

CARTA DEI SERVIZI

Gruppi Appartamento S.R.P.3. 2 - Vercelli, Via U. Maddalena n.24

gruppiappartamentolacometa@gmail.com

GESTITI DA "LA COMETA ASSISTENZA" società cooperativa sociale



PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni sulle finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato.

Prima ancora che uno strumento previsto dal legislatore, la Carta dei Servizi costituisce una sorta di "patto" che la Cooperativa Sociale LA COMETA ASSISTENZA vuole fare con i destinatari dei propri servizi, i quali possono, come del resto tutti i

cittadini, controllarne l'operato e ricorrere a quelle forme di tutela che la Carta stessa prevede.

La Carta dei Servizi è un importante strumento con il quale si attua il principio di trasparenza; attraverso di essa, infatti, vengono esplicitati diritti e doveri del personale e degli utenti, nonché le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione per valutare il raggiungimento degli standard di qualità prefissati.

La Carta dei Servizi costituisce, in definitiva, un valido strumento di chiarezza ed informazione di cui LA COMETA ASSISTENZA ha deciso di dotarsi, sintetica, di facile lettura e il più possibile completa, che orienta l'utente nelle attività e nei servizi offerti, che permette alla Cooperativa di farsi conoscere meglio potendo così creare sempre maggiori e proficue relazioni e collaborazioni con la comunità di cui è parte.

L'informazione è un obiettivo strategico della nostra Carta, essa accompagna la nostra ambizione di fare un salto di qualità e di migliorare l'offerta in un settore particolare come quello della svantaggio psichico, fisico o sociale, dove per tanto tempo si è rimasti in una condizione di sottosviluppo del diritto e dove è indispensabile continuare a salvaguardare il rispetto della libertà e della dignità delle persone.

Il quadro normativo a cui si rifà la Carta dei Servizi

- Si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino alla fruizione dei servizi pubblici;
- Afferma la costituzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato;
- Afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e "personalizzati";
- Favorisce il lavoro di rete sul territorio e l'integrazione sociosanitaria.

CHI SIAMO

LA COMETA ASSISTENZA - società cooperativa sociale onlus è, ai sensi dell'art. 1 della legge 381 del 1991, cooperativa sociale di tipo A. Nasce nel 2017 su iniziativa dei soci della cooperativa La Cometa, cooperativa sociale di tipo B, attiva fin dal 1989, dalla quale nel 2021 acquisisce l'attività di gestione delle strutture residenziali psichiatriche.

Le nostre strutture sono autorizzate dall'Asl di Vercelli e accreditate dalla Regione Piemonte.

La nostra mission è di coniugare l'assistenza residenziale con una reale possibilità di inserimento lavorativo, basilare per favorire l'autonomia e l'emancipazione degli assistiti.

Il punto di forza di questo servizio è la rete esistente tra le due cooperative sociali, La Cometa di tipo B e La Cometa Assistenza di tipo A, che consente di offrire agli ospiti un reale percorso di inserimento lavorativo.

La nostra proposta progettuale riguarda i quattro assi della casa/habitat, della formazione/lavoro, della socialità/affettività ed educativo/relazionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Obiettivo primo per la Cooperativa è il benessere delle persone che usufruiscono dei suoi servizi; le persone sono il vero capitale sociale su cui la cooperativa investe, riconoscendo che ognuna ha delle capacità e creando le condizioni perché queste possano emergere e produrre utilità sociale.

I principi ispiratori a cui l'agire della Cooperativa fa riferimento sono:

- **Equità**, significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti. Con questo non si intende uniformità, ma flessibilità per la diversità dei bisogni delle persone;
- **Uguaglianza**, a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica. Uguaglianza si declina, quindi, come neutralità, capacità di eliminare ogni possibile forma di discriminazione;
- **Partecipazione**, intesa come coinvolgimento attivo e costante degli utenti nelle scelte che li riguardano;
- **Continuità**, il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;
- **Umanità**, l'attenzione centrale vien posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione e disponibilità da parte di tutti gli operatori;
- **Efficienza ed efficacia**, significano che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale;
- **Tutela della Privacy**, La Cometa Assistenza garantisce l'assoluta riservatezza delle informazioni relative ai propri utenti e il pieno diritto di recesso ai dati in possesso della cooperativa nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

LE STRUTTURE

Sono ubicate in Vercelli via Umberto Maddalena n. 25, in una villetta bifamiliare.

