



Coop Sociale Agatos Onlus

CARTA DEI SERVIZI

COOP. SOC. AGATOS ONLUS



AGATOS

Società Cooperativa Sociale Agatos Onlus
Via Giuseppe Fontecedro 2 - 01100 Viterbo (VT)
Iscrizione CCIAA di Viterbo
P. Iva 01597570561
Cod. Fiscale 90048930565
REA n. VT – 162186

Albo società cooperative iscritta con il n. C116992 sezione mutualità prevalente

SEDE LEGALE

Via Giuseppe Fontecedro 2
01100 Viterbo (Vt)
Tel. 0761-398049 int. 1
agatos@coopagatos.it
PEC: agatoscoop@legalmail.it

SEDE AMMINISTRATIVA

Presso Cowo849
Via Giuseppe Fontecedro 2
01100 Viterbo (Vt)
Tel. 0761-398049 int. 1
agatos@coopagatos.it

COMUNITA' VIA RICHIELLO

Via Richiello 2/b
01100 Viterbo (Vt)
Tel. 0761-398049 int. 2
agatos@coopagatos.it

COMUNITA' F. GIUGLIARELLI

Strada Cimina 16
01100 Viterbo (Vt)
Tel. 0761-398049 int. 3
agatos@coopagatos.it

..

COMUNITA' DON ALDO BELLOCCHIO (in fase di realizzazione)

Strada Poggino n. 3
01100 Viterbo (Vt)
Tel. 0761-398049 int. 4
agatos@coopagatos.it

ASSISTENZA DOMICILIARE

Tel. 0761-398049 int. 1
agatos@coopagatos.it

Premessa	4
Politica aziendale – valori e impegni	5
La nostra organizzazione	8
Accesso ai servizi e liste di attesa	9
Modalità di contribuzione dell'utente	10
Il personale	11
I progetti Agatos	12
Erogazione dei servizi terapeutico riabilitativi e assistenziali	13
Gestione dati e tutela della privacy	17
Tutela dell'utenza	17
La gestione delle segnalazioni e dei reclami	18
Il coinvolgimento dei volontari e delle agenzie del territorio	19
Polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortunio o da danni	19

La carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale la AGATOS rende trasparenti e condivisi i principi guida della propria prassi terapeutico riabilitativa, consentendo così all'utenza una visione generale dei servizi offerti, dell'organizzazione interna, del suo funzionamento nonché degli impegni e delle garanzie che la Cooperativa è in grado di erogare e garantire con la costante attenzione ai diritti degli utenti.

L'utente è pertanto soggetto partecipativo, poiché la collaborazione tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce è il presupposto per la realizzazione di nuove azioni finalizzate al miglioramento del servizio stesso.

Questo documento è da interpretare in chiave dinamica, in quanto è soggetto a verifiche ed aggiornamenti periodici, a cadenza annuale, grazie anche al contributo di idee ed esperienze di coloro che vi lavorano o di chi entra in contatto con la struttura al fine di consentire una sempre migliore qualità del servizio.

Questo documento è stato redatto anche con il contributo di tutti i collaboratori della AGATOS che annualmente, in un apposito incontro, si confrontano sul lavoro svolto riflettendo su quali azioni attivare per migliorare la qualità del servizio a favore dell'utenza.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi di: uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, diritto di riservatezza, partecipazione, efficienza ed efficacia, qualità e continuità dell'assistenza.

Garantisce, inoltre, il diritto al reclamo: chiunque ritenga la AGATOS sia responsabile di disservizi o comportamenti che abbiano in qualche modo limitato la fruibilità delle prestazioni fornite, provocato danni, o limitato l'esercizio di diritti della persona può con facilità inoltrare formale reclamo e ricevere pronta risposta. Questo, qualora decida di non avvalersi in via prioritaria degli strumenti di tutela giudiziale e stragiudiziale previsti dalle normative vigenti.

Norme di riferimento

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della seguente normativa:

- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” DPCM in data 19 maggio 1995;
- “Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ordinario della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N. 100/Scps 21.12833 del 30 settembre 1995.

AGATOS opera da molti anni in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale per l'erogazione dei servizi residenziali a favore di persone sofferenti di disturbi psichici, che necessitano di uno spazio protetto, fuori dall'ambiente familiare, per elaborare i motivi del proprio disagio e avviare una riprogettazione della propria esistenza.

Mission di Agatos

AGATOS, nella gestione di strutture Residenziali, ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'Utente quale soggetto attivo del suo percorso di cura nel rispetto della sua sicurezza, della sua dignità personale e del suo diritto alla privacy, con le attenzioni umane e le competenze professionali necessarie a soddisfare ogni bisogno di cura.

