Formula
SERVIZI ALLE PERSONE

Carta dei Servizi

Gruppo Appartamento “La Siepe”

Rev. APRILE 2021

Via Roma, 1431 47854 San Savino di Montescudo - Monte Colombo (RN)

Tel. e Fax 0541/ 985702

leradici@formulaserviziallepersone.it

1 Premessa

La normativa italiana ha introdotto il documento della **CARTA DEI SERVIZI** al fine di impegnare Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sui criteri per l'accesso e sulle modalità di funzionamento del servizio. Contemporaneamente la Carta dei Servizi mette gli utenti ed i portatori di interesse (stakeholders), in condizione di valutare la qualità del servizio erogato ed il rispetto di quanto dichiarato.

Formula Servizi alle Persone considera questa Carta dei Servizi uno **STRUMENTO DI DIALOGO** con gli stakeholders promuovendo l'informazione e la partecipazione in una ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, aderendo ad una logica di Qualità Totale che propone un approccio fondato su alcune strategie base, quali la centralità dell'utente, la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio, la verifica dei risultati, il coinvolgimento delle risorse umane.

Formula Servizi alle Persone si impegna ad aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi del Gruppo Appartamento La Siepe per rendere conto dei cambiamenti e delle modifiche necessariamente legate all'evoluzione dell'assistenza e della normativa relativa.

2 Formula Servizi alle Persone

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Formula Servizi alle Persone è una cooperativa sociale di tipo A che partecipa alla costituzione e diffusione del welfare locale insieme ai partner istituzionali e ad altri attori del privato sociale, confermando le forme di collaborazione con i servizi dell'Azienda USL Romagna, il Distretto socio sanitario territoriale e le Amministrazioni comunali.

Attualmente Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio provinciale riminese i seguenti servizi socio-sanitari e sanitari accreditati:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica **Le Radici** a San Savino di Montescudo-Monte Colombo
- Gruppo Appartamento Psichiatrico **La Siepe** a San Savino di Montescudo-Monte Colombo
- Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili **Del Bianco** di San Clemente
- Casa Residenza per Anziani non autosufficienti **Pullè** di Riccione
- Servizio **Socio Assistenziale Domiciliare** per il Distretto Socio Sanitario di Riccione

Inoltre Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio regionale **servizi educativi** rivolti ai minori e attività ludico ricreative (ad es. **Ludobus Scombussolo**)

Formula Servizi alle Persone come impresa cooperativa coniuga un duplice vincolo: quello della mutualità e quello dell'efficienza gestionale, condizioni indispensabili che consentono alla nostra organizzazione di competere sul mercato e di operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, Formula Servizi alle Persone implementa e mantiene attivi **SISTEMI DI GESTIONE** secondo le norme **ISO 9001** per la qualità, **ISO 14001** per l'ambiente, **ISO 45001** per la salute e sicurezza dei lavoratori, **SA8000** per la responsabilità sociale (conforme anche alle Convenzioni ILO, alle leggi vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e agli altri riferimenti indicati nella norma **SA8000**), e **ISO 11034** per i servizi educativi di infanzia.

Qualità

Ambiente

Responsabilità Sociale

Salute e Sicurezza

Servizi Educativi

3 I principi fondamentali

Formula Servizi alle Persone **FA PROPRI E SI IMPEGNA A RISPETTARE E A FAR RISPETTARE** nei propri servizi i seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza

L'accesso ai servizi è garantito a tutte le persone, senza distinzione di sesso, razza, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socioeconomiche, condizioni fisiche-cognitive.

Imparzialità

I servizi sono erogati con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e dei loro *caregiver* ed i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia. Formula Servizi alle Persone stabilisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla qualità, sulla condivisione responsabile e sulla integrazione professionale degli operatori e dunque organizza l'orario di lavoro in modo che accanto al lavoro direttamente prestato agli utenti dei servizi, siano previsti spazi temporali dedicati alla riflessione e al confronto con gli altri operatori, oltre che alla formazione continua.

Legittimità

Si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi.

Trasparenza

Si garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi (procedure, tempi, criteri) ed in merito ai diritti ed opportunità di cui gli operatori, gli utenti e i loro caregiver possono godere.

