

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	1

CARTA DEI SERVIZI

**E DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
E TRASPARENZA**

**STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE
PER TRATTAMENTI TERAPEUTICO RIABILITATIVI
A CARATTERE ESTENSIVO
S.R.P.2 LIVELLO 2**

**Norme di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015
DGR 28/09/09 n. 63-12253
DGR N. 30-1517/2015 e DGR N. 29-3944/2016**

Gruppo Appartamento per pazienti psichiatrici di Bolzano Novarese

SOCIETÀ: Prometeo Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	2

INDICE

1. PRESENTAZIONE E "MISSION" DELLA COOPERATIVA PROMETEO.....	p. 3
2. DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE DI INSERIMENTO	p. 5
3. LE ATTIVITÀ: TIPOLOGIA E ORGANIZZAZIONE	p. 10
4. ORIENTEERING DELLE STRUTTURE.....	p. 11
5. SPAZI ABITATIVI	p. 11
6. STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI	p. 12
7. ORGANICO DI STRUTTURA.....	p. 17
8. I SERVIZI FORNITI	p. 17
9. CONTROLLO DELLA QUALITÀ	p. 18
10. GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO	p. 19
11. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	p. 20
12. DIRITTI DEGLI OSPITI E CRITERI DI TUTELA.....	p. 20
13. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI.....	p. 21
14. INDICAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E STATUTO DI RIFERIMENTO.....	p. 21
15. DATI COMMERCIALI.....	p. 22
17. ESPOSTO IN STRUTTURA	p. 22

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	3

1. Presentazione e "*mission*" della Cooperativa Prometeo

Una breve storia

La Cooperativa Sociale Prometeo opera da diversi anni nel settore socio-sanitario, educativo, terapeutico-riabilitativo e assistenziale.

Le sue strutture abitative e residenziali, dislocate sul territorio delle province di Verbania, Novara, Milano e Asti ospitano persone che seguono un percorso di cura assistito nell'ambito di disturbi di carattere psichico o determinati da situazioni sociali compromesse.

La Cooperativa Sociale Prometeo è stata fondata nel novembre del 1995. Lo scopo della sua creazione era dare attuazione e sviluppo al progetto di trasformazione del nucleo originario – una Comunità Alloggio gestita, sin dall'anno della sua fondazione nel 1994, dalla Cooperativa di tipo B "Isola Verde" di Vignone, operante in progetti di inserimento lavorativo per soggetti portatori di handicap e disturbi psichici, in una struttura organizzativa stabile ed autonoma, nella quale potessero essere elaborati e applicati progetti terapeutici per rispondere alle richieste sia di coloro che vi erano già ospiti sia emergenti e formulate in tal senso dai servizi di pertinenza.

Con la fondazione dell'organo cooperativo la Comunità Alloggio assunse lo status di Comunità Protetta di tipo B (conformemente a quanto prescritto nella normativa regionale sulle Comunità Psichiatriche¹), e venne predisposta a livello strutturale per accogliere fino a 16 ospiti psichiatrici, dotandosi nel contempo del personale indicato per le strutture a rilievo sanitario e di un'organizzazione gestionale adeguata alle nuove dimensioni e alla maggiore complessità dell'azienda.

Da allora la Cooperativa Prometeo ha progressivamente ampliato il campo del proprio intervento, aprendo sempre nuove strutture (attualmente ne gestisce 17) destinate ad accogliere ospiti con disturbi diversificati, pur continuando a operare nell'ambito del disagio sociale e psichico, ed in ambito educativo e assistenziale.

Mission

L'ambito di attività della Cooperativa e lo scopo del suo operato, così come specificato nello Statuto di Fondazione della stessa, consistono nella:

"Gestione di strutture a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutici ed educativi, con il compito di assistere ed aiutare le persone ospitate a superare danni da eventi traumatici legati a patologie psichiche, psicorganiche e/o situazioni sociali."

¹ Legge 05/02/1992 n. 104; Legge 09/01/1989 n. 13; DGR 29/06/1992 n. 38-16335.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	4

L'attività dell'organizzazione si realizza nell'erogazione di un servizio di carattere sanitario, terapeutico-riabilitativo e socioassistenziale, consistente nell'individuazione, elaborazione, progettazione e attuazione di **piani terapeutici individualizzati** per ciascuno degli utenti/utilizzatori/destinatari di detto servizio, nel periodo di tempo che essi trascorrono come ospiti delle strutture residenziali gestite dalla Cooperativa e nell'erogazione di un servizio di carattere residenziale, consistente nella preparazione e distribuzione dei pasti, nelle attività di pulizia e sanificazione dei vari locali della struttura e nella gestione della lavanderia e stireria interne.

Il servizio erogato dalla PROMETEO, espresso da un progetto definito e garante della qualità del servizio, dimostrata e supportata da idonea documentazione, è relativo all'attività di:

- *elaborazione e attuazione di progetti e metodologie di lavoro rivolti a un'utenza caratterizzata da difficoltà di inserimento sociale, legata a patologie psichiche, organiche, relative alla riabilitazione e situazioni di criticità sociale e/o assistenziale.*
- *La gestione di strutture residenziali a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutico-riabilitativi ed educativi con il compito di assistere ed aiutare gli utenti rappresentati anche da soggetti affetti da patologia psichiatrica, portatori di handicap psichico e/o fisico, minori e qualunque altra patologia di tipo sanitario o deficit socio-assistenziale. Tra gli obiettivi primari vi sono il recupero delle autonomie individuali e il reinserimento sociale attraverso la creazione ad esempio di percorsi lavorativi ad hoc, in raccordo con le strutture presenti sul territorio e la rete dei servizi pubblici e sociali. Nell'ambito dei servizi offerti dalla Cooperativa si inseriscono altresì come prioritari i bisogni formativi degli operatori che verranno esplicitati attraverso la gestione di corsi di formazione, istruzione e qualificazione professionale.*
- *La gestione diretta o indiretta di esercizi pubblici, luoghi di ritrovo e aggregazione, assunzione di lavori artigianali per conto proprio o terzi, che permettono la diffusione delle attività della Cooperativa, nonché di sviluppare intorno ad esse l'interesse culturale e commerciale.²*

² Le parti in corsivo sono riportate alla lettera dallo Statuto della PROMETEO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S., Documento n. T21092453 del 03/12/2007, Registro Imprese - Archivio Ufficiale delle CCIAA.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	5

2. Domanda di accesso e procedure di inserimento dell'ospite in struttura

Il servizio erogato dalla Cooperativa Prometeo, e in particolare dalla struttura residenziale psichiatrica di Bolzano Novarese (SRP2 di livello 2), è rivolto a soddisfare richieste provenienti:

- da Dipartimenti di Salute Mentale (DSM - ASL Novara)

Tali soggetti, ognuno nel proprio ambito, individuano i pazienti da inviare, sulla base della seguente tipologia diagnostica:

- persone che presentano note cliniche dominate da disturbi schizofrenici, disturbi dello spettro psicotico, sindromi affettive gravi, oltre che disturbi della personalità con "compromissioni del funzionamento personale e sociale gravi o di gravità moderata, ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa (anche finalizzati a consolidare un funzionamento adeguato alle risorse personali)".
- persone che presentano note cliniche che richiedono attività/prestazioni terapeutico riabilitative a carattere estensivo e assistenziali a media intensità: un'utenza quindi che necessita di un supporto terapeutico riabilitativo meno elevato rispetto al livello 1, ma di media intensità assistenziale viste le condizioni di ridotta autonomia personale.