Per perseguire in modo efficiente la propria mission, AGATOS si avvale di un'equipe di professionisti sanitari ed amministrativi con cui condivide e ricerca il miglioramento continuativo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione ed il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

Vision di Agatos

AGATOS intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Lazio, con cui condividere e sviluppare le politiche regionali orientate al miglioramento continuativo della qualità di un'assistenza sanitaria che sia una reale e compiuta risposta alle esigenze ed ai bisogni sempre più complessi ed articolati dei cittadini.

AGATOS intende contribuire alla realizzazione di percorsi di assistenza sanitaria sinergici con tutti gli Stakeholders coinvolti, con la fondamentale attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per l'implementazione delle prestazioni erogate nelle strutture residenziali situate in Viterbo.

AGATOS, come peraltro previsto dalle normative nazionali, riconosce quali valori guida per l'attuazione delle proprie finalità istituzionali ed al fine di ottenere la migliore riuscita dei singoli progetti terapeutici:

1 Assunzione di una politica di responsabilità sociale

Etica della responsabilità Riferire ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati all'integrità ed alla trasparenza, alla correttezza nei rapporti economici, alla salvaguardia dell'ambiente ed al rispetto di tutte le persone.

Attenzione al cambiamento Coltivare l'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando, nel contempo, i punti di forza derivanti dalla tradizione.

Passione per le competenze professionali Essere un modello di riferimento attraverso lo sviluppo di "best practices" e una concezione della professione orientata alla formazione continua delle competenze chiave, sia individuali che aziendali.

Orientamento all'utente Sviluppare l'ascolto e quindi l'attenzione alle relazioni con gli utenti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di produzione e di erogazione dei servizi stessi.

Spirito di squadra e cooperazione Comunicare, al fine di mantenere e sviluppare uno spirito di squadra e di cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo aziendale nel rispetto dei suoi presupposti etici.

2 Soddisfacimento del bisogno di salute dell'utente garantendo:

Eguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socioeconomiche.

Imparzialità: nell'erogazione delle prestazioni sanitarie la Agatos ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti del Servizio Sanitario Regionale inviante.

Continuità: ad ogni utente è garantita una continuità non solo nella cura ma anche nei riferimenti umani e professionali durante tutto il suo percorso terapeutico. Inoltre, la stretta collaborazione con i sanitari dei servizi invianti garantisce la continuità della cura anche nel momento del rientro nel territorio di appartenenza.

Diritto di scelta: ogni utente dispone delle informazioni necessarie per ben comprendere la tipologia della struttura e dei servizi da essa erogati e, pertanto, è messo nelle condizioni di poter esercitare concretamente il diritto di scegliere liberamente se svolgere il programma terapeutico riabilitativo e/o assistenziale concordato presso la nostra struttura o se rivolgersi ad altre strutture sanitarie o sociosanitarie territoriali.

Partecipazione: il paziente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita della comunità, compatibilmente con il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Il paziente è parte attiva nell'individuare gli obiettivi della cura e nella valutazione degli esiti. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.

Efficienza ed efficacia: la Agatos, nell'erogazione dei servizi, ha come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche ampiamente sperimentate e costantemente verificate dai responsabili delle AA.SS.LL. invianti, implementate sulla base dei nuovi bisogni dell'utenza. La Agatos si propone di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.

Rispetto della riservatezza: la Agatos garantisce la piena operatività delle norme a tutela della riservatezza dell'utente circa l'informativa ed il trattamento dei dati sensibili così come previsto dalle normative nazionali ed europee.

3 Formazione continua e lo sviluppo delle risorse umane e professionali al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate garantendo, tra l'altro:

Condivisione di obiettivi e risorse: per raggiungere gli scopi prefissati, la Agatos ritiene indispensabile promuovere e sostenere il lavoro di gruppo dove ogni singola professionalità sia pienamente integrata con le altre. Vengono organizzati periodicamente incontri e seminari tra gli operatori per promuovere la condivisione degli obiettivi in modo da integrarli, perfezionarli ed ottimizzarli contribuendo ognuno in relazione alla propria qualifica professionale ed alla propria esperienza.