Continuità

Sono erogati servizi continuativi, regolari e senza interruzioni, al fine di garantire la soddisfazione dell'utente. Le scelte organizzative e di erogazione del servizio focalizzano l'impegno nell'operare quotidiano secondo questi principi guida:

- messa in atto di azioni finalizzate al far sentire l'utente in un contesto familiare dove possa mantenere rapporti e abitudini consolidate e favorire il mantenimento dei propri vissuti relazionali e territoriali;
- volontà di fornire all'utente un'assistenza professionale e personalizzata attraverso personale qualificato e motivato;
- attenta analisi dei bisogni dell'utente, pianificazione ed attuazione di interventi mirati al mantenimento/miglioramento delle sue condizioni;
- costante supporto del livello professionale e della capacità umana degli operatori.

Qualora dovessero verificarsi eventi imprevedibili Formula Servizi alle Persone si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo, tecnico e procedurale per intervenire tempestivamente nell'individuazione di possibili soluzioni.

Partecipazione

Si favorisce la partecipazione degli operatori, degli utenti e dei loro caregiver per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle esigenze espresse. Ciascun utente può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. Si favorisce, inoltre, la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso il lavoro d'équipe che ha l'obiettivo di migliorare le procedure ed integrare i processi di lavoro. Formula Servizi alle Persone si adopera per la diffusione di una cultura di coinvolgimento, di responsabilizzazione e di senso di appartenenza come garanzia della qualità dei servizi erogati.

4 Gruppo Appartamento "La Siepe"

Il Gruppo Appartamento La Siepe è una struttura residenziale inserita nella rete dei servizi socio-sanitari dell'AUSL Romagna ed assicura la coerenza con le scelte di programmazione socio-sanitaria degli ambiti distrettuali di riferimento e l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, in rapporto all'evoluzione dei bisogni. Garantisce una ospitalità residenziale di carattere temporaneo rivolta a persone adulte di ambo i sessi, in condizioni di vulnerabilità psicosociale conseguenti a disagio psichico, che necessitano di interventi riabilitativi tendenti a migliorare l'autonomia nell'organizzazione e nella gestione della quotidianità e a favorire l'integrazione sociale, senza l'esigenza di un'assistenza sanitaria continuativa.

La Siepe garantisce un **SERVIZIO DI OSPITALITÀ RESIDENZIALE** continuativo per tutti i giorni dell'anno, per un **MASSIMO DI 6 PERSONE**. La valutazione degli utenti che usufruiscono del servizio del Gruppo Appartamento La Siepe è effettuata dal Centro di Salute Mentale competente, come definito dal contratto di "Accordo Quadro finalizzato all'affidamento di interventi riabilitativi a rilievo socio sanitario per persone in cura presso i Centri di Salute Mentale del Dipartimento di Salute Mentale - Dipendenze Patologiche dell'Ausl Romagna". Le persone inserite hanno condizioni cliniche stabilizzate e limitate compromissioni di funzioni e abilità nelle attività di vita quotidiana. Il tempo di permanenza per ogni ospite viene valutato in base alle sue caratteristiche ed ai suoi bisogni. E' garantita la realizzazione di programmi concordati, monitorati e verificati con il Centro di Salute Mentale inviante.

Il Gruppo Appartamento La Siepe è collocato in una **CASA CON GIARDINO** sulla strada principale del centro del paese di San Savino nel Comune di Montescudo -Monte Colombo. Gli spazi interni sono suddivisi in **SPAZI DI USO COLLETTIVO** e **SPAZI PRIVATI.**

Tutti gli ambienti sono organizzati in modo da garantire il massimo di fruibilità, in relazione alla propria destinazione d'uso. Gli spazi di uso collettivo consistono nel soggiorno con zona pranzo, nell'ampia cucina abitabile, nelle aree esterne di portico e giardino. Gli arredi sono funzionali e conformi a quanto in uso nelle civili abitazioni sia per fattura che per materiali, e sono di piacevole aspetto estetico.