Modello teorico di riferimento

La Cooperativa Prometeo svolge l'erogazione del servizio descritto facendo costantemente riferimento al modello relazionale a impronta psicanalitica, il quale impronta di sé sul piano strettamente teorico tutta l'attività di carattere terapeutico e riabilitativo. Sulla base di tale modello:

vengono impostati **i piani di intervento individuale**, di tipo educativo-riabilitativo integrato, in grado di interagire sulla condizione di inabilità;

- ▶ ne viene determinato **lo sviluppo metodologico**, anche attraverso l'individuazione degli strumenti più idonei al loro conseguimento;
- ▶ vengono programmati gli interventi specifici;
- ▶ viene definita una programmazione tempistica generale;
- ▶ vengono definiti gli obiettivi ai quali ogni piano di intervento individuale mira in ordine ai tre livelli seguenti:

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	6

- ♦ il livello delle abilità-disabilità assistenza limitatamente agli ambiti compromessi da deficit temporanei o permanenti al fine di promuovere condizioni ambientali e individuali di maggior benessere e un crescente grado di autonomia, capace di determinare contestualmente un abbassamento e una continua rideterminazione della necessità di protezione.
- ♦ la dimensione relazionale su questo piano si persegue il consolidamento delle capacità relazionali e delle abilità secondo le potenzialità presenti.
- ♦ la dimensione sociale e familiare alimentazione e sostegno delle attese sociali.

Sulla idoneità all'accesso

Tenuto conto che un modello teorico di riferimento non è in grado di rispondere a ogni tipo di bisogno, siamo chiamati a selezionare le domande di accesso sulla base della possibile adesione al tipo di approccio terapeutico da noi proposto.

La capacità del paziente di aderire e di tenere un certo grado di continuità relazionale diventa una prerogativa principale di inserimento nel lavoro in Comunità e, ai fini della sua permanenza, è necessaria anche una capacità di riconoscersi progressivamente in tale dimensione.

Nei casi di scarsa capacità alla continuità relazionale è indispensabile che ci sia una adesione (attiva o passiva) alle ragioni di ingresso ed al rispetto delle condizioni di vita comune.

Le modalità con le quali viene attuato il lavoro all'interno delle strutture Prometeo sono organizzate sulla base di competenze specifiche e seguono l'iter generale descritto di seguito.

Prima valutazione

1. Viene valutata la domanda di ingresso da parte della equipe tecnica, si individua un tecnico responsabile nella valutazione, si attua una prima selezione di idoneità alle comunità e si definiscono i tempi della visita di accertamento;
2. si effettua la visita di accertamento da parte del tecnico responsabile ed un coordinatore con l'utente, i rappresentanti del servizio ed eventualmente i familiari, se interessati. In tale sede viene verificata l'aderenza alla domanda di ingresso, si raccolgono le aspettative, e si fa conoscere la comunità di accoglienza;
3. il tecnico responsabile ed il coordinatore relazionano l'esito della visita di accertamento all'equipe tecnica la quale, in caso di parere favorevole

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	7

all'ingresso, si esprime sui tempi, le modalità e la comunità di accoglienza. Tale conclusione viene successivamente comunicata a servizi ed utente;

4. il tecnico referente ed il coordinatore relazionano il caso all'équipe di nucleo della Comunità di accoglienza e viene definito il programma di accoglienza e le prime attenzioni di intervento.
5. Prima dell'inserimento dell'ospite si redige un PTRP iniziale coerente con il PTI predisposto dal CSM inviante.

Osservazione

1. L'accoglienza all'atto dell'ingresso di un nuovo ospite è effettuata dal coordinatore e dal personale presente in turno secondo le modalità concordate in équipe;
2. nelle comunità protette il medico si occupa di raccogliere il consenso informato dell'ospite o del tutore sui trattamenti previsti (sanitari e relativi ai dati sensibili) e il contratto di ospitalità;
3. all'ingresso in comunità l'équipe di nucleo decide l'assegnazione dell'operatore di riferimento, il quale si affianca al coordinatore per l'accompagnamento dell'ospite nella fase di adattamento e predispone la cartella educativo infermieristica;
4. nelle comunità protette l'équipe tecnica decide l'assegnazione del tecnico di riferimento il quale, con l'operatore di riferimento ed il coordinatore, segue la fase di adattamento alla comunità e raccoglierà i dati per il completamento della fase di osservazione preparatoria al Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) seguente a quello compilato all'ingresso;
5. il tecnico di riferimento, per le comunità protette, si occupa della stesura della cartella clinica;
6. dopo un primo periodo di osservazione, le due figure di riferimento (operatore e tecnico) completano il protocollo di osservazione con la descrizione dei dati di:
 - ▶ autonomia;
 - ▶ bisogni sanitari;
 - ▶ modalità di relazione (bisogni, desideri, domande dell'ospite, modo di vivere la patologia ed attese di miglioramento);
 - ▶ adesione alle attività di comunità (in senso lato di regole e momenti di vita comune);
 - ▶ fluttuazioni del quadro sintomatologico e valutazione diagnostica secondo i criteri del manuale ICD 10 (nel caso delle Comunità Protette).

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	8

Stesura e aggiornamento del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)

1. Al termine del periodo di osservazione il tecnico e l'operatore di riferimento presentano gli esiti all'equipe: i dati, i commenti e gli obiettivi per la composizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP);
2. il tecnico e l'operatore di riferimento stendono il P.T.R.P. (programma terapeutico riabilitativo, piano di intervento educativo, piano di intervento assistenziale, piano terapeutico occupazionale, con relativa definizione dei tempi previsti di verifica);
3. il P.T.R.P. viene comunicato all'equipe di nucleo che integra e discute i contenuti e ne condivide gli obiettivi;
4. il P.T.R.P. viene concordato con l'ospite e con il servizio inviante e, nei casi richiesti, condiviso con la famiglia (se presente viene concordato anche con il servizio sociale competente).

