

Iperico Società Cooperativa Sociale
Via Venanzio Gabriotti n. 4 06083 Bastia Umbra (PG)
Sede operativa: Via San Pietro n. 3 Pianello Vallesina 60030 Monte Roberto (AN)
P. IVA/C.F.: 03626860542
Tel. 0731/704983 cell. 328/7682765
Email amministratore@ipericosociale.org www.ipericosociale.org

CARTA DEI SERVIZI

Strutture Residenziali sede operativa Monte Roberto

Villa Ricci - Nike



Anno 2024

CARTA DEI SERVIZI

Strutture Residenziali sede operativa Monte Roberto

Parte prima

1. Presentazione

- 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Chi è IPERICO
- 1.3 Mission
- 1.4 Vision
- 1.5 I valori di riferimento

Parte Seconda

2. Strutture e servizi

- 2.1 La struttura residenziale – generalità
- 2.2 La struttura residenziale - finalità e caratteristiche del servizio
- 2.3 Modalità di accesso
- 2.4 Coperture assicurative

Parte Terza

3. Impegni aziendali, qualità e partecipazione

- 3.1 Impegni aziendali
- 3.2 Valutazione della qualità
- 3.3 Azioni di miglioramento
- 3.4 Diritti degli ospiti
- 3.5 Doveri degli ospiti
- 3.6 Partecipazione

Parte Quarta

4. Strumenti di tutela e valutazione degli impegni aziendali

- 4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 4.2 Comunicazioni con l'esterno
- 4.3 Osservazioni dei cittadini
- 4.4 Accesso agli atti

5 Piano di verifica dell'applicazione della carta dei servizi

- 5.1 Modalità di diffusione

PARTE PRIMA

1 – Presentazione

1.1 *Cos'è la Carta dei Servizi*

La presente Carta dei Servizi, redatta con la collaborazione dell'Associazione Tutela Salute Mentale di Jesi è rivolta: alle persone assistite, ai loro familiari, alle Istituzioni e a tutti coloro che, a vario titolo, sono portatori di interesse nei confronti della struttura.

Costituisce:

- uno **strumento di conoscenza** per comprendere: dove si trova la struttura, come si può entrare in contatto con la struttura stessa, come è articolata l'organizzazione interna, come sono organizzati i servizi residenziali di assistenza della struttura di riferimento, in base a quali principi vengono messi in opera;
- uno **strumento di valutazione** per verificare la conformità dei servizi offerti ai principi dichiarati e alla corrispondenza di tali servizi con le esigenze della persona assistita;
- uno **strumento di tutela** che permette all'assistito di venire a conoscenza: degli elementi che concorrono all'assistenza di cui ha bisogno, nel rispetto della propria dignità come persona; dei suoi diritti e dei suoi doveri nei confronti della struttura;
- uno **strumento di crescita** perché permette il miglioramento continuo, grazie alla collaborazione fra l'organizzazione e i destinatari dei servizi offerti.

1.2 *Chi è IPERICO*

Iperico, Società Cooperativa Sociale di Tipo A e B, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando tra essi lo spirito mutualistico e solidaristico mediante:

- la gestione di servizi socio – assistenziali ed educativi;
- lo svolgimento di attività diverse: agricole, industriali, commerciali o di servizi, finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, di cui all'art. 4 della legge 381/91.

1.3 *Mission*

Iperico si configura come cooperativa sociale a scopo plurimo: l'attività di gestione dei servizi socio assistenziali ed educativi è connessa con quella di avviamento al lavoro di soggetti svantaggiati, attraverso una progettazione mirata che porti a soddisfare non solo le esigenze assistenziali ma anche il mantenimento ed il potenziamento di competenze e capacità atte all'inserimento lavorativo.

Attività svolte

- a) La cooperativa gestisce due strutture riabilitative psichiatriche residenziali “Villa Ricci” e “Comunità Protetta Nike” che possono ospitare, presso la sede operativa a Monte Roberto (AN), 25 utenti di ambo i sessi affetti da patologie psichiatriche e/o ritardo mentale.
- b) Attività o servizi finalizzate all’inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Le strutture residenziali gestite da Iperico, Società Cooperativa Sociale, ospitano soggetti di ambo i sessi con patologie psichiatriche e perseguono finalità di cura, di riabilitazione e di reinserimento sociale e lavorativo delle persone ospitate, attraverso interventi di tipo terapeutico/relazionali. Il servizio viene erogato con modalità volte a promuovere il miglioramento della qualità di vita e ad assicurare la tutela ed il reinserimento sociale della persona assistita.