Negli ambienti sono presenti tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività previste (elettrodomestici, pentole, piatti, posate, tessili, materiale di consumo igienico sanitario, ecc).Nel soggiorno, oltre alla zona con divano e televisione, è presente un mobile a giorno nel quale gli utenti posso collocare oggetti e suppellettili personali. Un ulteriore tavolo da pranzo con sedie da giardino è presente nel portico, per mangiare all'aperto quando la stagione lo consente. Gli ambienti sono, dunque, organizzati per favorire le consuete attività domestiche come cucinare, mangiare insieme e guardare la televisione. Gli spazi interni sono luminosi e organizzati in modo da garantire agli ospiti il massimo di fruibilità e di privacy. Gli spazi privati per gli ospiti sono costituiti dalle camere da letto e dai servizi igienici. Essendo la casa collocata al centro del paese, per gli ospiti del Gruppo Appartamento è facile uscire dall'abitazione e raggiungere a piedi i luoghi di interesse esistenti, come i negozi, la chiesa, la fermata degli autobus. Il luogo è collegato con i mezzi pubblici ai Comuni limitrofi di Coriano, San Clemente, Morciano di Romagna ed ai comuni più grandi di Rimini e Riccione.

5 Criteri di ammissione, dimissione e assenze

Ogni residente **ENTRA** nel Gruppo Appartamento La Siepe su invio dei servizi dell'AUSL Romagna **PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI** dagli stessi previsti. La valutazione degli utenti che usufruiscono del servizio del Gruppo Appartamento La Siepe è effettuata dal Centro di Salute Mentale competente.

La persona viene invitata a visitare la struttura attraverso momenti informali, quali ad esempio la condivisione di un pranzo o la possibilità di trascorrere qualche giorno di prova al gruppo appartamento, per verificare il reale gradimento reciproco e valutare l'efficacia di un trattamento riabilitativo. Al momento dell'ammissione, l'ospite riceve la Carta dei Servizi e il Regolamento di Struttura, e si impegna ad osservarne le regole ivi contenute. Dopo un periodo di **OSSERVAZIONE** di almeno 30 giorni vengono definiti per l'ospite, in accordo con i servizi invianti, i percorsi riabilitativi interni ed esterni da attivare, sulla base dei bisogni, interessi e capacità rilevate.

La **DIMISSIONE** può avvenire in seguito **AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI** posti nel progetto individuale, predisposto dal servizio territoriale inviante, secondo modalità condivise fra l'equipe del Gruppo Appartamento La Siepe, gli operatori dei servizi invianti, l'utente e la famiglia/caregiver. In caso di ricoveri ospedalieri, vacanze, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate fra il soggetto gestore e il servizio inviante è garantito il mantenimento del posto letto fino a 60 giorni di assenza salvo eccezioni.

6 Figure professionali presenti

La dotazione organica del Gruppo Appartamento La Siepe comprende le seguenti figure professionali, dipendenti di Formula Servizi alle Persone:

- **Responsabile Area assistenziale e riabilitativa di Formula Servizi alle Persone**
- **Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione**
- **Responsabile Sistemi di Gestione**
- **Coordinatore di struttura**
- **Educatore coordinatore**
- **Educatori**
- **Addette ai servizi domestici**
- **Infermiere Professionale**
- **Psicologo**

Di seguito le funzioni di ogni figura professionale.

1 Responsabile Area socio assistenziale e riabilitativa di Formula Servizi alle Persone

- Definisce con il Coordinatore gli indirizzi generali del Gruppo Appartamento La Siepe e ne svolge il relativo monitoraggio.
- Collabora con tutta l'equipe multisciplinare per definire programmi e progetti.
- Coordina la verifica dei risultati con il Coordinatore del Servizio e il Responsabile Sistema di Gestione Integrato al fine di individuare punti di forza e criticità del servizio e per attivare strategie di miglioramento.

2 Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)

- Il RSPP ha la responsabilità delle attività definite dal D. Lgs. 81/08 (Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro) e smi.
- Collabora all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.
- Elabora, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e le procedure di sicurezza per le varie attività del Gruppo Appartamento.
- Propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori in merito alle tematiche della sicurezza.

