

*A.L.P.H.A.  
Associazione Impresa  
Sociale E.T.S.  
O.N.L.U.S.*

*Struttura Residenziale  
Riabilitativa  
per persone con disturbi mentali  
“HARMONIA”  
Località Ripa Cavagna  
di Sassocorvaro Auditore (PU)*

*CARTA DEI SERVIZI*

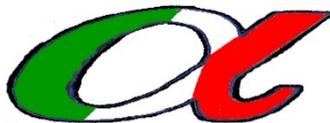
**A.L.P.HA.**  
Associazione Impresa Sociale E.T.S.  
O.N.L.U.S.

**Struttura Residenziale Riabilitativa  
per persone con disturbi mentali**

**“HARMONIA”**

**Località Ripa Cavagna  
di Sassocorvaro Auditore (PU)**

**CARTA DEI SERVIZI**



A.L.P.HA. Associazione Impresa Sociale E.T.S.. – O.N.L.U.S.  
Sede legale e amministrativa:  
Via V.Federici, snc. – 61122 Pesaro

C.F. e P. IVA: 01302190416  
Telefono: 0721 1607006  
Fax: 0721 1607007  
e-mail: [info@associazionalealpha.org](mailto:info@associazionalealpha.org)  
Pec: [associazionea.l.p.ha@pec.it](mailto:associazionea.l.p.ha@pec.it)  
Web: [associazionalealpha.org](http://associazionalealpha.org)

La seguente carta dei servizi, redatta in ottemperanza al DPCM del 27 gennaio 1994, con aggiornamento periodico, si rivolge a tutte le famiglie, i cittadini, Pubbliche Amministrazioni e a chi interessa questo tipo di servizio, al fine di comunicare l'identità, lo scopo e la missione dell'unità d'offerta e di declinarne concretamente gli obiettivi per la fruibilità.

## PREMESSA

L'associazione A.L.P.HA. recuperando nella sua "memoria storica" i fondamenti, i valori, le motivazioni che hanno animato la sua attività di volontariato e promozione umana, all'interno dell'ambito psichico, nell'anno 2013 ha progettato di realizzare un intervento sociale a favore di persone affette da patologia psichiatrica, perciò in condizioni di disagio, difficoltà, svantaggio e rischio di marginalità, con l'apertura di un centro residenziale destinato soprattutto a quelle persone non più in grado di gestire "il disagio".

Per la realizzazione del progetto l'associazione ha acquistato dalla Provincia di Pesaro e Urbino l'opificio ex vivaio sito in località Ripa Cavagna nel Comune di Sassocorvaro Auditore per la realizzazione di un centro residenziale riabilitativo per sofferenti psichici in situazione di difficoltà sociale.

Questo con il principale scopo di ridare serenità là dove ce ne è più bisogno, sia alla persona in disagio che all'intero nucleo familiare interessato dalla difficoltà psichica

Come scopo principale, quindi, l'Associazione intende sostenere le persone in disagio psichico durante il loro percorso verso il raggiungimento di un'autonomia sociale, emotiva e, se possibile, lavorativa.



L'opificio ex vivaio è situato alla periferia di Sassocorvaro, la sua posizione, lungo la Strada Provinciale Fogliense 3, è favorita per i collegamenti dal passaggio dei mezzi pubblici, dalla vicinanza del centro abitato e dalla mancanza di difficoltà di scorrimento, essendo la strada completamente pianeggiante.

L'immobile, circondato da ampie zone di verde è dotato di spazi idonei sia alla riabilitazione che al tempo libero, le tre serre ed i terreni annessi all'immobile sono ideali per le attività ergo terapeutiche e per i pre-inserimenti lavorativi e attuazione di T.I.S. (Tirocini di Inclusione Sociale).

Il principio che è alla base del progetto è la promozione umana intesa come attivazione o riattivazione del protagonismo dei soggetti sociali che ne sono coinvolti nella certezza che ogni individuo "contiene" le motivazioni verso l'autodeterminazione e la realizzazione del sé, nel riconoscimento pieno dei diritti delle persone e nel valore del supporto sociale rappresentato dalle sue relazioni, che sono due elementi che possono trasformare l'individuo, se opportunamente costruiti, nel funzionamento psichico.

Queste osservazioni introduttive costituiscono i due aspetti che il progetto tiene contemporaneamente presenti, da un lato la volontà di svelare alcune "zone d'ombra" della condizione della persona per metterne in luce le situazioni di disagio e solitudine, dall'altro evidenziarne risorse da cui attingere motivazioni per riacquistare fiducia nella propria capacità di superamento di difficili "passaggi esistenziali".

Imparare a sostenere il disagio, la crisi, il conflitto, il senso di precarietà sociale che alcune persone vivono particolarmente, può fornire strumenti per porsi in un atteggiamento costruttivo di fronte agli eventi problematici, evitando il più possibile il rischio dell'annullamento e della perdita di sé nella sofferenza psichica e nella marginalità sociale.



# Mission della struttura riabilitativa psichiatrica per persone con disturbi mentali “Harmonia”

Il progetto di A.L.P.HA. Associazione di avviare il servizio della struttura riabilitativa per persone con patologie psichiatriche in Località Ripa Cavagna di Sassocorvaro Auditore (PU) nasce dalla valutazione dell'esigenza di individuare tipologie di risposte maggiormente personalizzate e flessibili all'interno del sistema dei servizi territoriali. La struttura residenziale accoglie, infatti, soggetti con bisogno terapeutico-riabilitativo in regime di ospitalità extraospedaliera, diversamente supportati dalle equipe dei D.S.M. di provenienza, a seconda dei singoli bisogni.