Attuazione del P.T.R.P.

1. Il P.T.R.P. viene applicato, nelle modalità decise, sia nei momenti di vita quotidiana di Comunità che nelle attività strutturate interne ed esterne alla Comunità;
2. le attività previste possono essere individuali o di gruppo e sono descritte dal Programma Terapeutico Occupazionale (PTO) che è oggetto di programmazione annuale e soggetto a costante aggiornamento e verifica;
3. tra le attività programmate può essere incluso un progetto di inserimento scolastico o lavorativo ed in tal caso sono previsti momenti di verifica separati e concordati più dettagliatamente con il servizio di riferimento;
4. il P.T.R.P. segue delle scadenze di verifica, preordinate all'atto della definizione degli obiettivi, le quali si attuano secondo i seguenti controlli:
 - ▶ verifica da parte del tecnico e dell'operatore di riferimento della corrispondenza degli interventi in atto con gli obiettivi del P.T.R.P. (eventuale correzione degli interventi);
 - ▶ Aggiornamenti sull'andamento del P.T.R.P. all'interno dell'equipe di nucleo (eventuale correzione del processo e organizzazione degli interventi);
 - ▶ Verifica della corrispondenza degli obiettivi del P.T.R.P. con le potenzialità dell'ospite (eventuali correzioni degli obiettivi).
 - ▶ Verifica almeno semestrale con il CSM inviante.

Modalità di dimissione

1. Il tecnico e l'operatore di riferimento verificano la conclusione del progetto terapeutico in comunità e, con il servizio ed i familiari, valutano i bisogni e le potenzialità recettive all'esterno della Comunità;
2. il tecnico di riferimento e l'operatore di riferimento stendono il

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	9

- programma di dimissione secondo condizioni, tempi, modalità e supporti necessari e prendono accordi con l'ospite sul programma di dimissione (ridefinizione delle condizioni, tempi, modalità e supporti);
3. il servizio verifica, con l'ospite e la famiglia, l'esistenza delle condizioni ricettive previste;
 4. si attuano le dimissioni con relazione di accompagnamento al servizio, conferma della valutazione diagnostica, protocollo terapeutico, dati sui risultati raggiunti.

Modalità di Trasferimento interno alle strutture Prometeo

1. Il tecnico e l'operatore di riferimento, all'interno dell'équipe di nucleo valutano l'opportunità di concludere il progetto terapeutico di un ospite nella propria comunità e verificano bisogni e potenzialità ricettive all'interno di altre strutture Prometeo;
2. L'équipe tecnica valuta la possibilità e necessità di trasferimento dell'ospite in un'altra struttura Prometeo
3. Il tecnico di riferimento e l'operatore di riferimento stendono, in accordo con familiari, servizio e tecnico della nuova struttura, un programma di trasferimento individuando motivazioni, bisogni, condizioni, tempi e modalità e prendono accordi con l'ospite sullo stesso;
4. Il servizio verifica, con l'ospite e la famiglia, le nuove condizioni ricettive previste dal programma di riferimento (visita della nuova struttura Prometeo individuata al fine di proseguire e ridefinire il progetto terapeutico);
5. Attuazione del programma di trasferimento secondo i tempi e le modalità indicate e ritenute necessarie in accordo con il tecnico e l'équipe di nucleo della nuova struttura Prometeo.
6. Nella nuova struttura il tecnico e l'équipe si attivano per il proseguimento del progetto terapeutico dell'ospite prevedendo tempi di osservazione e progettazione e definizione di un nuovo tecnico e operatore di riferimento.

Nella fase che precede l'ingresso in Comunità di un nuovo ospite, l'équipe di tecnici e coordinatori della Cooperativa e specificamente della struttura di accoglienza calendarizza una serie di incontri con i servizi invianti (Servizi Territoriali di Psichiatria delle ASL, Servizi Socio Assistenziali), l'ospite stesso e la famiglia, il cui scopo precipuo è quello di arrivare concordemente alla definizione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato. L'elevato livello di confronto e interscambio offerto da questi incontri preliminari permette al personale della Cooperativa di accertare **le esigenze e le aspettative sia dei servizi (PTI predisposto dal CSM inviante) sia dell'ospite e dei suoi familiari**, per poterle adeguatamente accogliere all'interno del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato.

Ogni progetto viene modulato e costruito non esclusivamente in considerazione delle aspettative espresse, ma anche sulla base di requisiti non

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	10

precisati dai servizi inviati, dall'ospite e dalla famiglia, e individuati mediante l'esame dei seguenti parametri:

- **le capacità del singolo individuo**
- **le sue abilità e competenze**
- **le autonomie che possiede e il loro grado di sviluppo**
- **le sue condizioni fisiche, mentali e psicologiche**
- **la sua personalità**
- **l'ambito familiare e sociale nel quale si è formato e ha vissuto**
- **il suo vissuto e la sua storia di vita.**

L'individuazione delle aspettative e delle esigenze non espresse che emerge dal possesso e dall'analisi delle informazioni sopraelencate costituisce elemento necessario e indispensabile per un corretta impostazione del progetto terapeutico.

Un altro elemento che concorre alla definizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato è la considerazione della **posizione giuridica** dell'ospite.

Le esigenze dell'ospite, raccolte e valutate all'atto della presentazione della domanda d'ingresso e durante l'intero periodo di permanenza in Comunità, vengono definite anche in considerazione della necessità di adeguarsi al rispetto degli standard di servizio alberghiero, in conformità alla normativa vigente, in merito a:

- **definizione di un regime dietetico e alimentare adeguato alle necessità dell'ospite**
- **adeguamento ai bisogni dell'ospite delle condizioni di servizio (pulizia degli ambienti abitativi, servizio durante i pasti, cura della persona)**
- **personalizzazione degli spazi di vita.**

Ciò premesso, è necessario precisare che ogni intervento è prioritariamente ricercato nel rispetto del progetto concordato e attuato all'interno di un intenso lavoro relazionale, richiamando sempre la persona a un atteggiamento consapevole nei confronti del suo malessere e in accordo con il Servizio di riferimento.

La Comunità, infatti, in tale contesto, deve essere intesa come "luogo di scelta", e non come luogo di assegnazione imposto e non condiviso. Per questo, l'accesso, la permanenza e la cura in Comunità sono scanditi da un costante rimando dell'ospite al **contratto terapeutico**, modulato e costruito nel modo descritto sopra.