La AGATOS al fine di attuare una efficace politica per la qualità si impegna nel:

- orientare i processi aziendali, tenendo conto del contesto in cui si opera e cercando di soddisfare le parti interessate allo svolgimento delle attività aziendali. Calcolando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa;
- rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi ed in particolare: -Prevenzione e gestione del rischio sanitario, in conformità alla legge Gelli 24/2017 - Salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento al Decreto Legislativo 81/2008 - Privacy e riservatezza dei dati, in ottemperanza del Regolamento UE 679/2016 - nonché le normative contrattuali;
- assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare in termini di qualità le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e tenendo in considerazione tracciabilità documentale, dalle fasi di orientamento fino alle dimissioni dell'Utente;
- sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti;

- predisporre annualmente un piano delle attività definendo obiettivi di attività e di qualità con il coinvolgimento degli operatori e di quanti coinvolti nelle attività terapeutico riabilitative a favore dell'utenza. Tale piano viene inoltre redatto valutando le risultanze della analisi dei risultati ottenuti rispetto a quanto previsto nel piano delle attività redatto l'anno precedente;
- diffondere all'interno ed all'esterno della Agatos la propria filosofia della qualità;
- operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema gestione qualità aziendale;
- promuovere la crescita aziendale.

2. La nostra organizzazione

AGATOS nasce nel 1998, inizialmente in forma di associazione.

Dal 1999 al 2002 partecipa, realizzando specifici progetti, al Piano Territoriale per l'attuazione della legge 285/97 relativo al fondo Nazionale per l'adolescenza con nove comuni della provincia di Viterbo, Comune capofila Montefiascone.

Nel 2002 l'Associazione ottiene l'accreditamento provvisorio, poi trasformato in definitivo, della struttura residenziale psichiatrica ubicata in Viterbo - Via Richiello 2/B, come Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa estensiva (SRTRe), per un totale di 10 posti letto, e l'autorizzazione regionale all'esercizio per 5 posti per Centro Diurno Psichiatrico.

Dal 2003 AGATOS avvia, in accordo con i Centri di Salute Mentale (C.S.M.) invianti, un progetto di abitazione condivisa con l'attivazione di due appartamenti di cui uno per giovani pazienti con patologia borderline e l'altro per pazienti dimessi dalla Comunità residenziale.

Durante quegli anni, sono stati effettuati numerosi percorsi di tirocinio formativo per gli utenti e, realizzati con successo, diversi inserimenti lavorativi.

L'Associazione nel 2016, si trasforma in AGATOS, Cooperativa Sociale a r.l. ONLUS.

La trasformazione in cooperativa trovava fondamento nell'esigenza di possedere una figura giuridica più idonea ad operare nel settore della riabilitazione psichiatrica e coerente con la sua mission di ente non lucrativo. La compagine tecnica, i collaboratori e i modelli organizzativi e clinici, restano sostanzialmente invariati. La struttura si organizza meglio adattandosi alle mutate condizioni normative e di mercato, posizionandosi come impresa che opera fornendo servizi alla persona nel settore della riabilitazione psichiatrica, con particolare attenzione alla progettazione e realizzazione di programmi terapeutico riabilitativi finalizzati al reinserimento sociale di persone con disagio psichico e sociale.

Attualmente AGATOS gestisce una Comunità Residenziale Territoriale SRTRe accreditata dalla Regione Lazio per dieci posti, un servizio di Assistenza domiciliare e una Microstruttura per disabili adulti autorizzata dalla Regione Lazio, in attesa di accreditamento definitivo da parte della Regione Lazio, per dieci posti.

Le strutture residenziali accolgono su base volontaria utenti di competenza psichiatrica che presentano particolari problemi psicopatologici invalidanti, relazionali ed esistenziali a causa dei quali si rende necessario un temporaneo allontanamento dall'abituale contesto di vita per essere inseriti in un contesto residenziale maggiormente protetto nel quale usufruire di programmi terapeutico riabilitativi personalizzati.

Accanto alle strutture residenziali, Agatos svolge attività di assistenza domiciliare a persone con disagio psichico sia a fronte di richieste personali sia a seguito dell'affidamento di un servizio di assistenza domiciliare conseguente alla vincita di un Bando della ASL di Viterbo in ATI con la cooperativa sociale Alicenova.

3. Accesso ai servizi e liste di attesa

La richiesta di inserimento nelle strutture residenziali potrà avvenire sia a seguito di richiesta diretta da parte dell'utente sia per invio diretto da parte della ASL territoriale di appartenenza (nella comunità Richiello), dai Servizi Disabili adulti (comunità Francesco Giugliarelli) ovvero i Servizi Sociali comunali di residenza.

L'ammissione avviene secondo la normativa regionale vigente.