3 Responsabile dei Sistemi di Gestione

- Ha la responsabilità dei Sistemi di Gestione dell'azienda (Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale, Salute e Sicurezza) e mantiene attive e persegue le certificazioni degli stessi.
- È responsabile dell'attuazione di quanto previsto dalla normativa di riferimento sull'igiene degli alimenti.
- Monitora l'andamento delle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa e di ogni servizio.
- Verifica la corretta applicazione dei sistemi di gestione attraverso riunioni periodiche della struttura produttiva (in particolare Responsabile Area Socio Assistenziale Riabilitativa e Coordinatore di Struttura).

4 Coordinatore di Struttura

- Rappresenta il Gruppo Appartamento verso l'esterno ed è il responsabile della gestione complessiva. In particolare:
- Coordina le attività con attenzione ai progetti terapeutici riabilitativi individuali;
- È il punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli operatori;
- Cura il raccordo con i servizi territoriali;
- Garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti;
- Redige la relazione di programmazione e la relazione di verifica annuali del servizio.

5 Educatore Coordinatore

- Ha la responsabilità complessiva degli interventi educativi e ne garantisce l'efficacia svolgendo anche un ruolo di supervisione per gli educatori del Gruppo Appartamento
- Si occupa di redigere con gli educatori la programmazione delle attività e degli impegni individuali e collettivi.

6 Educatore

- Ha il compito di realizzare con i residenti i Progetti Terapeutico Riabilitativi Individualizzati redatti e verificati periodicamente con i Servizi Invianti e gli altri soggetti coinvolti e aggiorna periodicamente la Cartella socio/sanitaria personale dell'ospite cartacea e informatizzata.
- Organizza periodiche riunioni con gli ospiti per confrontarsi e/o affrontare eventuali problemi e necessità che possono sorgere all'interno della casa.
- Fornisce sostegno agli ospiti nella pulizia dei locali, nell'utilizzo della lavanderia, nella preparazione dei pasti quotidiani, nella spesa.
- Accompagna gli ospiti, quando necessario, in uscite esterne.

7 Infermiere Professionale

- È principale referente sanitario degli ospiti e dei loro familiari.
- Mantiene i rapporti con il Medico di Medicina Generale degli ospiti.
- Garantisce la gestione dei farmaci in completa sicurezza.

8 Psicologo

- Si occupa della valutazione psicologica degli ospiti anche attraverso la somministrazione periodica di scale di valutazione.
- Effettua colloqui di sostegno o terapeutici con gli ospiti e con i familiari.

9 Addetto al servizio domestico

Si occupa delle pulizie straordinarie di tutti i locali, del monitoraggio delle pulizie quotidiane e del servizio lavanderia integrando le attività domestiche degli ospiti stessi.

È garantita la presenza degli **EDUCATORI PER 6 H AL GIORNO PER 5 GIORNI ALLA SETTIMANA E** di **3 ORE AL GIORNO PER I GIORNI SUCCESSIVI.**

Il personale viene sostituito in caso di assenze programmate o assenze non previste.

7 Percorso in struttura, attività educative e socio riabilitative

In collaborazione con il CSM inviante, Formula Servizi alle Persone garantisce per ogni utente una presa in carico multidisciplinare e un progetto individualizzato, scritto e verificabile in tempi concordati e definiti, che consideri bisogni, eventuali criticità, obiettivi e azioni, nonché un sistema di monitoraggio costante. Per far ciò ci si ispira al modello del Budget di Salute che costituisce uno strumento integrato socio – sanitario a sostegno del progetto riabilitativo personalizzato a favore di persone affette da disturbi mentali, nel quale confluiscono e si completano le risorse individuali, familiari, sociali e sanitarie nell'ottica della recovery, creando un legame fra il sistema di Cura ed il sistema di Comunità.