1.4 Vision

Promuovere l'accoglienza, lo sviluppo, l'autonomia personale, operare per l'integrazione sociale ed il benessere dei soggetti fragili accolti all'interno delle strutture riabilitative psichiatriche. Svolgere ogni attività utile e necessaria al miglioramento delle condizioni della persona e consentirle il superamento di situazioni di disagio. Essere punto di riferimento per i soggetti che vivono una fragilità, costruendo connessioni attraverso la rete territoriale, progetti e operatori, che conducono a prospettive di vita concrete e mettono alla portata di tutti dispositivi per il soddisfacimento dei bisogni e l'esercizio fattivo dei diritti.

1.4 I valori di riferimento

Nello svolgimento dei progetti, la struttura si impegna a rispettare i diritti fondamentali delle persone, ad assicurare la riservatezza delle informazioni riferite alle persone stesse e ad evitare, in tutte le fasi del trattamento, ogni forma di costrizione, garantendo la volontarietà della permanenza nella struttura, salvo nei casi in cui la permanenza sia disposta dalla magistratura. In tali casi la struttura si atterrà alle precise disposizioni della magistratura (ex art. 2 Convenzione Asur Marche Area Vasta n.2).

Ogni fatto o decisione che faccia presupporre l'intenzione del ricoverato di abbandonare la struttura sarà comunicato ai servizi invianti (ex art. 2 Convenzione Asur Marche Area Vasta n.2).

La gestione dei servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nelle norme, nello Statuto e nelle linee programmatiche di Iperico:

- **Eguaglianza e non discriminazione:** a tutte le persone assistite è assicurata l'assistenza di cui necessitano. Gli operatori, nel loro lavoro, rispettano la dignità umana senza distinzione di razza, di sesso, di lingua, di religione, di opinioni politiche.
- **Rispetto della dignità della persona:** tutte le scelte, gli ambienti, l'abbigliamento, la cura della persona, sono finalizzate alla valorizzazione delle persone assistite in quanto individui.

- **Imparzialità:** il personale è formato ed addestrato con l'obiettivo di fornire un servizio imparziale a tutte le persone assistite.
- **Garanzia di riservatezza:** i dati personali, sanitari e amministrativi delle persone assistite sono custoditi e gestiti nel rispetto della normativa vigente. Il personale rispetta le regole del segreto professionale ed è tenuto a non diffondere informazioni personali di cui venga a conoscenza nell'ambito dell'attività lavorativa svolta.
- **Adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi:** ai fini del raggiungimento dell'obiettivo terapeutico, vengono approntati interventi mirati ed appropriati alle condizioni di salute di ogni persona assistita. Inoltre, l'Amministrazione concorre alla progettazione ed innovazione degli interventi e dei servizi rivolti alle persone assistite.
- **Continuità:** la cooperativa s'impegna a garantire la continuità assistenziale, prevedendo procedure specifiche, utili ad evitare disagi in caso di improvvisa assenza di personale o di emergenze.
- **Rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie, diritto di scelta:** i piani assistenziali individuali vengono predisposti in base all'osservazione dei bisogni della persona assistita nel rispetto delle sue abitudini, richieste e necessità e sono condivisi con tutti gli interessati.
- **Partecipazione:** è favorita il più possibile l'interazione con le singole persone assistite, e ove possibile, è incoraggiata la partecipazione delle stesse alla programmazione dei propri progetti terapeutici ed assistenziali. È agevolata, inoltre, l'interazione tra le famiglie e le realtà istituzionali e sociali del territorio, al fine di contribuire a consolidare il legame della struttura con la comunità territoriale di riferimento.
- **Efficienza ed efficacia:** l'amministrazione si impegna affinché il personale si attivi per erogare un servizio che produca effetti positivi sulla salute del paziente, agendo attraverso la migliore allocazione di risorse disponibili, con l'obiettivo di perseguire l'equilibrio della gestione.

Parte seconda

2 - Strutture e servizi

2.1 La struttura residenziale – generalità

La struttura accoglie persone clinicamente stabilizzate che presentano prevalentemente bisogni nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento. Sono persone portatrici di marcate compromissioni di tipo persistente nella cura di sé e dell'ambiente, nelle competenze relazionali, nella gestione economica e nelle abilità sociali.

La struttura esplica funzioni terapeutico riabilitative e socioriabilitative di competenza psichiatrica per: - trattamento di situazioni di acuzie e di emergenza, per le quali non risulta utile il ricovero ospedaliero; - fasi di assistenza protratta successive al ricovero ospedaliero; - attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi di medio-lungo periodo.

La struttura residenziale offre pertanto ospitalità e assistenza a un nucleo di convivenza di tipo familiare, a carattere temporaneo o permanente, cercando di favorire l'autogestione della vita domestica e sociale e promuovendo atteggiamenti solidaristici e di reciproco sostegno tra gli assistiti.