Il riconoscimento di una contrattualità all'ospite, che sia compatibile con le sue abilità, è la base del modello terapeutico proposto dalla COOPERATIVA PROMETEO, segna la specificità del lavoro svolto al suo interno, e rappresenta

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	11

una sorta di identità delle strutture che gestisce, sulla quale si fonda anche la qualità del servizio.

3. Le attività: tipologia e organizzazione

In ogni struttura è presente un calendario settimanale delle attività interne ed esterne programmate per gli ospiti. Per ogni attività in programma vi è un progetto che descrive obiettivi, modalità, fasi, risorse e tempi di verifica e attuazione.

La progettazione e la verifica del Programma Terapeutico Occupazionale di ogni ospite costituisce la base concettuale per lo svolgimento delle attività interne ed esterne alla comunità, e determina la creazione di un calendario mensile degli impegni occupazionali per ogni ospite nei quali si attuano buona parte degli obiettivi previsti nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato.

Le attività proposte nelle comunità sono articolate su fasce orarie che vanno dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00 dal Lunedì al Venerdì. Possono esserci variazioni in caso di particolari attività quali gite che richiedono un tempo maggiore, attività di cucina che si esplica anche nelle ore successive alle 12.00, ecc.

Le attività programmate in struttura sono molteplici sia individuali che di gruppo e tengono conto anche delle richieste e suggerimenti degli ospiti.

All' interno o all'esterno delle comunità vengono quindi organizzate e svolte attività terapeutiche e ricreative.

Le attività terapeutiche comprendono: la terapia occupazionale, i gruppi tra ospiti condotti da un educatore e/o terapeuta, la pittura, il teatro, l'attività di cucina, i gruppi film, ecc.

Le attività ricreative e sportive comprendono le gite, la piscina, la palestra, l'attività di calcio, le attività di laboratorio a tema organizzate per le festività, ecc.

E' da sottolineare che tutte le attività proposte sono condotte da un operatore che supervisiona l'andamento dell'attività così da rendere poi all'équipe curante l'andamento generale al fine di monitorare i risultati acquisiti dal gruppo o dal singolo.

E' inoltre possibile per gli ospiti che ne hanno l'autonomia accedere a stage esterni individuali (scolastici o lavorativi).

4. Orienteering delle strutture

La Cooperativa Prometeo svolge il proprio operato all'interno di diverse tipologie di strutture residenziali per la salute mentale. Alcune strutture sono gestite completamente dalla Cooperativa, mentre altre sono gestite in convenzione con Enti o Associazioni (Asl, Consorzi, Comuni, Associazioni familiari).

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	12

In particolare il Gruppo Appartamento di Bolzano Novarese è una struttura residenziale per pazienti psichiatrici, per cui è stata stipulata una convenzione con l'Associazione di volontariato "Iniziativa e studi psicosociali Amelia Monastra Onlus" e il Dipartimento di Salute Mentale Nord dell'Azienda Sanitaria Locale di Novara n. 13 (Determinazione n. 1395 del 27/12/2007) e per cui è stata richiesta l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento regionale come Struttura Residenziale Psichiatrica 2 di Livello 2.

Art.1

OGGETTO DELLA CONVENZIONE

Il DSM Nord si avvale del Gruppo Appartamento ad alta intensità assistenziale istituito in Bolzano Novarese, via Torre n. 11, per l'esercizio di attività terapeutico-riabilitative in regime residenziale rivolte, prioritariamente, ai propri utenti con problematiche di tipo psichiatrico.

I locali della richiamata sede sono oggetto di specifico rapporto convenzionale tra la Cooperativa e l'Associazione di volontariato Ispam, relativamente al vincolo di utilizzo, da parte della prima, a Gruppo Appartamento da mettere prioritariamente a disposizione degli utenti del DSM Nord.

Art. 2

CRITERI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA'

La Cooperativa si impegna a fornire agli ospiti le prestazioni dovute nel rispetto delle leggi vigenti e secondo le modalità descritte nei successivi articoli.

Art. 3

RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE DALLA COOPERATIVA PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA'

Per l'esercizio dell'attività oggetto della presente convenzione la Cooperativa mette a disposizione oltre ai locali meglio individuati al precedente art.1, il personale, adeguatamente qualificato e formato, previsto dalla normativa vigente in grado di garantire la necessaria copertura assistenziale nell'arco delle 24 ore."

5. Spazi abitativi

Il Gruppo Appartamento di Bolzano Novarese è una struttura residenziale psichiatrica che può accogliere un massimo di cinque pazienti, ubicata in una villa con parco messa a disposizione dall'Associazione di Volontariato ISPAM Onlus "Iniziativa e Studi Psicosociali Amelia Monastra" grazie alla concessione in comodato d'uso gratuito della Parrocchia di Bolzano Novarese.

L'edificio si sviluppa su due piani: al piano terra si trova la zona giorno con una cucina abitabile, un accogliente salotto, un bagno per disabili, l'ufficio per gli operatori e l'ufficio sede legale dell'Associazione; al piano superiore è presente la zona notte con due camere doppie e una camera singola, servite da un bagno con vasca e un bagno con doccia e lavatrice.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	13

Gli ospiti possono vivere una dimensione familiare della vita quotidiana nella quiete che l'ubicazione della struttura offre, potendo comunque raggiungere facilmente il centro abitato per lo svolgimento delle varie attività riabilitative e risocializzanti previste dal proprio progetto terapeutico.

6. Staff dirigenziali ed operativi

Nel corso di questi anni la Cooperativa Prometeo ha sempre meglio definito le proprie necessità organizzative, dotandosi gradualmente di figure professionali di medici specialisti, psicologi, infermieri, educatori ed oss, promuovendo un lavoro di formazione continua adottando un Sistema di qualificazione del personale pianificato annualmente sui bisogni formativi specifici documentato e monitorato per quanto attiene ai crediti formativi ECM (come richiesto dalla normativa sull'accREDITamento regionale), costruendo contemporaneamente una metodologia di lavoro condivisa da tecnici ed operatori all'interno delle equipe.

Presidente

Il Presidente ha l'intera responsabilità delle attività della COOPERATIVA PROMETEO, incluse quelle amministrative, finanziarie e tecniche.