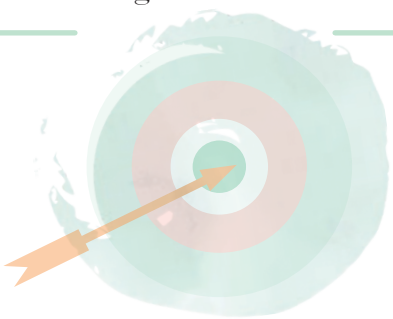
Il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI**) integra il progetto di trattamento e di cura con gli interventi nelle aree di vita che costituiscono i principali determinanti della salute, attraverso la progettazione e gestione di interventi riabilitativi nelle differenti aree dell'Abitare, dell'Affettività/Socialità e della Formazione/ Lavoro.

Il PTRI **indica la natura del bisogno**, **i risultati attesi**, **l'articolazione degli interventi**, **i setting** dove realizzare il trattamento, **le risorse necessarie**, **le responsabilità professionali e di servizio**, i **tempi e** le **modalità di verifica**, **il responsabile** del caso.

Il Progetto, in accordo con il CSM, è condiviso con l'utente e/o i familiari/caregiver.

Almeno ogni 6 mesi e quando si ritiene necessario, l'equipe del Gruppo Appartamento si incontra con il responsabile del caso (l'operatore di riferimento del CSM) per verificare l'andamento dell'inserimento dell'utente, il raggiungimento degli obiettivi, eventuali criticità, nuovi bisogni emersi, gli interventi terapeutici riabilitativi ed i dati di salute dell'ospite.

L'**obiettivo** del programma riabilitativo dell'ospite all'interno del Gruppo Appartamento La Siepe **è quello di individuare una relazione di interdipendenza ottimale tra l'utente, il suo ambiente di vita e il servizio stesso, attraverso il supporto personalizzato e a lungo termine.**



L'ambiente domestico del Gruppo Appartamento costituisce un forte stimolo ad affrontare i problemi ed a recuperare la propria funzionalità: compito degli educatori è sostenere l'ospite nelle attività quotidiane e in attività significative e gratificanti che lo aiutino a ritrovare un proprio ruolo sociale.

Le attività del gruppo appartamento sono integrate con quelle del paese di San Savino ed il Comune di Montescudo - Monte Colombo, con quelle delle aggregazioni spontanee di cittadini e altre realtà esistenti sul territorio (la parrocchia, i esercizi commerciali, i servizi socio- culturali) allo scopo di creare una **"Rete di Risorse"** per l'aiuto e il sostegno della persona.

Ogni giornata è organizzata in un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi dei residenti e garantisca un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali.

Nel rispetto del livello di autonomia di ognuno, si opera stimolando e sostenendo:

- **La cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza);**
- **L'impostazione degli impegni individuali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);**
- **L'organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, gestione della comunità).**

In base a tali premesse l'intervento dell'educatore si esplicita concretamente focalizzando l'attenzione su:

- **La cura di sé intesa come igiene personale ed attenzione alla propria immagine;**
- **La gestione degli impegni inerenti la vita sociale di ogni residente;**
- **La cura degli spazi abitativi personali e collettivi;**
- **L'accompagnamento e/o supporto negli adempimenti di carattere sanitario;**
- **Lo stimolo ad un utilizzo consapevole del territorio quale risorsa socializzante;**
- **La proposta e l'accompagnamento alle attività presso le varie sedi del territorio.**

L'attività di sostegno all'ospite si esplicita in diverse aree e viene definita all'interno del PTRI per la personalizzazione degli interventi:

Area Clinico Psichiatrica

- Cura della salute fisica (rapporti con il MMG ed eventuali specialisti per patologie concomitanti, supporto all'esecuzione di esami e trattamenti là dove necessitano, monitoraggio delle condizioni psicopatologiche);
- Mantenimento del rapporto con l'ospite anche in occasione di ricoveri temporanei in altri presidi sanitari;
- Servizi infermieristici;
- Gestione della terapia farmacologica mediante supporto nel percorso di autonomizzazione all'autoassunzione delle terapie e alla gestione dei farmaci in sicurezza mediante l'apposita procedura definita dall'infermiere.