Tutto il personale condivide un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento e una motivazione profonda rivolta al lavoro sociale. Ad ognuno sono richiesti: rispetto delle persone assistite, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di relazione.

La filosofia alla base dell'intervento è improntata sulla responsabilizzazione di ogni operatore riguardo ai compiti ed alle mansioni che gli sono stati assegnati, nonché alla valorizzazione e promozione delle risorse umane.

2.2 La struttura residenziale - finalità e caratteristiche del servizio

Strutture Residenziali sede operativa Monte Roberto (AN), via San Pietro n.3, tel. 0731/704983:

“Villa Ricci” (codice SRP 3);

“Comunità Protetta “NIKE” (Socioriabilitativo SRP 3).

Nelle strutture residenziali è garantita un'assistenza continuativa e dimensionata al bisogno; le attività di assistenza prestate all'ospite vengono documentate in una “Cartella Clinica Individuale”, strumento di raccordo fra le informazioni precedenti e quelle successive all'ingresso, inoltre viene elaborato un Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP) in base ad un piano terapeutico individuale (PTI), predisposto da parte del servizio inviante.

Aree di intervento

In termini di aree di intervento, la tipologia di offerta da parte della struttura è caratterizzata dall'attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa con prevalenza di attività di assistenza e risocializzazione:

- area clinico psichiatrica: monitoraggio periodico delle condizioni psicopatologiche, al fine di mantenere la condizione di stabilizzazione clinica;
- area riabilitativa, percorsi di psicoterapia: prevalgono le attività di assistenza erogate direttamente dal personale, è previsto il coinvolgimento del paziente nelle attività quotidiane della struttura;
- area di risocializzazione: offerta prevalente di interventi di risocializzazione, partecipazione ad attività comunitarie e ad attività di gruppo di tipo espressivo, ludico o motorio, in sede e fuori sede. Queste ultime possono essere promosse dalla struttura, ma è anche costantemente perseguito un raccordo con la rete sociale territoriale;
- area del coordinamento: incontri periodici con il DSM che ha in carico il paziente, al fine di monitorare il progetto socioriabilitativo.

Servizi

In termini di servizi, la tipologia di offerta da parte della struttura è la seguente:

- **Assistenza clinica e terapeutica**, servizio di monitoraggio periodico delle condizioni psicopatologiche, al fine di mantenere la condizione di stabilizzazione clinica.
- **Percorsi di psicoterapia**, svolti in gruppo e individualmente con frequenza strutturata e al bisogno. Attraverso questo setting tendiamo a migliorare la comunicazione fra gli utenti stessi e la comunicazione tra gli utenti e la Comunità, a comprendere le dinamiche mentali dell'utente sia in relazione alla sua storia passata che ai comportamenti attuali.
- **Assistenza sanitaria**, allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti. L'attività medica di diagnosi e cura è esercitata dai Medici di Medicina Generale, con l'intervento degli infermieri di struttura.
- **Servizio educativo e riabilitativo** elaborazione di un progetto riabilitativo individualizzato, anche mirato all'inserimento sociale (ri-socializzazione).
- **Servizio di animazione** e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso la realizzazione di progetti mirati per: socializzazione, intrattenimento, supporto alla creatività, mediante azioni compatibili con le condizioni psicofisiche di ciascun ospite (uscite a piccoli gruppi, attività musicali e motorie, attività laboratoriali etc.).
- **Servizio di assistenza alla persona per le attività della vita quotidiana** e per il mantenimento delle autonomie (ove possibile) che prevede, fra l'altro, supporto nei vari momenti della giornata, tramite l'aiuto per l'igiene personale e la cura della persona.
- **Servizio Alberghiero** che mira a garantire un ottimale:
 - **Comfort abitativo** assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana.
 - **Comfort alberghiero** costituito dai servizi di: ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizia dei

locali. I pasti sono garantiti idonei alle tipologie degli ospiti, i menù sono studiati sulla base di ricette e metodiche consolidate. I menù garantiscono una pluralità di scelte attente alle caratteristiche delle diverse stagioni ed ai piatti della tradizione.

- **Servizio manutenzione**, organizzato internamente e con il supporto di ditte esterne, assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi delle strutture, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che possono presentarsi.

Le figure professionali

Le figure deputate a garantire gli standard assistenziali ottimali sono le seguenti:

- Direttore Sanitario;
- Medico Psichiatra;
- Medico di medicina generale;
- Psicologo;
- Psicologo – psicoterapeuta;
- Infermiere Professionale (IP);
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Personale educativo/riabilitativo;
- Responsabile qualità;
- Personale amministrativo.