Rientra tra le sue responsabilità:

- definire la politica della società e stabilirne gli obiettivi, sia nell'ambito generale che nel campo della qualità, assegnare i compiti alle varie figure responsabili, controllare i risultati di gestione;
- mantenere i contatti con:
 - i servizi invidanti;
 - i fornitori;
 - altre organizzazioni esterne, che svolgano attività simili a quelle della Cooperativa o complementari a esse;
 - leghe o altre forme associative attive nell'ambito cooperativistico a livello nazionale;
 - istituti scolastici, di cultura, scientifici e di ricerca; scuole di formazione e addestramento; referenti culturali sul territorio; referenti scientifici in generale, con particolare riferimento all'ambito psichiatrico, psicoterapeutico, riabilitativo e assistenziale;
- al fine di valutare e, una volta assodato il beneficio, attuare alleanze strategiche e rapporti di partnerariato utili anche al raggiungimento degli obiettivi qualitativi;
- effettuare il riesame della Direzione
- designare il Gestore Qualità
- approvare il *Manuale della Qualità*.

Il Presidente si configura come il referente principale e la figura gerarchicamente al livello immediatamente superiore delle diverse aree nelle

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	14

quali si articola l'organizzazione della Cooperativa, e precisamente:

- **l'AREA AMMINISTRATIVA**
- **l'AREA TECNICA**
- **l'AREA QUALITA'**

Le responsabilità e l'autorità delle figure preposte a ciascuna di queste aree sono descritte di seguito.

Area Amministrativa

L'Area Amministrativa ha la responsabilità e coordina la gestione del personale e della contabilità generale della Cooperativa.

Personale

- **Cura la selezione e l'assunzione del personale**, attraverso:
 - la lettura e la valutazione dei curriculum ricevuti, prestando particolare attenzione ai titoli di studio, alla loro attinenza al dettato della normativa vigente, alle esperienze lavorative pregresse, per quanto esse possano essere assimilate al lavoro da svolgere in Cooperativa
 - la verifica della veridicità delle dichiarazioni in merito ai percorsi formativi e lavorativi rilasciate dai candidati sotto la loro personale responsabilità
 - la verifica di eventuali referenze
 - colloqui preliminari, volti ad appurare l'effettivo possesso delle competenze richieste e dichiarate
 - colloqui di selezione
- **mantiene i rapporti con gli enti assistenziali e previdenziali, seguendo direttamente:**
 - le procedure per le assunzioni a tempo indeterminato e determinato, i contratti di collaborazione occasionale, le consulenze e le prestazioni specialistiche
 - le procedure relative alle assenze per malattie, ai permessi, alle aspettative e ai congedi per maternità
 - le procedure che accompagnano la conclusione di un rapporto di lavoro
- **gestisce l'archivio del personale, conservando tutta la documentazione contenente:**
 - l'indicazione delle funzioni di ogni singola figura professionale
 - la storia lavorativa di ogni socio e dipendente della Cooperativa
 - i contratti in essere tra il singolo lavoratore e la Cooperativa

Area Tecnica

L'Area Tecnica ha la responsabilità di tutte le attività pertinenti l'ambito terapeutico, assistenziale, riabilitativo e residenziale della Cooperativa.

In particolare opera nei due settori:

- **terapeutico**

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	15

- **di struttura**

entrambi presieduti da équipe di lavoro – **équipe tecnica** ed **équipe di nucleo** – coordinando le seguenti funzioni:

- **tecnico**

- responsabile di struttura
- di riferimento

- **coordinatori**

- di struttura
- di nucleo
- educatori
- infermieri
- OSS

Equipe tecnica

A livello dell'organizzazione della Cooperativa, i tecnici nel loro insieme costituiscono l'**équipe tecnica**; essa riunisce psicologi, psicoterapeuti ed educatori e si occupa di:

- valuta la domanda d'ingresso di un nuovo ospite
- si esprime sull'idoneità di un nuovo ospite all'ingresso in Comunità, sulla base della relazione sull'esito della visita di accertamento da parte del tecnico responsabile di struttura
- dà indicazioni sui tempi del P.T.R.P., le modalità e la Comunità di accoglienza del nuovo ospite, dandone comunicazione ai servizi e all'ospite stesso
- nelle Comunità Protette decide l'assegnazione del tecnico di riferimento
- mantiene costantemente aperto all'interno delle équipe il confronto sull'analisi dei percorsi terapeutici
- segue le dimissioni o il trasferimento interno dell'ospite e la fase successiva alla permanenza in Comunità, presso strutture esterne

Equipe di nucleo

A livello di organizzazione delle strutture, l'**équipe di nucleo** è formata dai tecnici, coordinatori e operatori che si occupano della gestione e conduzione operativa delle singole Comunità.

L'équipe di nucleo:

1. insieme al tecnico referente e al coordinatore definisce il programma di accoglienza di un nuovo ospite e le prime attenzioni di intervento
2. decide l'assegnazione dell'operatore di riferimento al momento d'ingresso di un nuovo ospite in Comunità
3. integra e discute i contenuti del P.T.R.P. presentato dal tecnico e dall'operatore di riferimento, condividendone gli obiettivi
4. si tiene costantemente aggiornata sull'andamento del P.T.R.P., propone eventuali correzioni del processo e organizza gli interventi più appropriati

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	16

Tecnico responsabile di struttura

La figura del tecnico responsabile di struttura ha i seguenti compiti:

- attua una prima selezione di idoneità alle Comunità per i nuovi ospiti
- effettua la visita di accertamento iniziale
- relaziona l'esito della visita di accertamento all'équipe tecnica

Tecnico di riferimento

La figura del Tecnico di riferimento viene individuata a ogni nuovo ingresso in Comunità e ha la funzione precipua di seguire da vicino il percorso terapeutico che sta per iniziare.

In particolare:

- relaziona ogni nuovo caso all'équipe di nucleo della Comunità di accoglienza
- nelle Comunità protette, insieme all'operatore di riferimento e al coordinatore, segue la fase di adattamento alla Comunità e raccoglie i dati per il completamento della fase di osservazione preparatoria al P.T.R.P.
- nelle Comunità protette si occupa della stesura della cartella clinica
- completa il protocollo di osservazione
- presenta gli esiti del periodo di osservazione all'équipe di nucleo
- stende il P.T.R.P., con relativa definizione dei tempi previsti di verifica
- comunica il P.T.R.P. all'équipe di nucleo
- verifica la corrispondenza degli interventi in atto con gli obiettivi del P.T.R.P. e suggerisce, se necessari, eventuali interventi correttivi
- verifica la conclusione del progetto terapeutico in Comunità o la necessità di un trasferimento interno
- in accordo con i servizi e i familiari, valuta i bisogni dell'ospite dimissionario o che deve essere trasferito e le potenzialità ricettive all'esterno della Comunità
- stende il programma di dimissione/trasferimento interno
- prende accordi con l'ospite sul programma di dimissione/trasferimento interno