Attività educative/riabilitative

- Mantenimento autonomie rispetto alla cura della persona;
- Sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;
- Valorizzazione delle capacità ed autonomie esistenti;
- Creazione di un ruolo sociale e sostegno all'inserimento nella propria comunità;
- Sostegno ad eventuali inserimenti lavorativi (tirocini formativi, borse lavoro, lavoro protetto);
- Frequenza di laboratori e gruppi riabilitativi interni ed esterni;
- Sostegno a percorsi indirizzati all'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato e/o al reinserimento in contesto familiare, qualora siano mutate le condizioni che ne determinarono l'allontanamento;
- Supporto alla gestione del proprio piano economico, per una migliore gestione del denaro;
- Supporto all'uso dei trasporti pubblici.

Area ricreativa e di socializzazione

- Coltivare e mantenere attiva la propria vita di relazione attraverso la partecipazione ad attività di socializzazione, ricreative e sportive interne ed esterne ed eventuali percorsi di vacanza;
- Reperire ed utilizzare risorse territoriali per favorire integrazione e autonomia;
- Creazione di eventi di tipo ludico o socio culturali finalizzati all'integrazione col territorio e partecipazione ad eventi di interesse organizzati da altri soggetti delle reti sociali del territorio (teatro, fiere, mostre d'arte, concerti, scuola di ballo).

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

- Durante la permanenza dell'ospite al G.A. a cadenza almeno semestrale, si attuano incontri di verifica congiunta, tra i referenti dell'AUSL e gli operatori del Gruppo Appartamento e altri attori coinvolti nel progetto individuale dell'ospite;
- Ogni settimana vengono effettuate riunioni d'equipe per il confronto e la definizione di percorsi da attivare;
- Ogni 15 giorni si tiene una "riunione della casa" dove i residenti ed operatori hanno l'occasione di confrontarsi liberamente e affrontare eventuali problemi o incomprensioni che si siano verificate.

SERVIZI ALBERGHIERI

I Servizi alberghieri sono svolti in collaborazione con gli utenti.

> RISTORAZIONE

La preparazione dei 3 pasti principali e delle merende è effettuata da un ospite a turno, secondo un menù settimanale su base stagionale. L'acquisto dei generi alimentari necessari alla preparazione dei pasti avviene, con cadenza prevalentemente settimanale ed è effettuato dagli utenti accompagnati dall'operatore. La preparazione e il consumo del pasto e il rigoverno della cucina vengono effettuati dagli ospiti in autonomia con la supervisione dell'operatore. Vengono rispettate le esigenze dietetiche determinate dallo stato di salute o da scelte culturali o religiose dell'ospite.

> SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

La biancheria piana viene gestita da ditta esterna qualificata attraverso contratto di lavanolo. Il lavaggio, il riordino e la custodia della biancheria e degli indumenti personali vengono effettuati dagli utenti con la supervisione dell'operatore.

> PULIZIE DEGLI AMBIENTI

La pulizia degli ambienti personali è effettuata dall'ospite stesso quotidianamente con il sostegno dell'operatore. Quotidianamente una ausiliaria del Gruppo Appartamento esegue la pulizia a fondo di un settore dell'appartamento.

> GESTIONE DEI RIFIUTI

Viene effettuata la gestione dei rifiuti nel rispetto delle indicazioni fornite dall'ente gestore dell'igiene ambientale. L'educatore si impegna a sensibilizzare gli ospiti e ad educarli sulla corretta gestione dei rifiuti.

> TRASPORTO

Per la frequenza ad attività programmate esterne alla struttura di accoglienza, compresi ambienti di lavoro protetto e centri diurni, viene garantito il servizio di trasporto, ove il CSM lo ritenga necessario ed opportuno e lo includa nel PTRI.

Per visite mediche, controlli, prestazioni diagnostiche presso strutture sanitarie è previsto l'accompagnamento dell'infermiere o in sua assenza dell'educatore.

I mezzi di trasporto utilizzati, di proprietà o a noleggio, sono tutti in regola con le disposizioni di legge. Per le attività di socializzazione, ricreative o di altro, si tende a rendere l'ospite il più autonomo possibile e se del caso, anche l'utilizzo del mezzo pubblico può essere obiettivo riabilitativo da raggiungere.

8 Tariffa giornaliera, spese ed effetti personali

La tariffa giornaliera è completamente a carico dei Servizi invianti.