Nella nostre scelte siamo molto attenti al decoro e alla gradevolezza dell'ambiente abitativo, convinti dell'importanza "dell'abitare" nella riabilitazione psichiatrica.

La struttura si compone di due alloggi indipendenti, uno al piano rialzato e l'altro al piano primo ed è dotata di spaziose cantine seminterrate, pertinenze (autorimessa e locali deposito) e ampi spazi esterni quali orto, giardino e frutteto.

Ciascun alloggio può ospitare 5 persone.



Via Trino, 24 - 13100 VERCELLI - P.IVA 02647380027

Tel. 0161.258814 - fax 0161.605346 –

mail: assistenza@lacometacoop-soc.it

Pec: lacometaassistenza@legalmail.it

www.gruppolacometa.it

L'alloggio posto al piano rialzato consta di ingresso, cucina/soggiorno, tre camere (due doppie e una singola) due bagni e due balconi.

L'alloggio posto al piano primo è composto da ingresso, salone, cucina, doppi servizi, tre camere (due doppie e una singola), studio, quattro balconi.

Gli alloggi sono serviti da spaziosa cantina al piano seminterrato .

Nella struttura gli ospiti possono godere degli spazi esterni e pertinenze atte alla coltivazione di hobbies anche coordinati e incentivati dagli operatori.

Questo senza rinunciare alle caratteristiche di agio residenziale e comodità a qualsiasi tipo di servizio commerciale, relativo al tempo libero e anche di tipo sanitario.

La Cooperativa garantisce la soluzione abitativa, la fornitura delle utenze domestiche, vitto e assistenza di operatori qualificati presenti dalle ore 8 alle ore 20, reperibili dalle ore 20 alle ore 8, sette giorni su sette.

Le strutture sono una vera e propria casa per le persone che ci vivono, e non una struttura di accoglienza neutra e poco personalizzata: conseguentemente non vi sono orari di visita fatte salve le regole di buona convivenza.

Ogni appartamento rappresenta per le persone che vi abitano un'occasione di realizzazione e di gestione delle proprie autonomie in un contesto protetto, ma capace di stimolare la libera iniziativa e supportare le singole capacità e risorse.

In ogni appartamento si realizza il rapporto personalizzato utente-operatore dedicato specificamente alle esigenze individuali degli utenti, ad esempio per le funzioni di **accompagnamento individuale al lavoro**, negli uffici, alle visite mediche, alla supervisione per l'assunzione della terapia o per fare le spese personali, essere sostenuto nei compiti di accudimento della casa, preparazione pasti, ed in genere per la distribuzione e verifica dei compiti assegnati nell'appartamento.

Al momento dell'ingresso viene richiesta la sottoscrizione di un "**contratto di ospitalità**" precedentemente condiviso tra inviante, equipe e ospite/familiare, in cui ci si impegna al rispetto del regolamento interno.

UTENTI E CRITERI DI ACCESSO

Le strutture accolgono utenti stabilizzati con bisogni prevalenti nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento, nonché dall'area terapeutica specifica.

L'accesso al servizio è subordinato ad una valutazione multidimensionale del bisogno. Quest'ultima sarà effettuata da parte del C.S.M.

Per poter accedere alle nostre strutture è necessario rivolgersi al Centro di Salute Mentale competente in base alla residenza del richiedente: i nostri uffici siti in Vercelli Via Trino 24 sono disponibili ad indirizzare i richiedenti verso i Servizi competenti.

Per poter accedere alla struttura è indispensabile sottoscrivere un Contratto di Ospitalità e impegnarsi al Rispetto del Regolamento Interno, nonché accettare e rispettare quanto previsto nel Piano Terapeutico Individuale stilato dal Servizio inviante e nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato proposto dalla struttura.

L'ospite deve altresì impegnarsi nella gestione della casa con il supporto degli operatori

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Gli operatori impegnati sono tutti in possesso di idonea qualifica professionale, principalmente Educatore Professionale per 32 ore settimanali per ciascuna unità abitativa, Operatore Socio Sanitario per 50 ore settimanali per ciascuna unità abitativa, Infermiere Professionale per 4 ore settimanali per ciascuna unità abitativa. Essi garantiscono, per ogni alloggio, assistenza dalle ore 8 alle ore 20 tutti i giorni dell'anno e reperibilità dalle ore 20 alle ore 8.