Coordinatore di struttura

- insieme al tecnico responsabile effettua la visita di accertamento al momento d'ingresso di un ospite in struttura
- raccoglie le esigenze e le aspettative espresse dal futuro ospite, dai servizi invianti e dai familiari
- fa visitare la Comunità di accoglienza al nuovo ospite, descrivendone le caratteristiche strutturali e abitative, l'organizzazione gestionale, gli orari (sveglia mattutina, colazione, pasti diurno e serale, eventuali attività, terapie ecc.) e presentandogli gli altri ospiti
- insieme al tecnico responsabile, relaziona l'esito della visita di accertamento all'équipe tecnica
- insieme al tecnico di riferimento, presenta la storia clinica del nuovo ospite all'équipe di nucleo della Comunità di accoglienza

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	17

- accoglie il nuovo ospite al momento d'ingresso in Comunità
- accompagna l'ospite nella fase di adattamento alla Comunità nella quale è stato accolto
- approva gli ordini di generi alimentari e quant'altro costituisca il fabbisogno della struttura di cui è responsabile, conformandosi al Piano Operativo Gestionale

Operatore di riferimento (Educatore professionale, infermiere professionale, OSS)

La figura dell'operatore di riferimento è designata, tra il personale assegnato a una determinata Comunità, dall'équipe di nucleo al momento d'ingresso in Comunità di un nuovo ospite. Tale figura è demandata a seguire da vicino il percorso terapeutico dell'ospite e ad affiancarlo nella quotidianità e nella gestione delle spese economiche, della cura personale e dei propri oggetti.

L'operatore di riferimento è la persona più direttamente coinvolta nella relazione con l'ospite, pertanto quella più esposta ai rischi connessi con tale relazione, ma anche quella più indicata a raccoglierne direttamente e immediatamente esigenze, aspettative, richieste, criticità, facendosi da tramite tra l'ospite e le figure gerarchicamente superiori.

In particolare, l'operatore di riferimento:

- insieme al tecnico responsabile effettua la visita di accertamento al momento d'ingresso di un ospite in struttura
- accompagna l'ospite nella fase di adattamento alla Comunità nella quale è stato accolto
- predispone la cartella educativo-infermieristica
- dopo il periodo iniziale di osservazione, insieme al tecnico di riferimento completa il protocollo di osservazione
- insieme al tecnico di riferimento, presenta all'équipe tecnica gli esiti del periodo di osservazione
- insieme al tecnico di riferimento, stende il P.T.R.P.
- insieme al tecnico di riferimento, verifica la corrispondenza degli interventi in atto con gli obiettivi del P.T.R.P.
- insieme al tecnico di riferimento, verifica la conclusione del progetto terapeutico in Comunità e valuta i bisogni e le potenzialità ricettive all'esterno della Comunità o la necessità e possibilità di un trasferimento interno
- insieme al tecnico di riferimento, stende il programma di dimissione/trasferimento interno
- insieme al tecnico di riferimento, prende accordi con l'ospite sul programma di dimissione/trasferimento interno

Area qualità

La Presidenza e il CdA della COOPERATIVA PROMETEO hanno nominato il **Gestore Qualità (GQ)** quale rappresentante della Direzione e l'hanno investito dell'autorità e della libertà organizzativa necessarie per gestire, monitorare, valutare e coordinare il Sistema di Gestione della Qualità, al fine di accrescere

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	18

l'efficacia e l'efficienza dello stesso e operare attraverso un miglioramento continuo del servizio e dell'operatività della Cooperativa.

7. Organico della struttura (S.R.P.2 Livello 2)

Il presidio è autorizzato al funzionamento in base alla DCR 357/1370 del 28/01/1997 "Standardi strutturali e organizzativi del dipartimento di salute mentale". Tale DCR fissa i parametri di personale necessari al funzionamento delle comunità. Inoltre si fa riferimento ai requisiti gestionali di accreditamento indicati dalla DGR N. 29-3944/2016 che prevedono la seguente distribuzione del personale dell'equipe di nucleo:

- Medico Psichiatra: 9 ore a settimana;
- Psicologo: 7 ore a settimana;
- Infermiere: 23 ore a settimana;
- Educatore/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica: 98 ore a settimana;
- Ausiliari (OSS): 84 ore a settimana.

Per i moduli inferiori ai 10 posti letto gli standard vengono proporzionalmente ridotti per non oltre il 70%.

Il personale educativo della struttura svolge la propria opera secondo uno schema di turni che prevede la presenza di:

- un operatore al mattino
- un operatore al pomeriggio
- un operatore per la notte

Il personale di cui sopra svolge funzioni terapeutiche riabilitative secondo le professionalità indicate dalla sopraccitata norma (educatori, infermieri professionali, operatori socio sanitari). Personale addetto al riordino e pulizia si occupa invece della gestione residenziale delle strutture.

8. I servizi forniti

I servizi erogati all'interno del Gruppo Appartamento di Bolzano Novarese sono i seguenti:

- ♦ *servizi di carattere terapeutico/riabilitativo/assistenziale*: tutte le attività inerenti l'individuazione, l'elaborazione, progettazione e attuazione di un progetto di intervento individualizzato costruito sulla base dei bisogni sociali, sanitari, educativi ed assistenziali di un ospite (P.T.R.P. e PTO) come previsto dalla DGR N. 29-3944/2016.

Tali servizi sono gestiti naturalmente in assoluta coerenza con il PTI stilato dal DSM Nord che dispone l'inserimento nel gruppo appartamento. La Convenzione con il DSM Nord stabilisce infatti che "alla proposta di ammissione di un ospite il DSM Nord dovrà allegare la seguente

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	19

documentazione:..... il progetto globale relativo al paziente redatto dalla commissione tecnica per la valutazione degli interventi da attuare, con particolare riferimento ai tempi di attuazione, obiettivi, verifiche.....". A tale scopo la Cooperativa prevede frequenti momenti di confronto e scambio con i referenti del caso relativi all'andamento del progetto terapeutico riabilitativo personalizzato.

Si specifica inoltre che "nelle strutture residenziali psichiatriche S.R.P. 2 le attività cliniche erogate hanno una minore intensità assistenziale, con una maggiore presenza di attività di risocializzazione rispetto a quelle di riabilitazione" e che nel livello 2 "sono erogate attività/prestazioni terapeutico riabilitative a carattere estensivo e assistenziali a media intensità".

