bisogni,
  - di verifica della soddisfazione,
  - di aggiornamento a proposito delle nuove procedure e dei progressi della ricerca.

L'applicazione del sistema qualità alle modalità di erogazione del servizio, implica un loro attento controllo e valutazione, per garantire un determinato livello dell'offerta e per monitorare costantemente dove e come apportare ulteriori miglioramenti.

2. ***Porre al centro l'operatore*** come persona significa garantirgli la possibilità di fare ***affidamento su delle procedure chiare e verificabili***, che danno in ogni momento la possibilità di:
  - avere un punto di riferimento (responsabile) all'interno del gruppo di lavoro;
  - sapere come gestire determinati eventi, sia relativi alla gestione ordinaria, che straordinari;
  - rilevare il sorgere di eventuali problematiche e di intervenire adeguatamente. Inoltre, l'applicazione del Sistema Qualità, nell'ottica di una verifica dell'efficacia del servizio, dal punto di vista degli operatori, implica anche un'attività di rilevazione del loro grado di soddisfacimento e di condivisione della mission, in modo che si sentano partecipi e non meri esecutori delle loro mansioni.
3. Offrire all'ospite tutte le prestazioni che garantisca la ***piena valorizzazione e rispetto della persona***
4. Instaurare una serie di attività ed iniziative finalizzate a ***coinvolgere l'ospite e la famiglia nella gestione della struttura***

5. agire in modo da perseguire e conseguire il **miglioramento continuo** nell'erogazione dei servizi offerti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica / posta elettronica certificata, uffici amministrativi e sedi U.O., telefono/fax, posta ordinaria,	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei servizi	Annuale o secondo necessità
Coinvolgimento utenti / famiglie	Riunioni con gli utenti Incontri con i familiari (quando presenti)	Almeno un incontro all'anno
Orientamento all'utente	Comunicazione alle famiglie ed ai committenti dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari e del personale	Annuale
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	5 giorni lavorativi
Erogazione del servizio	Regolamento GAP Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione (sono escluse cause di forza maggiore di carattere naturale ecc.)	Applicato integralmente entro 8 ore
Rapporto con gli utenti	Primo colloquio e visita della struttura	prima dell'accoglienza nel GAP
Servizio educativo/riabilitativo	Predisposizione del Progetto Terapeutico Individuale	Entro la tempistica stabilita

**Sono inoltre monitorati gli indicatori previsti dalla D.G.R. 1616:**

- Incidenza delle attività all'esterno della struttura
- Incidenza delle attività non istituzionali all'esterno della struttura
- Tasso di occupazione
- Incidenza degli utenti lavoratori
- Incidenza dei nuovi utenti
- Incidenza dei re-ingressi
- Permanenza storica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Cooperativa ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati- così come previsto dalle procedure per la gestione del servizio.

#### 1. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Cooperativa offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati alla Coordinatrice della struttura sia in forma scritta che mediante colloquio sia dall'utente (ospite o suo familiare).

Il responsabile che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni porta all'attenzione della direzione della cooperativa che provvede a formulare le necessarie risposte con la tempistica stabilita.

#### 2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

##### 2.1. Relazione sullo stato degli standard

La Cooperativa garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale (Riesame della direzione) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

##### 2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo incontri periodici con gli ospiti ed i familiari coordinati dalla Coordinatrice della struttura, al fine di favorire lo scambio reciproco di informazioni, proposte ed osservazioni e la somministrazione di un questionario.

##### 2.3. Indagini sulla soddisfazione del personale

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione del personale o mediante la somministrazione periodica di un questionario appositamente predisposto o con incontri collettivi e mediante la somministrazione di un questionario. I risultati vengono successivamente presentati al personale interessato.



## **I Gruppi Appartamenti Protetti - GAP “I GIRASOLI”**

**si trovano in:**

**via Verdi n° 14 - BUSSOLENGO (VR)**

## **Il Gruppo Appartamento Protetto - GAP “LE MARGHERITE”**

**si trova in:**

**via A. Aleardi n° 26 – SANT’AMBROGIO DI VALPOLICELLA (VR)**

Per ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla responsabile della struttura:

**Dott.ssa Vesentini Vanessa**  
**(Coordinatore Unità Operativa)**

Riceve su appuntamento scrivendo a:

[vanessa.vesentini@allcoop.it](mailto:vanessa.vesentini@allcoop.it)

o chiamando il numero:

**3920548623**

o presso gli uffici amministrativi di

**SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus**

**Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902**

[spazioaperto@allcoop.it](mailto:spazioaperto@allcoop.it)

[spazioaperto@pec.allcoop.it](mailto:spazioaperto@pec.allcoop.it)

sito internet:

[www.spazioapertocoop.it](http://www.spazioapertocoop.it)