Tra gli operatori è individuato un Direttore di Struttura qualificato e una figura di coordinamento.

Esternamente all'equipe vi è un Responsabile del Progetto con funzione di Direttore Amministrativo.

SERVIZI OFFERTI

Vengono offerti i seguenti servizi:

- soluzione abitativa
- fornitura delle utenze domestiche
- vitto
- biancheria da casa e stoviglie
- prodotti di igiene e pulizia
- assistenza di operatori qualificati (OSS- EDUCATORE- INFERMIERE)
- l'assistenza Medica Psichiatrica è fornita dal Centro di Salute Mentale Competente e dal medico di Medicina Generale di libera scelta per quanto di sua competenza.
- SONO ESCLUSE DALLA RETTA le spese personali e farmaceutiche per quanto riguarda quanto non mutuabile.

Sono inoltre offerti servizi, in base a quanto concordato nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, afferenti alle seguenti aree:

Inserimento lavorativo

Il valore aggiunto ai servizi che offriamo in appartamento è l'accompagnamento all'inserimento lavorativo degli ospiti e il sostegno nel mantenimento dello stesso, in base alle capacità e competenze di ogni utente.

La Cometa Assistenza infatti può avvalersi delle attività di produzione lavoro esercitate dalla cooperativa La Cometa cooperativa sociale che è essa stessa socia di La Cometa Assistenza. .

In tal modo siamo in grado di offrire un percorso riabilitativo completo in stretto collegamento tra attività assistenziale e di reinserimento sociale.

Socialità

E' uno strumento che propone alle persone per cui lavoriamo esperienze al di là della mera occupazione del tempo. Facendo leva sugli aspetti culturali e socializzanti tipici di un'attività come questa, cerchiamo di promuovere e sostenere il loro percorso verso l'autonomia e lo stare bene con sé e con gli altri.

Consiste nell'organizzare incontri, gite, visite a musei, cinema, sport, partecipazione ad eventi vari in città.

Attività quotidiane che riguardano la gestione di una casa, del tempo libero e del denaro.

DIRITTI

- la persona ha diritto ad essere seguito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni;
- la persona ha il diritto di vedere rispettato il proprio ambiente di vita;
- la persona ha diritto di ottenere informazioni riguardanti le prestazioni erogate e la relativa documentazione.

Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo aiutano nel suo cammino verso l'autonomia;

- la persona ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- la persona ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

- la persona ha il dovere di comportarsi in modo rispettoso e adeguato alle circostanze, nel rispetto delle comuni regole della convivenza civile;
- la persona ha il dovere di mantenere gli impegni presi e di far fede alle incombenze che si accolla.

STRUMENTI UTILIZZATI PER GARANTIRE E MISURARE LA QUALITA'

Nel suo agire La Cometa Assistenza ha individuato alcuni indicatori di qualità adeguati ai suoi specifici interessi.

Per quanto riguarda il progetto "riabilitazione/integrazione sociale", individuiamo come strumento principale di garanzia qualitativa un continuo e reciproco flusso di comunicazione e verifiche periodiche tra i tre soggetti principali coinvolti nel Progetto individualizzato, ovvero l'utente e i suoi familiari, gli operatori del Pubblico ASL, gli operatori del Privato sociale, e che si esplica in indicatori quali:

- equipe settimanale con i coordinatori e gli operatori
- equipe mensile con i coordinatori dell'azienda
- equipe mensile con gli operatori e gli ospiti dell'appartamento
- stesura del progetto individualizzato condiviso con gli psichiatri, i coordinatori dell'azienda e gli operatori con relativa verifica

- riunioni e contatti telefonici abituali con i familiari
- rendiconto economico mensile delle spese sostenute

A questo si aggiunge l'attenzione a valutare la qualità di tutto ciò che ha a che vedere con la domiciliarità e la socialità/affettività ad essa associate.

In questo senso si è deciso di porre attenzione già a partire dall'ambiente fisico dell'appartamento:

- nella cura del particolare, del "bello"
- nella dislocazione, disposizione, spaziosità, luminosità dell'appartamento stesso;
- nella tipologia di arredo scelto non di tipo comunitario ma di tipo "casa".
- nell'attenzione all'alimentazione, dalla spesa all'affinamento delle capacità di preparazione di piatti non solo semplici, alla creazione di una coscienza di una corretta alimentazione.