- ♦ *servizi di carattere residenziale*: tutte le attività inerenti la gestione delle strutture residenziali e semiresidenziali della Cooperativa (pulizia dei presidi, servizio lavanderia e stireria interno, preparazione e distribuzione pasti, approvvigionamento dispensa alimentari, prodotti pulizie ed igienici):
 - Il *servizio di ristorazione* include la preparazione e la somministrazione dei pasti, con menù visti e approvati dall'autorità competente, con variazioni settimanali e differenziati per stagione. Possibilità di concordare menù particolari e concordati con il dietista per esigenze o patologie particolari (vedi Protocollo gestione pasti per le strutture accreditate).
 - Sono previste specifiche procedure per la pulizia, la disinfezione e il riordino delle camere da letto, dei bagni, dei locali comuni e per il lavaggio della biancheria. In particolare il *Servizio di pulizia* include tutte le attività previste nel Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale e nel Protocollo per la gestione della biancheria sporca e pulita.
- ♦ *servizi di gestione del personale*: tutte le attività inerenti l'assunzione, la destinazione, la formazione e l'addestramento del personale necessario nei vari presidi dell'organizzazione.

"Oltre a ciò, tali strutture erogano i seguenti servizi/prestazioni specifici:

- soluzione abitativa
- cura della persona
- assistenza nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (come ad esempio l'igiene personale, la cura dell'alloggio, la preparazione dei pasti, ecc)
- colloqui di sostegno individuali o di gruppo, ove necessario
- counseling, informazione ed educazione sanitaria
- accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio, ove necessario
- eventuali somministrazioni farmacologiche, anche avvalendosi delle strutture sanitarie di riferimento

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	20

-attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue
-lavoro di rete e rapporti con il territorio (Asl, Comuni) finalizzato al reinserimento sociale e ove possibile lavorativo
- organizzazione del tempo libero, attività ludiche e socializzanti
-cura dei rapporti familiari e amicali". (rif. DGR N. 30-1517/2015 e DGR N. 29-3944/2016)

Il costo della retta è a totale carico del FNS sono escluse solo le necessità strettamente personali degli ospiti es. vestiti, sigarette (in caso l'ospite fumasse), argent de poche, ecc.

"Il funzionamento del servizio è permanente nell'arco delle 24 ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno".

9. Controllo della qualità

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, la Direzione della COOPERATIVA PROMETEO assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare il massimo grado di qualità, compatibilmente alle proprie risorse e possibilità, nell'erogazione del servizio, per soddisfare le attese dei propri utenti e referenti esterni e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Oltre a questo scopo principale, per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità si prefigge di:

- ▶ elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella cooperativa, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività;
- ▶ prevenire, ridurre e/o eliminare comportamenti che possano produrre danno o pregiudicare il corretto espletamento delle procedure definite sia sul piano tecnico che su quello sanitario;
- ▶ soddisfare le richieste dell'utente, delle famiglie e dei servizi inviati;
- ▶ migliorare continuamente il servizio fornito in linea con le esigenze emergenti dagli incontri con i referenti esterni, con i servizi preposti e con le famiglie degli utenti;
- ▶ migliorare continuamente il servizio fornito in linea con le necessità strutturali che vengano profilandosi anche attraverso un continuo monitoraggio della realtà aziendale e un confronto con realtà analoghe;
- ▶ adeguare continuamente le capacità e la flessibilità produttiva aziendale, al fine di mantenere un'elevata competitività della propria offerta e dei propri servizi e un ottimale rapporto tra i costi degli stessi e il livello di qualità offerto;
- ▶ rispettare la normativa vigente;
- ▶ coinvolgere e trasmettere al personale di tutti i livelli la politica della qualità attraverso incontri periodici;

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	21

- ▶ fissare e raggiungere degli obiettivi misurabili per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza, nonché dei protocolli sanitari, decide di stabilire e mantenere un programma di gestione per la qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità del servizio.

La responsabilità per l'istituzione, applicazione e mantenimento del Sistema Qualità è affidata al Rappresentante della Direzione, il quale si avvale per l'applicazione della collaborazione del responsabile dell'Area Qualità, che opera in una linea separata di autorità rispetto all'erogazione del servizio.

10. Gestione di reclami e segnalazioni di disservizio

Il raggiungimento della soddisfazione dei clienti è stato posto come primo punto della politica di qualità della COOPERATIVA PROMETEO. In tal senso una gestione attenta dei reclami è un indice di capacità di adeguamento alle esigenze ed ai bisogni dei clienti che la Cooperativa ha adottato da sempre. Tale livello di attenzione è garantito dall'addestramento continuo delle persone che operano all'interno della cooperativa Prometeo, a sollecitare, accogliere e produrre risposte soddisfacenti a osservazioni e reclami di ospiti, famiglie e servizi. Poiché gli interventi nei confronti degli ospiti (e delle loro famiglie quando ci viene demandato il compito) sono attuati all'interno di un intenso lavoro relazionale, finalizzato sia a stimolare che a mediare le capacità critiche e di comunicazione delle proprie attese, e tutto ciò avviene in stretta collaborazione con i servizi di riferimento, va da sé che la gestione dei reclami (nel senso di attenzione e risoluzione dei problemi o delle insoddisfazioni sollevati da ospiti, familiari o servizi) sia un elemento costante del lavoro delle equipe di Comunità. In tal senso si è deciso di demandare la capacità di accoglienza e gestione dei reclami alla formazione continua degli operatori e delle equipe di lavoro e agli incontri periodici di comunità con gli ospiti e con i Servizi.

Al fine di fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze dei servizi inianti, degli ospiti e delle loro famiglie, nonché del mercato, la COOPERATIVA PROMETEO tiene costantemente monitorato il loro grado di soddisfazione, addestrando le persone che operano all'interno delle Comunità di accoglienza a sollecitare, accogliere e produrre risposte soddisfacenti a osservazioni e reclami eventualmente espressi e per tenere nella giusta considerazione tutti i loro suggerimenti.

La Cooperativa Prometeo inoltre adotta strumenti di valutazione e verifica dei servizi erogati richiesti dalla normativa relativa all'accreditamento regionale delle strutture residenziali per la salute mentale. In particolare prevede:

- un Progetto di gestione del servizio con cadenza triennale solo per le

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	22

- strutture accreditate (vedi Allegato al M.Q. n. 2 c)
- un Protocollo per il rilevamento della qualità percepita con questionari sulla soddisfazione di ospiti, familiari, servizi, personale
 - un report annuale di analisi dei dati raccolti
 - la registrazione su verbale degli incontri periodici con gli operatori dei vari enti invianti e la relativa analisi.