Le figure professionali direttamente impegnate nell'assistenza diretta agli ospiti nelle 24 ore, sono in possesso delle necessarie qualifiche professionali, così come previsto dalle norme regionali. Vengono assicurate le attività di cura alla persona, con particolare attenzione: agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue, alla riattivazione dei gesti quotidiani di vita, al sostegno alla socializzazione anche attraverso attività di animazione.

Questa peculiare caratterizzazione relazionale è integrata e rafforzata da figure specializzate che programmano e realizzano attività di animazione

2.3 Modalità di ingresso

Le modalità e gli orari di accesso ai servizi sono correlati alla tipologia della struttura e concordati congiuntamente dall'Equipe Terapeutica Multidisciplinare della struttura e dai referenti dei Servizi invianti. L'accesso ai servizi deve comunque avvenire su progetto integrato socioassistenziale e riabilitativo, predisposto e condiviso dai referenti dei Servizi invianti.

L'Equipe Terapeutica Multidisciplinare valuta la possibilità d'inserimento.

Esiste una procedura specifica sulle modalità d'ingresso nella struttura (PO Gestione ingressi).

A completamento delle fasi necessarie per l'ingresso in struttura è stata predisposta una apposita procedura

relativa al Consenso Informato (P.S. Acquisizione del consenso informato), al quale è allegato un regolamento dedicato.

Le tariffe per l'assistenza in regime residenziale sono stabilite ai sensi della Legge Regionale 1331 del 2014: "Villa Ricci" (codice SRP 3.1.1) euro 115,00 quota totale di cui euro 80,50 a carico del SSR e euro 34,50 a carico dell'utente/comune;

"Comunità Protetta "NIKE" (Socioriabilitativo SRP 3.1.2) euro 92,00 quota totale di cui euro 64,40 a carico del SSR e euro 27,60 a carico dell'utente/comune.

2.4 Coperture assicurative

La cooperativa ha sottoscritto le seguenti polizze assicurative:

- Rischi Vari per la responsabilità civile derivante all'assicurato, ai sensi di legge, nella sua qualità' di esercente attività di struttura residenziale socio sanitaria con finalità di cura e riabilitazione.
- Incendi Rischi Ordinari per i danni materiali, direttamente causati da: incendio, fulmine, esplosione e scoppio.
- RC auto per tutti gli autoveicoli utilizzati a protezione delle conseguenze economiche di un incidente causato dal veicolo assicurato.
- Infortuni Circolazione a copertura degli infortuni durante la circolazione per il conducente ed i trasportati di tutti i veicoli in possesso alla cooperativa.

PARTE TERZA

3.Impegni aziendali, qualità e partecipazione

3.1 Impegni aziendali

Iperico s'impegna costantemente a promuovere la qualità e lo sviluppo dei propri servizi e delle proprie attività. In tal senso ha individuato alcuni importanti fattori di qualità che devono caratterizzare l'attività assistenziale che viene messa in atto e che intende osservare con adeguati livelli operativi, come indicato di seguito.

Impegni aziendali	Standard operativo garantito Indicatori di qualità
Completezza informazioni per ogni persona assistita	Informazioni costantemente aggiornate. Disponibilità di documentazione informativa cartacea ed elettronica, ivi compresa la Carta dei servizi.

Impegni aziendali	Standard operativo garantito Indicatori di qualità
Adeguate personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza	<p>Programmi di assistenza personalizzata condivisi.</p> <p>Adeguate preparazione del personale.</p> <p>Revisione programmata e comunque al bisogno del PTRP. Possibilità di tenere oggetti personali nella propria camera. Scelta quotidiana degli indumenti condivisa con l'assistito (se lo condizioni della persona lo consentono). Possibilità di visita da parte di familiari concordata con lo staff operativo. Possibilità di attivare la presenza di un operatore con funzioni di supporto, in particolari circostanze quali situazioni severe di malattia e/o ricoveri ospedalieri, specie se in assenza di una rete familiare (da concordare, eventualmente, con le persone di riferimento).</p>
Corretta gestione documentale	<p>Predisposizione e costante aggiornamento della Cartella Clinica Personale. Predisposizione e costante aggiornamento di tutti i documenti relativi alla persona assistita.</p>
Adeguate gestione dei dati e Privacy	<p>Gestione dei dati nel pieno rispetto delle vigenti leggi sulla riservatezza e sul trattamento dei dati sensibili e personali</p>
Formazione e aggiornamento professionale degli operatori	<p>Definizione di un piano formativo annuale sull'analisi dei fabbisogni formativi. Riconoscimento delle attestazioni conseguite dal personale. Monitoraggio costante dell'assolvimento degli obblighi ECM.</p>
Adeguate presenza del personale in struttura	<p>La presenza del personale è garantita come da organigramma affisso nei locali della struttura nel pieno rispetto dei parametri previsti dalle norme Regionali vigenti. È garantita la presenza di personale per tutto l'arco delle 24 ore secondo turnazioni, nel rispetto dei minutaggi dei profili professionali come indicato da normativa vigente.</p>