Sul versante socialità:

- nella valorizzazione degli spazi e delle attività comuni
- nel rispetto della privacy sia dal punto di vista logistico che nelle relazioni non invasive
- nello sforzo di coinvolgere i singoli e il gruppo nella vita del vicinato, della cooperativa, del quartiere
- nelle diverse attività ricreative
- nel momento dei pasti comuni, con gli ospiti nella loro casa
- nell'emergere per alcune persone di esigenze di una sfera privata in cui esprimere la propria affettività

Oltre alla valorizzazione delle libertà e preferenze individuali, nella gestione della vita comune, di tipo familiare, all'interno di una casa si pongono ovviamente anche la necessità di programmare gli aspetti gestionali come la "spesa grande" al supermercato, il prevedere un menu equilibrato, le pulizie di spazi comuni ed individuali.

Riteniamo un elemento di qualità lasciare tempo alle persone di sperimentare in ampia libertà le proprie autonomie e limiti, provvedendo inizialmente e quando necessario, come cooperativa, per introdurre gradualmente una responsabilizzazione dei singoli attraverso aspetti gestionali programmati, condivisi in un costante lavoro di gruppo.

Intendiamo anche adottare strumenti di autovalutazione e/o di soddisfazione dell'utente e del cliente in riferimento agli obiettivi specifici concordati nel Progetto individualizzato.

È utile ricordare come, nell'ambito dell'offerta di servizi alla persona, il tema della valutazione della qualità percepita sia questione piuttosto controversa.

Laddove infatti ci si trovi a dover giudicare un servizio non si può prescindere dalla soggettività di chi valuta, al di là di indicatori oggettivi, esponendosi inevitabilmente alla possibilità che vi siano incomprensioni o aspettative disattese fra le parti interagenti.

La gestione delle segnalazioni si inserisce perciò nell'ambito di una collaborazione proficua e reciproca fra le parti coinvolte nel tentativo di offrire all'utente la migliore relazione possibile.

A tal fine sono periodicamente somministrati a ospiti e familiari dei questionari di rilevazione della soddisfazione.



Via Trino, 24 - 13100 VERCELLI - P.IVA 02647380027

Tel. 0161.258814 - fax 0161.605346 –

mail: assistenza@lacometacoop-soc.it

Pec: lacometaassistenza@legalmail.it

www.gruppolacometa.it

Reclami, apprezzamenti e segnalazioni

La Cometa Assistenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi che si dovessero presentare prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate al fine di conoscere e comprendere al meglio le ragioni di eventuali disservizi o problemi esistenti.

Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere possibili miglioramenti delle prestazioni offerte oppure a correggere eventuali disservizi. L'ospite o il familiare può presentare reclamo con le seguenti modalità:
- compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la "Comunicazione dell'Utente", che può essere ritirato presso le nostre strutture o i nostri uffici. Il reclamo o la segnalazione può essere recapitato nell'apposita cassetta posta nell'atrio di ingresso della struttura oppure consegnato o spedito direttamente presso gli Uffici Amministrativi.

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata a La Cometa Assistenza Via Trino 24, 13100 Vercelli oppure mezzo mail a assistenza@lacometacoop-soc.it

Sarà cura della Direzione provvedere a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di veloce soluzione; nei casi più complessi, si avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e si fornirà una risposta al cliente/committente entro 30 giorni dalla presentazione, informando anche il Presidente dell'accaduto.

Periodicamente si provvederà ad analizzare attentamente tutte le osservazioni pervenute

Eventuali apprezzamenti saranno trattati allo stesso modo dei reclami; ciò al fine di permettere una visione equilibrata, realistica ed orientata in tutte le dimensioni dell'insieme dei servizi offerti ed erogati all'utenza.

LA RETE

Obiettivo delle reti sociali è quello di porsi sulla linea di confine tra il sistema dei servizi e gli attori della rete sociale naturale del paziente inserito nella sua comunità locale di appartenenza, favorendone gli scambi e la comunicazione. Questo perché i bisogni degli utenti psichiatrici sono cambiati e non si può più pensare di gestirli attraverso un unico sistema, ma solo attraverso la collaborazione di tutta la rete sociale formata dai servizi, dalla famiglia e dalla comunità.