La presa in carico a seguito di invio da parte di un Ente pubblico inizia nel momento in cui viene formalizzata alla cooperativa la richiesta di inserimento da parte del Servizio inviante a seguito della predisposizione del Progetto Terapeutico Individualizzato redatto in sede di Unità di Valutazione.

Nel caso di inserimento a seguito di richiesta privata, l'utente deve contattare la cooperativa al numero del centralino chiedendo un incontro con il responsabile clinico dello specifico programma presso la quale vuole essere inserito, ovvero la richiesta di un servizio di assistenza domiciliare.

Nell'incontro con il responsabile clinico del singolo programma verrà valutata l'opportunità di iniziare la fase dell'inserimento o inizio del servizio ovvero, se non se ne rilevasse l'opportunità o non vi fosse la disponibilità di posti letto verranno comunque offerte informazioni su eventuali altre strutture a cui potersi rivolgere.

Gestione Lista Attesa

Al momento dell'arrivo della richiesta da parte della ASL inviante ovvero dai Servizi Disabili Adulti, dai Servizi Sociali dei comuni di appartenenza o dal privato, l'utente sarà inserito in Lista di Attesa su apposito Registro Progressivo informatizzato utilizzando un codice identificativo dell'utente con data della richiesta pervenuta. Verrà rilasciata all'utente o al Servizio inviante ricevuta con indicata la posizione occupata nella lista d'attesa. Nel caso in cui l'equipe clinica della Cooperativa Agatos dovesse rilevare la presenza di condizioni che non consentono l'accoglimento della domanda invia formale comunicazione al Servizio inviante o al privato e, a

seguito delle successive determinazioni del Servizio inviante, effettua la cancellazione del nominativo dalla Lista di attesa. La procedura di gestione della Lista di Attesa tiene conto di alcuni criteri come quello cronologico, quello legato alla situazione di emergenza/urgenza, quello relativo alla valutazione della motivazione dell'utente.

Tempi di attesa

I tempi di attesa sono strettamente collegati alla disponibilità di accoglienza residenziale ed al tempo stesso necessario per la definizione dell'iter autorizzativo da parte dei servizi invianti; questi vanno, indicativamente dai 20 ai 40 giorni dalla definizione ed invio del Progetto Assistenziale individualizzato. L'inserimento nelle strutture residenziali prevede comunque un periodo di semi residenzialità finalizzato alla preparazione dell'utente al nuovo contesto ed a garantire la necessaria gradualità nel rispetto delle esigenze individuali. Questa fase richiede un periodo di tempo che va dai 20 ai 30 giorni ed è considerata parte integrante del progetto assistenziale individualizzato.

4. Modalità di contribuzione dell'utente

Programmi residenziali

La retta è generalmente corrisposta integralmente dal Servizio Sanitario Regionale o dal Comune che ne ha richiesto l'inserimento. Nel caso di inserimento nei programmi residenziali in cui il Servizio territoriale, a seguito di specifica delibera, non intenda corrispondere integralmente una parte delle spese alberghiere, lo stesso ente territoriale informerà l'utente, con specifico atto formale, sull'importo che rimane a suo carico, le motivazioni e la cadenza di pagamento alla cooperativa.

Nella retta pagata dall'Ente pubblico non sono compresi i seguenti costi che rimangono comunque in capo all'utente:

- capi di abbigliamento personale, comprese le calzature;
- oggetti e prodotti legati all'igiene personale;
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;
- eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali.

Contestualmente all'inserimento, l'utente o la di lui famiglia:

- corrisponde un deposito cauzionale infruttifero che verrà restituito integralmente all'atto della dimissione al netto di eventuali ristorni per danni arrecati alla struttura o spese anticipate in nome e per conto dell'utente. Dette eventuali somme stornate saranno sempre comunque preventivamente comunicate e concordate.

- firma un contratto amministrativo con la cooperativa.

Servizio di assistenza domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare richiesto in forma privata non comporta alcun onere aggiuntivo per l'utente se non quello indicato sul contratto amministrativo che viene firmato all'atto dell'inizio del servizio.