Nello specifico per quanto riguarda la misurazione della qualità percepita e della soddisfazione del cliente la Cooperativa, in rispetto della normativa sull'accreditamento regionale, adotta un Protocollo di rilevamento della qualità percepita che comprende:

- questionario soddisfazione ospiti
- questionario soddisfazione familiari
- questionario soddisfazione committenti
- questionario valutativo del servizio
- questionario sulla rilevazione dello stress lavoro correlato per i dipendenti (ogni due anni)
- verbali degli incontri periodici con i servizi invianti

Inoltre per quanto riguarda la soddisfazione del cliente e la percezione della qualità la Direzione della Cooperativa ha disposto un report annuale all'interno del quale viene fatta una attenta analisi dei dati raccolti dai questionari per la soddisfazione dei pazienti, dei familiari, dei servizi invianti e del personale e un Protocollo specifico di gestione dei reclami e dei suggerimenti emersi dagli esiti dei questionari valutativi per programmare se necessario azioni preventive o correttive.

11. Gestione dei dati e la tutela della privacy

Tutela della privacy

1. Legge 31/12/1996

n. 675:

tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

2. D.Lgs. 30/06/2003

n. 196:

codice in materia di protezione dei dati personali.

3. Regolamento UE 2016/679

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	23

12. Diritti degli ospiti e criteri di tutela

La Cooperativa Prometeo fornisce agli ospiti prestazioni educative, terapeutico-riabilitative e assistenziali secondo le migliori regole di perizia, prudenza e diligenza connesse alla specifica attività svolta, rispettando i diritti e la dignità. In relazione alla riservatezza personale e alla libertà religiosa favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno della Comunità e l'incontro e l'integrazione di culture diverse.

La Cooperativa Prometeo è tenuta a fornire totale copertura assicurativa per sollevare in sede civile gli ospiti dagli eventuali oneri economici conseguenti da danni dai medesimi subiti o cagionati ad altri.

La Cooperativa Prometeo si adopera perché i familiari dei pazienti collaborino alla realizzazione dei programmi terapeutico-riabilitativi e assistenziali. Ai familiari non possono essere richieste prestazioni di assistenza.

13. Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari che prestano la propria opera all'interno delle comunità sono iscritti nell'apposito "libro dei soci volontari" come da riferimento normativo delle Cooperative. Nelle comunità seguono le indicazioni degli operatori presenti oltre a fare periodici incontri con il coordinatore della stessa. Si intende che la presenza dei soci volontari è una risorsa che affianca gli operatori in servizio senza mai sostituirsi ad essi. In caso di rapporti con enti o associazioni lo strumento che regola i rapporti reciproci è la convenzione tra enti stipulata in base alle leggi vigenti.

14. Indicazione della natura giuridica della struttura e statuto di riferimento

La natura giuridica del soggetto gestore é la Società cooperativa sociale Prometeo ONLUS. L'oggetto sociale della cooperativa riportato nello statuto è il seguente:" La cooperativa, con riferimento ai requisiti e agli interessi dei soci, ha per oggetto: -----

- l'elaborazione e l'attuazione di progetti e metodologie di lavoro rivolti ad un'utenza caratterizzata da difficoltà di inserimento sociale, legata a patologie psichiche, organiche, relative alla riabilitazione e situazioni di criticità sociale e/o assistenziale. -----
- la gestione di strutture residenziali a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutico-riabilitativi ed educativi con il compito di assistere ed aiutare gli

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	24

utenti rappresentati anche da soggetti affetti da patologia psichiatrica, portatori di handicap psichico e/o fisico, minori e qualunque altra patologia di tipo sanitario o deficit socio-assistenziale. Tra gli obiettivi primari vi sono il recupero delle autonomie individuali, e il reinserimento sociale attraverso la creazione ad esempio di percorsi lavorativi ad hoc, in raccordo con le strutture presenti sul territorio e la rete dei servizi pubblici e sociali. -----

Nell'ambito dei servizi offerti dalla cooperativa si inseriscono altresì come prioritari i bisogni formativi degli operatori che verranno esplicitati attraverso la gestione di corsi di formazione, istruzione e qualificazione professionale.

- la gestione diretta o indiretta di esercizi pubblici, luoghi di ritrovo e aggregazione, assunzione di lavori artigianali per conto proprio o terzi, che permettono la diffusione delle attività della cooperativa, nonché di sviluppare intorno ad esse l'interesse culturale e commerciale. -----

La Cooperativa potrà compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali; potrà vendere unicamente ai soci prodotti di qualunque genere commerciale; potrà assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato.

La Cooperativa può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti fissati dalla legge e dai regolamenti. Le modalità di svolgimento di tale attività sono definite con apposito regolamento approvato con decisione dei soci. È tassativamente vietata la raccolta del risparmio fra il pubblico sotto ogni forma.

La cooperativa può aderire ad un gruppo cooperativo paritetico ai sensi dell'articolo 2545-septies del codice civile."

15. Dati commerciali

I dati commerciali del soggetto gestore sono: Società cooperativa sociale Prometeo ONLUS con sede legale a Vignone (VB) in via motte,1 PI 01561890037. Sede amministrativa via Cavallini, 7 Verbania tel 0323/504336 fax 0323/557840 e-mail info@comprometeo.it

16. Nella struttura deve essere esposto in modo centrale e ben visibile all'ingresso:

- l'orario di visita
- l'orario settimanale di effettiva presenza medica (ove previsto) all'interno della struttura
- uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della struttura.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.1 c	00	00	15.02.2018	9	ALLEGATO N.1 c	25

Nella struttura è esposto in maniera visibile all' ingresso un cartello di cui segue il facsimile.

Orario e giorni di visita

Lunedì dallealle..... e dalle.....alle.....
Martedì dallealle..... e dalle.....alle.....
Mercoledì dallealle..... e dalle.....alle.....
Giovedì dallealle..... e dalle.....alle.....
Venerdì dallealle..... e dalle.....alle.....
Sabato dallealle..... e dalle.....alle.....
domenica dallealle..... e dalle.....alle.....

Orario presenza medica

Lunedì dallealle..... e dalle.....alle.....
Martedì dallealle..... e dalle.....alle.....
Mercoledì dallealle..... e dalle.....alle.....
Giovedì dallealle..... e dalle.....alle.....
Venerdì dallealle..... e dalle.....alle.....
Sabato dallealle..... e dalle.....alle.....
domenica dallealle..... e dalle.....alle.....

copia dei turni di lavoro