Sono a carico dell'ospite le spese personali quali ad esempio abbigliamento, sigarette, farmaci a pagamento e ticket sanitari, servizi estetici e attività ludico ricreative ecc.

Se il PTRI lo prevede, Formula Servizi alle Persone garantisce il supporto all'utente nella gestione delle proprie risorse economiche e nella tenuta/conservazione di documenti personali aventi rilevanza giuridica. A tal fine:

- al momento dell'ingresso è stilato un elenco dei beni dell'utente controfirmato dallo stesso o da un familiare o dalla figura delegata alla tutela;
- Formula Servizi alle Persone può, se richiesto, assumere in deposito beni (valori, denaro,
- documenti d'identità, altri documenti personali, …) di pertinenza dell'utente, rilasciando allo stesso la ricevuta che costituisce titolo per la restituzione di quanto consegnato. Qualora l'utente desideri conservare autonomamente i propri effetti personali, Formula Servizi alle Persone è esonerata da ogni responsabilità per furti, smarrimenti e danneggiamenti;
- al momento della dimissione, all'utente viene restituito quanto ricevuto in consegna con apposita documentazione, comprovante l'utilizzo delle risorse economiche durante il periodo di permanenza nella struttura;
- Formula Servizi alle persone concorda con l'utente, o con chi ne ha la rappresentanza legale in caso di incapacità, le modalità di gestione degli oggetti personali di uso quotidiano e del denaro a disposizione dell'ospite per le piccole necessità personali (spillatico), tali da garantire la trasparenza, rispetto a quanto viene definito nel PTRI;
- in caso di decesso dell'utente, relativamente a quanto di proprietà del deceduto risulti a vario titolo detenuto, Formula Servizi alle Persone provvede alla restituzione agli eredi dichiarati tali per legge, richiedendo regolare ricevuta di quanto loro consegnato;
- tutte le attività/operazioni connesse ai predetti adempimenti, finalizzati a supportare l'utente nella tenuta e gestione dei beni, sono documentate in apposito registro.

9 Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami

L'ospite e i suoi familiari/caregiver possono **partecipare attivamente al miglioramento del servizio**. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante tra operatori e famiglie/caregiver, un confronto periodico sul progetto in essere per l'ospite e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di suggerimenti/reclami.
Gli ospiti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami esercitando tale diritto mediante:

- segnalazione telefonica contattando il Coordinatore del Gruppo Appartamento La Siepe al n. 0541/985702,
- utilizzo dei moduli "Suggerimenti e reclami" e della relativa cassetta di raccolta posizionata accanto alla porta di ingresso dell'appartamento
- invio di una comunicazione scritta al Coordinatore del Gruppo Appartamento La Siepe e/o al Responsabile dei Servizi socio assistenziali e riabilitativi presso gli uffici di Formula Servizi alle Persone sede di Riccione via Circonvallazione n 9;
- invio di una comunicazione e-mail al Responsabile dei Servizi socio assistenziali e riabilitativi all'indirizzo direzioneservizi@formulaserviziallepersone.it

Formula Servizi alle Persone si impegna a trattare gli eventuali reclami/suggerimenti, intraprendendo **le necessarie azioni correttive e in ogni caso dando una risposta formale entro 15 giorni dall'arrivo della comunicazione**. Si precisa che i dati personali, eventualmente conosciuti dalla Cooperativa in considerazione della gestione dei potenziali reclami/suggerimenti, saranno trattati nel rispetto della normativa privacy vigente.

10 Qualità e miglioramento

Al fine di valutare la qualità del servizio offerto e le necessarie e possibili costanti azioni di miglioramento, è istituita una "Commissione Miglioramento" formata da rappresentati di Formula Servizi Alle Persone quali: il Responsabile dell'Area Socio Assistenziale e Riabilitativa della cooperativa, il Responsabile dei Sistemi di Gestione, il Coordinatore del Gruppo Appartamento La Siepe, un operatore, un rappresentante dei familiari, un utente, un rappresentante delle Associazioni di volontariato territoriali, un rappresentante della Committenza. Tale commissione si riunisce semestralmente e prende in esame l'andamento dei vari servizi offerti definendo le linee guida per gli eventuali interventi di miglioramento da adottare.