Quando si parla di rete sociale si intende la struttura di relazioni le cui caratteristiche possono essere usate per spiegare il comportamento delle persone che costituiscono la rete. Essa è costituita da 3 elementi:

- **i soggetti**, che appartengono alla rete
- **i nodi**, che compongono la rete come ad esempio le istituzioni o i gruppi
- **le relazioni**, che rappresentano i legami tra i soggetti e i nodi della rete sociale

Il lavoro di rete si svolge:^[1]_[SEP]

1. con la **persona**: l'operatore in fase di assessment esplora le reti in cui l'utente è inserito, mentre in fase di realizzazione dell'intervento svolge un'azione di mobilitazione delle reti^[1]_[SEP]
2. nel **servizio** e tra i servizi: l'operatore opera per creare connessioni nel servizio e tra diversi servizi per intervenire su un caso singolo o per attivare nuovi servizi necessari per la comunità^[1]_[SEP]
3. sul **territorio**: l'operatore promuove connessioni e legami tra varie risorse allo scopo

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Da quanto finora affermato si evince che per orientare le pratiche dei servizi alla Salute Mentale di Comunità sono necessarie specifiche conoscenze, abilità ed attitudini. Tali competenze professionali non sono finalizzate ad apprendere l'uso di specifiche tecnologie o ad interpretare analisi laboratoristiche, ma ad orientare i comportamenti degli operatori della salute mentale, il loro modo di comunicare, il loro modo di interpretare i comportamenti dei pazienti e il loro modo di evidenziare gli

esiti alla luce dei principi della recovery e dell'inclusione sociale, al fine di essere «efficaci».

Quindi, maggiormente che in altre branche della medicina la formazione è finalizzata ad acquisire un «tecnica umana» (Anthony 2003) dato che la tecnologia (ossia gli strumenti con i quali si fa diagnosi e trattamento) sono gli operatori che quotidianamente hanno rapporti con gli utenti e con le loro famiglie.

A questo proposito è necessario che gli interventi formativi siano orientati ai seguenti modelli:

Formazione pratica (Experience Training), che si avvale di tirocini e workshop, tesi a sviluppare nella personale abilità e attitudini nuove tramite programmi che privilegiano la pratica clinica e che offrono possibilità di sperimentare con gli stessi utenti le conoscenze teoriche.

Formazione pratica intensiva (Expertise Training) che si propone di sviluppare ulteriormente le abilità, inducendo negli operatori cambiamenti comportamentali. Il focus del training è la dimostrazione pratica di abilità da parte di operatori esperti direttamente con i pazienti, seguita da un role play effettuato dagli operatori prima in vitro (ossia in ambiente simulato) e poi in vivo, ossia direttamente con gli utenti e con le famiglie.

Formazione fondata sul Training Interattivo di Equipe, consistente in incontri dei formatori con i componenti dell'équipe e con i dirigenti sul luogo di lavoro, in modo da affrontare direttamente e collegialmente eventuali fattori ostativi all'applicazione delle nuove metodologie di intervento e di far crescere la cultura complessiva del gruppo.

A fianco di questo importantissimo pilastro, un ruolo rilevante non può che essere dato anche al *confronto all'interno dell'équipe*, che porta ad individuare l'indirizzo clinico e riabilitativo da seguire con il singolo ospite e/o con il gruppo degli ospiti: riunioni d'équipe, formazioni interne e supervisioni sono gli spazi in cui ciò avviene, con modalità e obiettivi diversi.

La Carta dei Servizi della Cooperativa La Cometa Assistenza è:

- Consegnata a ciascun utente del servizio
- Disponibile presso la sede della Cooperativa in Via Trino 24 , Vercelli
Tel 0161 258814 fax 0161 605346
e-mail: [mail: assistenza@lacometacoop-soc.it](mailto:assistenza@lacometacoop-soc.it)
Pec: lacometaassistenza@legalmail.it
 - disponibile presso le nostre strutture in Via U.Maddalena 24 Vercelli
mail: gruppiappartamentolacometa@gmail.com



• **Quali linee Bus si fermano vicino a Via Umberto Maddalena?**

Queste linee Bus si fermano vicino Via Umberto Maddalena: 060, 802, 803

• **Qual è il bus fermata più vicino per Via Umberto Maddalena a Vercelli?**

La fermata bus più vicina a Via Umberto Maddalena a Vercelli è Vercelli - Itas - Viale Aeronautica. Mancano 3 min a piedi.