5. Il personale

Rappresentante legale

Giovanni Tassoni

Membri del Consiglio di Amministrazione

Leonardo Marcomeni e Corrado Zucchetti

STRUTTURA RICHIELLO

Responsabile clinico Dr. Corrado Zucchetti

Direttore sanitario Dr.ssa Cammarella Chiara

Coordinatrice programma Dr.ssa Irene Mancini

STRUTTURA F. GIUGLIARELLI

Responsabile clinico Dr. Giovanni Tassoni

Direttore sanitario Dr.ssa Cammarella Chiara

Coordinatrice programma Dr.ssa Mariangela Di Marco

STRUTTURA DON ALDO BELLOCCHIO

(in fase di realizzazione)

Responsabile clinico Dr. Giovanni Tassoni

Coordinatrice programma Dr.ssa Mariangela Di Marco

ASSISTENZA DOMICILIARE

Responsabile clinico Dr. Tassoni Giovanni

Coordinatore equipe assistenziale Dr. Leonardo Marcomeni

Le diverse Equipe di operatori sono composte da specialisti in ambito sanitario e psicologico, da Educatori, Terapisti della Riabilitazione psichiatrica, Terapisti della Riabilitazione psicologica, Assistente Sociale ed Operatori Socio Sanitari

Comunità di via Richiello

Comunità Terapeutica Residenziale (S.R.T.R.e) – Richiello, accreditata con la Regione Lazio per 10 posti letto. Accoglie utenti inviati dai Dipartimenti di Salute Mentale di diverse AA.SS.LL. del territorio nazionale o dalla Magistratura a seguito di provvedimenti giudiziari e, solo raramente, privatamente. L'utenza è costituita prevalentemente da giovani d'ambo i sessi con disturbi di personalità, psicotici o doppia diagnosi, purché suscettibili di consistenti miglioramenti o a rischio di forti peggioramenti e che abbiano bisogno di separarsi dal proprio contesto familiare o sociale e per i quali le terapie ambulatoriali risultano impraticabili o insufficienti. Ogni utente che accede alla struttura deve prestare il suo consenso all'inserimento ed essere realmente interessato e motivato a comprendere e superare il proprio disagio. La retta giornaliera corrisposta generalmente dall'Ente pubblico inviante è di euro 151,77 (centocinquantuno e settantasette centesimi).

Microstruttura per disabili adulti “F. Giugliarelli”

La struttura è una Microstruttura residenziale per 10 posti. L'attività socio-riabilitativa residenziale ad alta intensità è erogata in una struttura collocata in contesto residenziale urbano da 10 posti. I principi che ispirano la gestione della microstruttura sono quelli della dimensione “familiare” in grado di aderire ai bisogni di vita delle persone, di permeabilità agli scambi sociali promuovendone la salute attraverso l'adozione del modello bio-psico-sociale. La retta giornaliera è di € 127,00 (centoventisette e zero centesimi) di cui il 70% quale quota sanitaria SRR e il 30% quale quota sociale.

Comunità alloggio per disabili adulti “Don Aldo Bellocchio” (in fase di realizzazione)

La Comunità è un presidio socio assistenziale per persone affette da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Gli ospiti sono persone disabili adulti di ambo i sessi, che per particolari motivi non possono vivere autonomamente o presso i loro familiari od essere affidati a famiglie, gruppi para familiari o persone singole. La comunità è caratterizzata da un'organizzazione flessibile ed è articolata in gruppi di utenti con bisogni omogenei: le attività favoriscono la partecipazione dell'ospite alla vita comunitaria ed alla realtà sociale, culturale, relazionale e lavorativa del territorio di riferimento. La Comunità ha n. 13 posti letto residenziali ed è previsto un posto per ospitare persone in tregua su assenze programmate degli ospiti per rientro al domicilio.

La retta giornaliera corrisposta generalmente dall'Ente pubblico inviante è di € 88,67 (ottantotto e sessantasette centesimi) oltre eventuali servizi sociosanitari individualizzati il cui costo è pari ad € 23,00 ora.

Assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare viene erogata principalmente nei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI). I PAI sono un servizio di presa in carico globale da parte del Servizio Disabile Adulto della A.S.L. di Viterbo in collaborazione anche con enti del terzo settore. AGATOS, a seguito della vincita di un bando, gestisce esclusivamente dei pacchetti di "ore assistenza" settimanali con finalità riabilitative e socioriabilitative che vengono esternalizzate dalla A.S.L. Rimangono in capo al Servizio della A.S.L. l'elaborazione del progetto individualizzato, la tipologia delle figure professionali richieste per l'assistenza e tutte le prestazioni sanitarie e sociosanitarie. Le attività riabilitative e socioriabilitative effettuate dalla AGATOS consistono nel sostegno all'utente nella cura di sé, gestione del proprio spazio e quelle attività finalizzate ad una buona condotta sociale e relazionale.