Il Coordinatore alla fine di ogni anno procede alla verifica dei risultati coinvolgendo il Responsabile dell'Area socio assistenziale e riabilitativa e il Responsabile Sistema di Gestione, analizzando quanto emerso dalle riunioni delle Commissioni di miglioramento e dai dati raccolti nell'arco dell'anno.

Formula Servizi alle Persone ha le seguenti certificazioni che alimentano un sistema di miglioramento continuo delle proprie performance aziendali in termini di qualità e sostenibilità dei suoi servizi e del suo modello organizzativo.

CERTIFICAZIONI

	ISO 9001	Sistema di Gestione Qualità
	ISO 14001	Sistema di Gestione Ambientale
	ISO 45001	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza
	SA 8000	Sistema di Gestione Responsabilità Sociale
	UNI 11034	Sistema di Gestione Qualità per i Servizi all'Infanzia

11 Privacy

Formula Servizi alle Persone esercita l'attività di gestore del servizio in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi della normativa privacy vigente e, in particolar modo, dell'art. 28 del Regolamento EU 2016/679 (infra "GDPR").

L'atto o il contratto tramite cui la Cooperativa è nominata Responsabile del trattamento contiene le istruzioni in materia di trattamento dei dati personali che il Committente del servizio, il quale opera in qualità di Titolare del trattamento, impartisce alla Cooperativa stessa. Di conseguenza, le operazioni di trattamento sui dati personali, connesse all'erogazione del servizio, sono compiute nel rispetto di tutto quanto definito dal Committente del servizio nell'atto o contratto di cui sopra, nonché nel rispetto della normativa privacy vigente. Il personale coinvolto nell'erogazione del servizio è stato preventivamente autorizzato al trattamento dei dati personali ed istruito in merito alle condizioni, alle modalità e ai limiti in materia di trattamento dei dati personali.

Inoltre, Formula Servizi alle Persone eroga corsi di formazione periodici in materia privacy al fine di garantire la conoscenza, da parte del personale anzidetto, della normativa vigente in ambito privacy.

Si precisa, infine, che Formula Servizi alle Persone ha nominato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, il Data Protection Officer, contattabile scrivendo all'indirizzo dpo@formulaserviziallepersone.it.

14 Informazioni utili

Gruppo Appartamento "La Siepe"

Via Roma 1431, 47854 San Savino di Montescudo - Monte Colombo (RN)

tel e fax 0541/ 985702

e-mail: leradici@formulaserviziallepersone.it

Residenza Sanitaria Psichiatrica "Le Radici"

Via Castello n° 2, 47854 San Savino di Montescudo - Monte Colombo (RN)

Tel. e Fax 0541/985274

e-mail: leradici@formulaserviziallepersone.it

Formula Servizi alle Persone
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale
Via Monteverdi, 31 - 47122 Forlì

Sede uffici locali: Via Circonvallazione, 9 - 47838 Riccione (RN)

Tel 0541 427611 - Fax 0541 427637

info@formulaserviziallepersone.it

13 Indice

1	Premessa	1
2	Formula Servizi alle Persone Soc.coop. Sociale Onlus	2
3	I principi fondamentali	3
4	Gruppo appartamento La Siepe	4
5	Criteri di ammissione, dimissione e assenze	5
6	Figure professionali presenti	6
7	Percorso in struttura, attività educative e socio riabilitative	8
8	Tariffa giornaliera, spese ed effetti personali	12
9	Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami	13
10	Qualità e miglioramento	13
11	Privacy	14
12	Informazioni utili	15
13	Indice	16

Documentazione aggiornata in Aprile 2021
a cura di **Formula Servizi alle Persone**
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Formula

SERVIZI ALLE PERSONE

Formula Servizi alle Persone Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale: Via Monteverdi 31 - 47122 Forlì
Sede uffici locali: Via Circonvallazione n 9 - 47838 Riccione (RN)
tel 0541 427611 - fax 0541 427637
e-mail: info@formulaserviziallepersone.it