Impegni aziendali	Standard operativo garantito Indicatori di qualità
Adeguatezza dell'assistenza sanitaria.	Visite mediche di base, programmate o al bisogno. Accompagnamento per le visite mediche specialistiche non psichiatriche. Accesso al servizio medico psichiatrico DSM, programmato o al bisogno.
Relazioni tra operatori e persone assistite	La struttura garantisce l'instaurazione di una corretta relazione tra operatore e persona assistita che si armonizza con i valori, la mission, gli obiettivi, le modalità di intervento e le procedure di riferimento.
Confort alberghiero Adeguatezza dell'assistenza di base	Sono assicurati spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali alla vita quotidiana. La struttura garantisce costantemente l'assistenza ed il controllo alle pratiche di igiene personale delle persone assistite. Sono applicate procedure di autocontrollo igienico nella somministrazione dei pasti (come da manuale HACCP), anche in relazione alle specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti. Sono garantiti ottimali standard di pulizia di tutti gli ambienti, mediante controlli quotidiani e periodici. È previsto un servizio di lavanderia e guardaroba.
Attività di animazione e socializzazione	Le attività di animazione e socializzazione sono programmate e svolte in base ai singoli PTRP, con una programmazione periodica delle attività
Attività di terapia occupazionale e di inserimento lavorativo	Le attività di terapia occupazionale e di inserimento lavorativo sono svolte in collaborazione con altri attori del territorio (enti, istituzioni, privati) e programmate in base ai singoli PTRP.
Radicamento della struttura nella comunità territoriale di appartenenza	Viene favorita la partecipazione delle persone assistite in struttura agli eventi sociali e comunitari del territorio di riferimento. Si promuovono attività di rete in cooperazione con Istituzioni, associazioni e altri soggetti del territorio.

Impegni aziendali	Standard operativo garantito Indicatori di qualità
Accoglienza e informazione Chiarezza e completezza dell'attività informativa	Nella struttura è attivo il servizio di relazioni con il pubblico (URP), quale strumento complessivo di informazione e ascolto. Presenza di bacheche e sito web sempre aggiornati.
Coinvolgimento e partecipazione	<p>Il coinvolgimento e la partecipazione delle persone assistite, dei familiari e dei servizi inviati si realizzano attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un'informazione corretta, chiara e completa; - la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, mediante la compilazione di questionario di gradimento anonimi e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. <p>È garantito l'accesso dei familiari, amici e conoscenti degli ospiti secondo le modalità stabilite in una specifica procedura "PO Accesso familiari e colloqui informativi".</p>

3.2 Valutazione della qualità

La valutazione della qualità del servizio erogato prevede **metodi di autovalutazione** che Iperico applica alle aree gestite in proprio per misurare:

Aree analizzate	Requisito	Indicatore
Le procedure organizzative inerenti l'attività assistenziale	L'esistenza di un piano generale che inquadri la mission, le prestazioni erogabili, gli obiettivi generali e quelli particolari, deliberato dal massimo organo amministrativo.	La presenza e la diffusione di un documento scritto, approvato, distribuito e conosciuto dalla maggioranza degli operatori della struttura.
	L'esistenza di un organigramma, con la specifica dei livelli di responsabilità in ordine al raggiungimento degli obiettivi.	La presenza di una delibera di approvazione da parte del Consiglio direttivo dell'organigramma. Esposizione in struttura dell'organigramma.
	Appropriatezza degli interventi assistenziali.	Numero degli interventi assistenziali progettati. Numero degli interventi assistenziali realizzati. Efficacia degli interventi secondo scale specifiche di valutazione e monitoraggio. Risultati della rilevazione del gradimento da parte delle persone assistite.
	La registrazione di parametri utili al monitoraggio sul corretto funzionamento dell'assistenza.	Esistenza ed uso di sistemi di registrazione sull'andamento della vita quotidiana. Presenza di strumenti di registrazione della terapia e delle medicazioni.
	La riabilitazione, la terapia occupazionale, l'animazione.	Numero di programmi di attività riabilitativa, di animazione e di socializzazione progettati e realizzati; numero di assistiti coinvolti. Risultati della rilevazione del gradimento.