7. Erogazione dei servizi terapeutico riabilitativi e assistenziali residenziali

Fase di inserimento

Il Responsabile clinico della struttura residenziale, verificata la disponibilità del posto letto, organizza un primo incontro in cui:

1. Presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa all'utente e ai suoi familiari.
2. Raccoglie le informazioni sociosanitarie relative all'utente, oltre a eventuali sue specifiche necessità.
3. Descrive i contenuti della Carta dei Servizi e ne consegna una copia.
4. Acquisisce dalla famiglia o dall'utente stesso la seguente documentazione:
 - precedenti relazioni cliniche, sociosanitarie o sociali riferite a particolari situazioni psicopatologiche o precedenti ricoveri;
 - prescrizione medica della eventuale terapia farmacologica in atto con indicazione della posologia e orari di assunzione;
 - relazione medica su eventuali allergie o specifiche necessità dietetiche;
 - documentazione medica relativa a eventuali necessità di ausili o specifiche prescrizioni igienico – sanitarie.
 - fotocopia dei seguenti documenti: carta identità, tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e certificati di invalidità.

In un secondo incontro accompagna l'utente e la sua famiglia in una visita della struttura.

Con la presa in carico, il Responsabile clinico della struttura individua il Case manager a cui farà riferimento l'utente; quest'ultimo provvede a compilare la scheda anamnestica e, successivamente, condivide le informazioni acquisite con tutti gli operatori dell'Equipe terapeutico assistenziale.

Il Case manager durante i primi tre mesi compila una scheda osservazionale e, alla conclusione di questa fase, redige una relazione in cui descrive quanto osservato, i punti di forza dell'assistito, i suoi bisogni e gli obiettivi condivisi da raggiungere. Durante questa prima fase l'utente ha la possibilità di conoscere i suoi compagni, instaurare una relazione con tutti gli operatori della struttura, sentirsi parte di un gruppo e adattarsi al nuovo ambiente abitativo.

Programma residenziale

La residenzialità, oltre al soddisfacimento dei bisogni primari, garantisce una risposta adeguata ai bisogni di relazione, autonomia e recupero, attraverso una presa in carico attenta alla globalità della persona.

I programmi residenziali hanno in particolare i seguenti obiettivi:

- aiutare l'utente ad affrontare la separazione da casa o dal proprio ambiente di riferimento, riuscire a rispettare le regole di una vita comunitaria ed a partecipare a tutte le attività previste dal programma terapeutico riabilitativo o assistenziale;
- riuscire a sviluppare una relazione di fiducia positiva con gli operatori;
- imparare a riconoscere ed a condividere emozioni e vissuti, legittimandosi la possibilità di esprimere i propri bisogni affettivi;
- ricordare, ricostruire e reinterpretare la propria storia di vita.

Nella microstruttura, tali obiettivi vengono declinati all'interno del Programma riabilitativo individualizzato definito insieme ai servizi invianti e periodicamente rivalutato.

La fase residenziale prevede un lavoro integrato, in relazione alla specifica tipologia di struttura attraverso le seguenti attività:

- Il Setting
- L'Assistenza
- La Riabilitazione
- La Psicoterapia
- L'Assistenza medica

Il setting

La Comunità è un unico grande setting terapeutico e assistenziale, con le seguenti finalità:

- prendere totalmente in carico il paziente, con le sue difficoltà di relazione e di autonomia, separandolo dal suo ambiente familiare, spesso inconsapevolmente patogeno;

- osservare, contenere e rispecchiare le problematiche che egli porta nella vita quotidiana, non solo con le parole, ma anche con i comportamenti, giacché spesso non è in grado di verbalizzare il suo disagio;
- aiutare gli assistiti a riconoscere i propri comportamenti distruttivi e a trovare uno stile di vita più sano.

Il Setting contempla una griglia di attività (luoghi, orari, regole, metodi di lavoro) che aiutano gli assistiti a strutturare in modo più sano il tempo e le attività quotidiane. Ogni struttura, in relazione agli specifici bisogni degli utenti, organizza autonomamente le diverse attività della giornata.

Nella microstruttura ad alta intensità il setting è inoltre organizzato in modo da garantire:

- la presenza, in relazione ai bisogni specifici dell'utenza, di un'équipe sanitaria e riabilitativa multiprofessionale secondo gli standard regionali;
- la continuità assistenziale sulle 24 ore, con particolare attenzione alla gestione dei presidi, degli ausili, della terapia farmacologica e dei programmi riabilitativi individualizzati.