Aree analizzate	Requisito	Indicatore
<p>La comunicazione, la tutela e l'orientamento anche verso la persona assistita e degli altri aventi diritto.</p>	<p>L'esistenza di una funzione di informazione e di relazione con il pubblico.</p>	<p>Nomina della unità operativa incaricata.</p>
	<p>Esistenza di un sistema di rilevazione dei suggerimenti e dei reclami.</p>	<p>Numero di suggerimenti/reclami raccolti. Numero di suggerimenti/reclami analizzati ed elaborati.</p>
	<p>La redazione e l'esistenza della carta dei servizi completa secondo le indicazioni normative (Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")</p>	<p>Numero delle persone/enti/istituzioni a cui è stato distribuito il documento. Evidenza dell'aggiornamento costante del Documento.</p>
	<p>L'esistenza di una procedura sulle comunicazioni date agli assistiti o agli aventi diritto per le notizie riguardanti le condizioni di salute e le prospettive sociali dell'assistito.</p>	<p>Numero di accessi e colloqui con i familiari e le persone assistite. Numero di incontri effettuati con il gruppo multifamiliare. Partecipazione al gruppo multifamiliare.</p>
	<p>Le garanzie per il rispetto della privacy e per il trattamento dei dati personali e sensibili.</p>	<p>Gestione dei dati nel pieno rispetto delle vigenti leggi sulla riservatezza e il trattamento dei dati sensibili e personali</p>

Aree analizzate	Requisito	Indicatore
	La presenza di buone pratiche scritte per la pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti.	Presenza di registro firmato dalle persone incaricate a prestare servizio con evidenza del controllo effettuato.
	La presenza di buone pratiche uniformi e procedure scritte per la manutenzione ordinaria conosciute dal personale interessato.	Presenza della scheda di manutenzione di ambienti e di attrezzature. Numero di interventi registrati sulle schede.
L'ambiente fisico, l'arredamento, le attrezzature, la sicurezza, il comfort alberghiero	La presenza di buone pratiche e procedure scritte per ridurre il rischio di infortuni e le malattie professionali del personale e dei danni causati agli ospiti.	Numero di protocolli specifici per ogni situazione di rischio. Numero degli infortuni e delle malattie professionali del personale, registrati. Numero degli incidenti e “quasi infortuni” anche causati agli ospiti e dagli ospiti, registrati.
	Evidenza che gli ospiti mangiano in luoghi confortevoli e attrezzati, e hanno la possibilità di esprimere apprezzamenti sui pasti. Viene garantito l'aiuto a chi non è in grado di mangiare da solo.	Esistenza di specifica procedura relativa alla somministrazione dei pasti e piano di autocontrollo sulla sicurezza e igiene degli alimenti - HACCP. Risultati dei questionari della rilevazione del gradimento da parte delle persone assistite. Numero di suggerimenti/reclami raccolti.

Aree analizzate	Requisito	Indicatore
La gestione del personale e lo sviluppo delle risorse umane	Il personale corrisponde per numero e per qualifica agli standard regionali, ai bisogni rilevati e ai piani di assistenza personalizzati; ciò garantisce l'adeguata presenza di personale di assistenza. La gestione delle risorse umane viene realizzata tenendo conto della normativa vigente e dei CCNLL applicati.	Esistenza di specifiche procedure per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane (PO Piano di formazione). Modelli di monitoraggio della gestione del personale (turni, schede, ecc.).
	La definizione di sistemi di valutazione del personale e della qualità delle prestazioni.	Presenza di specifiche procedure. Modelli di monitoraggio della gestione del personale (turni, schede, ecc.).
	Il piano annuale di qualificazione, formazione e aggiornamento. L'identificazione di un responsabile di tale processo.	Presenza di specifiche procedure. Evidenza del piano annuale. Presenza di specifica lettera di incarico.
Il miglioramento continuo della qualità	La struttura attua sistemi di valutazione della soddisfazione espressa da parte delle persone assistite, delle famiglie, dei servizi invianti e degli operatori.	Esistenza di un sistema di registrazione e valutazione, almeno annuale, dei risultati sulla soddisfazione espressa da parte delle persone assistite, delle famiglie, dei servizi invianti e degli operatori.

3.3 Azioni di miglioramento

Iperico opera nell'ottica del miglioramento continuo delle risposte ai bisogni della persona assistita, pertanto promuove e favorisce il confronto costante tra i responsabili del servizio e tutti gli stakeholder, al fine di individuare strategie e soluzioni possibili in grado di migliorare la qualità del servizio.

Tutte le attività svolte sono regolate da apposite procedure, predisposte nel rispetto delle normative vigenti e dei processi specifici delle singole aree di intervento. Il perseguimento degli standard operativi garantiti, in relazione ai fattori di qualità sopra individuati ed esposti, presuppone la definizione di opportuni correttivi

qualora si dovessero verificare difformità nei processi.

3.4 Diritti degli utenti

- Diritto alla salute, attraverso interventi finalizzati al raggiungimento di uno stato di benessere fisico, psichico e sociale.
- Diritto ad essere informato, sulla diagnosi, sui trattamenti, sulle prospettive, sulle eventuali alternative e le conseguenze delle scelte operate.
- Diritto al consenso personale relativamente al proprio progetto terapeutico riabilitativo (nei limiti delle capacità di autodeterminazione dell'interessato e comunque facendo riferimento alle famiglie o ai tutori legali).
- Diritto al miglior trattamento possibile.
- Diritto a non subire azioni lesive della propria dignità e della propria integrità fisica.
- Diritto alla cittadinanza, attraverso l'accesso a quanto necessario al perseguimento dell'integrazione sociale: a tutti i servizi sociali essenziali; ad uno spazio abitativo; ad una formazione compatibile; ad un inserimento lavorativo, ove possibile.
- Diritto a professare la propria fede religiosa e alla relativa assistenza.

3.5 Doveri degli utenti

- Rispetto delle norme per una buona e civile convivenza, attraverso un comportamento responsabile e rispettoso delle persone, degli spazi e degli oggetti, per quanto possibile.
- La persona assistita deve essere aiutata a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati.
- All'interno dei locali della struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e costituisce un sano, personale stile di vivere nella struttura.
- Devono essere rispettati in ogni circostanza l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede.

3.6 Partecipazione

La Struttura garantisce alla persona assistita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della malattia.

PARTE QUARTA

4. Strumenti di tutela e valutazione degli impegni aziendali

4.1 Relazioni con il Pubblico

Nella Struttura, presso via San Pietro n. 3 Monte Roberto (AN), è attivo un **Servizio di relazione con il pubblico (URP)** che è una funzione: - generale di informazione e orientamento alla conoscenza della struttura e della sua organizzazione; - di supporto nella raccolta dei reclami e dei suggerimenti.

Il Servizio è attivo il martedì dalle 10.00 alle 12.00 e il venerdì dalle 13.00 alle 15.00.

È possibile, oltre ad accedere direttamente, contattare la Struttura attraverso email, fax o posta ordinaria; l'Ufficio risponderà alla richiesta entro le 24 ore.

È possibile accedere alla struttura in qualsiasi momento concordando la visita con il **Servizio di relazione con il pubblico (URP)**

Contatti: tel. 0731/704983 - email: amministrazione@ipericosociale.org

4.2 Comunicazioni con il cliente e con l'esterno

La Cooperativa Iperico ha stabilito ed attivato modalità di comunicazione efficaci e diversificate in funzione della tipologia dei destinatari:

- Carta dei Servizi
- Servizio di relazione con il pubblico (URP)
- Sito aziendale: www.ipericosociale.org

4.3 Segnalazioni/Reclami

Familiari e persone assistite possono chiedere chiarimenti, esporre problemi, evidenziare carenze, riferire circa disservizi o offrire spunti per il miglioramento del servizio offerto, rivolgendosi al Servizio di relazioni con il pubblico (URP).

I reclami e le segnalazioni possono essere presentati sia verbalmente che scritti e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il personale di segreteria, su direttiva del Presidente, risponderà in forma scritta entro 20 giorni dal ricevimento.

Il responsabile qualità curerà la raccolta di tutti reclami/istanze e delle soluzioni adottate e riferirà annualmente, in merito, al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

4.4 Accesso agli atti

La richiesta di accesso ai documenti deve sempre essere formalizzata per iscritto.

La documentazione sanitaria ove formalmente richiesta dai soggetti che ne hanno titolo e non espressamente

sottoposta a vincoli di legge, verrà trasmessa entro un termine massimo di 15 giorni.

5 Piano di verifica dell'applicazione della carta dei servizi

5.1 Modalità di diffusione

La diffusione della Carta dei servizi è essenziale affinché i suoi contenuti siano conosciuti, letti e, se necessario, utilizzati. La strategia volta a garantire il conseguimento di tale risultato, si fonda sui principi del risparmio economico e della comunicazione efficace e prevede una diversificazione degli strumenti e dei canali di diffusione mirata a raggiungere i diversi gruppi target.