L'Assistenza

Il lavoro di assistenza o *maternage* serve ad accogliere l'assistito con le sue difficoltà di relazione e di autonomia. L'operatore si prende cura di lui, della sua persona e delle sue cose. Lo aiuta a partecipare alle attività previste dal programma sostenendolo nell'affrontare la realtà e nelle relazioni con i compagni. Poiché ogni momento della vita comunitaria può avere rilevanza terapeutico riabilitativa, gli operatori sono attenti nel comprendere le diverse modalità con cui si esprimono gli utenti per accompagnarli nel raggiungere gli obiettivi condivisi nel Progetto terapeutico riabilitativo individualizzato.

Nella microstruttura, l'assistenza terapeutica si integra con gli interventi **infermieristici e riabilitativi**, assicurando il monitoraggio clinico di base, la corretta somministrazione delle terapie, il supporto alle attività di vita quotidiana e l'adesione ai programmi riabilitativi intensivi previsti.

La riabilitazione

Le attività riabilitative costituiscono per gli assistiti un'opportunità per fare, esprimersi e confrontarsi con operatori e compagni, per comunicare il proprio disagio, talvolta agito e negato, per modificare il proprio stile di vita spesso disfunzionale.

Le attività per consentire il raggiungimento di questi obiettivi sono:

L'Assemblea è una riunione settimanale strutturata sul principio di realtà, dove si dibattono e si

concordano, secondo un ordine del giorno, spazi, compiti, orari, iniziative e regole, le quali ricalcano sostanzialmente le regole della vita. Mediando i diritti con i doveri, l'assistito è sollecitato a superare il proprio egocentrismo, creando le basi per un suo futuro reinserimento sociale.

L'Autogestione. Le attività di autogestione (cura personale e cura della casa), sono finalizzate alla acquisizione di una autonomia primaria ma servono anche per sentirsi parte attiva nella gestione della Comunità e per riconoscersi un valore.

I Gruppi espressivi (Scrittura, Pittura, etc.), che utilizzano canali di comunicazione non verbali, servono a facilitare l'espressione degli assistiti. Sono condotti da persone con competenze specifiche, coadiuvati dagli operatori, che incoraggiano i propri affidati a esprimersi, a comunicare e a manifestare le proprie emozioni.

Attività ricreative: nel fine settimana sono previste attività ricreative, sportive e la partecipazione a gite e spettacoli ricreativi la domenica.

Sono inoltre previsti spazi di autonomia, se l'equipe terapeutico assistenziale le consiglia, per mantenere contatti e capacità sociali (uscite con familiari, parenti o amici).

Nella microstruttura riabilitativa, a tali interventi si affiancano, sempre in relazione ai bisogni dell'utenza presente, trattamenti riabilitativi strutturati, individuali e/o di gruppo (ad es. fisioterapia, terapia occupazionale, logopedia, interventi educativi mirati) erogati secondo il Programma riabilitativo individualizzato, con periodiche valutazioni funzionali e aggiornamento degli obiettivi.

La Psicoterapia e colloqui individuali di sostegno

I Colloqui Individuali, con frequenza settimanale, servono all'assistito per imparare a riconoscere le proprie difficoltà, cause e motivazioni, e, utilizzando i suoi punti di forza, ricostruire e reinterpretare la propria storia di vita.

Il Gruppo Allargato, con frequenza settimanale, ha la funzione di fare emergere e comprendere i vissuti latenti **presenti nella Comunità, di reintegrare il gruppo degli assistiti, in un progetto comune di cura, nonché di condividere una cultura**, fondata su valori quali la fiducia, il rispetto, la sincerità.

Nella struttura di via Richiello, vengono svolte sedute di psicoterapia individuale. Esse rappresentano uno spazio elaborativo di ciò che l'assistito dice e agisce sia con le sue parole che con i comportamenti.

Nell'ambito della microstruttura, tali interventi psicoterapeutici e di sostegno sono integrati nel più ampio percorso riabilitativo sanitario, in raccordo costante con le altre figure professionali coinvolte, al fine di garantire coerenza tra lavoro psicologico, programma riabilitativo e obiettivi di autonomia.

L'Assistenza Psichiatrica.

Il Direttore Sanitario nella struttura di via Richiello, medico psichiatra, cura la salute psico-fisica degli assistiti e collabora con i Servizi invianti per la gestione della terapia farmacologica.

Nella microstruttura ad alta intensità, il Medico responsabile, insieme agli altri specialisti di riferimento, coordina l'intero percorso clinico-riabilitativo, partecipa alla definizione e alla revisione periodica del Progetto terapeutico riabilitativo individualizzato e garantisce il raccordo con i servizi territoriali, gli invii ospedalieri e le eventuali consulenze specialistiche necessarie, assicurando la continuità della presa in carico sanitaria.