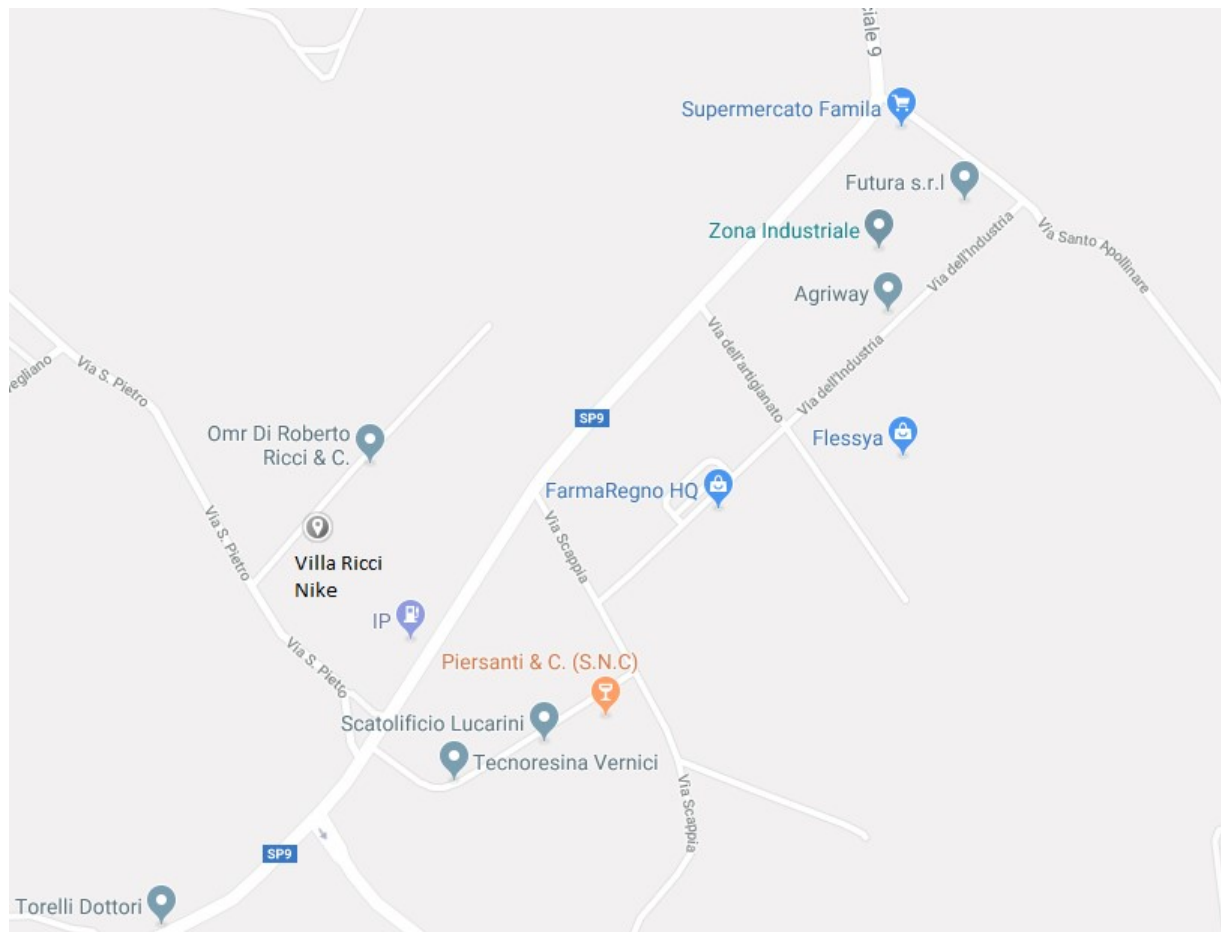
Più precisamente:

- la Carta dei servizi è liberamente disponibile sul sito internet di Iperico Società Cooperativa Sociale;
- la Carta dei servizi è disponibile su richiesta dell'utente presso gli uffici della Struttura;
- la Carta dei servizi è consegnata al momento dell'accesso al servizio.

L'ultima opzione, in particolare, consente agli operatori di presentare in modo chiaro la funzione e i contenuti del documento, oltreché potenziare il valore relazionale ed educativo dello strumento, tanto più se accompagnata dalla formale accettazione dei suoi contenuti da parte dell'utente/cliente

Iperico Società Cooperativa Sociale
Via Venanzio Gabriotti n. 4 06083 Bastia Umbra (PG)
Sede operativa: Via San Pietro n. 3 Pianello Vallesina 60030 Monte Roberto (AN)
P. IVA/C.F.: 03626860542
Tel. 0731/704983 cell. 328/7682765
Email amministrazione@ipericosociale.org www.ipericosociale.org

Dove siamo:



Come arrivare

Strada Statale 76 - Uscita Monte Roberto – Cupramontana

Villa Ricci - Nike
Via San Pietro, 2
60030 Monte Roberto (AN)
tel. 0731/704983
email: amministrazione@ipericosociale.org