Dimissioni

La conclusione del programma personalizzato viene, generalmente concordato con l'utente, i sanitari del Servizio inviante e la famiglia o il tutore e può concretizzarsi o nel rientro in famiglia o in un'altra struttura.

In entrambi i casi il personale dell'equipe della struttura in cui l'utente ha svolto il programma garantisce la continuità terapeutica sostenendo l'utente nell'affrontare la separazione e garantendo la piena disponibilità alla nuova equipe o a familiari per ogni necessità che possa risultare utile al prosieguo del programma terapeutico riabilitativo o assistenziale concordato.

Al momento della dimissione viene comunque consegnata all'utente la prescrizione medica contenente la terapia farmacologica ed eventuali ulteriori informazioni significative su eventuali allergie o condizioni patologiche degne di nota oltre che, se ritenuti utili, suggerimenti di tipo comportamentale.

Al Servizio inviante viene inviata una relazione sul percorso terapeutico/assistenziale svolto nel programma della Cooperativa.

L'interessato, o persona da lui espressamente delegata in forma scritta ed accompagnata da fotocopia di un documento di identità, può richiedere, alla Direzione Sanitaria della Cooperativa la cartella clinica che, salvo casi di comprovata urgenza, verrà rilasciata entro i 30 giorni dalla richiesta.

8. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

I dati personali vengono, quindi, custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo è stato nominato il responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali. Anche la famiglia sarà informata sulla privacy. Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali.

Dell'informativa ne viene data lettura e, se la famiglia accetta, viene firmata in duplice copia di cui una viene consegnata alla stessa e l'altra viene archiviata nella cartella dell'utente. Il documento consente esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali etc.

9. Tutela dell'utenza

PRINCIPI DI RIFERIMENTO:

- Eguaglianza/ imparzialità: i servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo ed assistenziale sulla base di uno specifico progetto, garantendo a ciascun individuo gli stessi diritti, opportunità ed attenzioni.
- Partecipazione: i destinatari possono partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo facendo pervenire osservazioni suggerimenti e compilando i questionari di soddisfazione.
- Efficacia/efficienza: i servizi sono valutati sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e ottimizzare le risorse a disposizione.

I DIRITTI

L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di:

- Essere coinvolti nella redazione, attuazione e verifica del progetto individuale.
- Essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria individualità dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti sessuali e modelli culturali.
- Ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui/lei dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
- Proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'utente ed i suoi familiari hanno il dovere di:

- Rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'Utente riceve al momento dell'ingresso.
- Rispettare il personale del servizio.
- Mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- Garantire la massima riservatezza su quanto appreso sulla storia e notizie sugli altri ospiti della Struttura.

- Avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nella Struttura.
- L'utente ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

Strumenti di rilevazione della soddisfazione.

La trasformazione dell'“utente” in “fruitore” del servizio lo pone sempre più al centro dell'attenzione dell'organizzazione per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.

L'immaterialità e la simultaneità dei servizi rendono impossibile il controllo di qualità preventivo, inoltre i processi relazionali e personalizzati rendono difficile la misurazione dei risultati poiché per quanto buona possa essere la progettazione, l'esito ultimo del servizio risulterà dall'interazione tra questo e l'operatore, l'utente, l'ambiente. Nel processo di valutazione quindi ciò chiama necessariamente in causa anche i vissuti e la percezione dei singoli.

Premesso questo, la nostra organizzazione ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte del cliente e dell'utente. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente utente (genitori e/o altri famigliari facenti funzione).

10. La gestione delle segnalazioni e dei reclami

Chiunque usufruisca dei servizi della cooperativa ha la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e/o reclami, segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza. Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile Gestione Qualità o al Coordinatore del servizio attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il presidio.

Il Coordinatore, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie e dell'utente.

11. Il coinvolgimento dei volontari e delle agenzie del territorio

Nel rapporto con la realtà territoriale il Volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio aperto sul territorio e capace di proporre percorsi di integrazione.

Riteniamo importante realizzare:

- azioni, progettate insieme, di iniziative di aggregazione e di arricchimento delle opportunità del tempo libero per gli utenti della comunità;
- collaborazioni, finalizzate a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e rispetto all'ideazione e la realizzazione di feste e opportunità di incontri e momenti di animazione.

12. Polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortunio o da danni

La cooperativa Agatos ha già stipulato una polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile con la compagnia assicurativa Italiana Assicurazioni (POLIZZA N° 2025/07/6332711).