La struttura riabilitativa “Harmonia” è un servizio residenziale a carattere temporaneo in base alle esigenze dell'utente, consistente in un nucleo di convivenza di tipo familiare per persone che hanno concluso il programma terapeutico in strutture e servizi sanitari, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputi opportuno l'allontanamento dal nucleo familiare, che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale.

Dal punto di vista ricettivo, la struttura residenziale e centro diurno “Harmonia”, si compone di 2 appartamenti indipendenti per una capienza complessiva di 12 posti letto suddivisi in 5 camere doppie e 2 camere singole, alcune provviste di servizi esclusivi ed altre in condivisione fra 2 camere. Oltre alla capacità ricettiva in termini residenziali, inoltre, la struttura può ospitare fino ad ulteriori 8 Ospiti in regime di Centro Diurno. Completano la struttura ampi spazi interni per la vita comune ed i laboratori per le attività manuali ed espressive, una sala riunioni per gli operatori, una infermeria, cucine, dispense e locali di servizio.

La struttura si caratterizza come uno spazio aperto ed innovativo dove le strutture psichiatriche operano in un contesto riabilitativo/educativo collegato ad esperienze ergo terapeutiche e produttive con particolare riguardo a floricoltura/agricoltura, attività sociali, attività ludiche e attività artistiche.

L'immobile, circondato da ampie zone di verde è dotato di comodi spazi sia interni che esterni idonei sia alla riabilitazione che al tempo libero. Le tre serre ed i terreni annessi all'immobile sono ideali per le attività ergo terapeutiche, di fattoria terapeutica e gli interventi volti a favorire inserimenti lavorativi.

L'idea è quella di fare convivere un'esperienza di residenzialità e riabilitazione psichiatrica “leggera” in un ambiente “aperto” dove possono operare sinergicamente attività terapeutiche ed occupazionali realizzate sia in modalità protette e di laboratorio che attività di formazione preventiva per i T.I.S. (Tirocini di Inclusione Sociale).

## ORGANIZZAZIONE GENERALE

In un ambito socio - riabilitativo come quello della struttura “Harmonia” è necessario intervenire su due aree generali di competenze:

- a) le competenze generali per funzionare con successo nella società
- b) le competenze specifiche che sono peculiari nell'ambito sociale cui il soggetto appartiene.

Le cinque aree vitali individuate da Spivak delincono in maniera esauriente lo spazio vitale:

- Abitazione
- Lavoro
- Compagni e famiglia
- Cura personale e indipendenza
- Attività sociali e ricreative.

La struttura residenziale Harmonia è destinata a soggetti che necessitano di alti livelli d'intervento terapeutico - riabilitativo con protezione continua nell'arco delle 24 ore, connotata quindi come struttura a valenza terapeutico-riabilitativa consistente in due moduli-appartamento di 6 posti letto ciascuno, con intervento degli operatori dell'Associazione nell'arco delle 24 ore.

Gli interventi verranno concordati con i Dipartimenti di Salute Mentale di provenienza e nel periodo iniziale degli inserimenti potranno essere modulati in base ai bisogni degli Ospiti.

La Struttura riabilitativa è una soluzione rivolta a pazienti giunti in una fase avanzata del loro reinserimento sociale che necessita ancora di supporto, ma con ampia autonomia nella vita quotidiana.

L'intervento di tipo residenziale mira a fornire un sostegno stabile, utilizzando la terapia riabilitativa per evitare la cronicizzazione e favorire ogni possibile elemento di risoluzione del disagio.



## **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

La Struttura Harmonia offre alla persona con disturbi mentali un'abitazione adeguata e confortevole e fornisce ospitalità ed assistenza creando le condizioni per una vita comunitaria parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto, collegati con un servizio di assistenza di carattere domestico, se necessario, e con i servizi territoriali dei Dipartimenti di Salute Mentale.

Il tempo di permanenza per ogni Ospite viene valutato in base alle sue caratteristiche ed ai suoi bisogni. L'impostazione del servizio è di carattere educativo-riabilitativo e sanitario, dove si utilizzano progetti riabilitativi individualizzati (PRI).

## **UTENZA**

Il servizio si rivolge a persone con disagio psichiatrico che stanno già seguendo un programma riabilitativo presso i servizi dei D.S.M. o a domicilio, per i quali venga ritenuto opportuno un allontanamento dal nucleo familiare, o dove venga meno il sostegno familiare, che hanno avuto modo di sperimentare ed acquisire un grado di autonomia e di analisi della realtà adeguato per essere inseriti in struttura a dimensione comunitaria, nell'ottica di ristabilire le condizioni per migliorare il rapporto con il contesto sociale e familiare.

I destinatari del servizio sono persone con disturbi mentali, con un discreto livello di autosufficienza ma un bisogno socio-riabilitativo e sanitario. L'accesso alla Struttura riabilitativa psichiatrica avviene su progetto integrato socio-sanitario predisposto e condiviso periodicamente dagli operatori dei servizi sociali e dei Dipartimenti di Salute Mentale.

## **OBIETTIVI**

Il servizio si propone di offrire una struttura che affronti il disagio di persone che per condizioni di vita psichica, sociale e familiare possiedono una sufficiente acquisita autonomia che deve essere migliorata e

consolidata al fine di utilizzare tutte le risorse potenzialmente effettivamente esistenti e favorire condizioni di benessere psicofisico.

Il servizio, attraverso l'apporto degli operatori, che offrono un sostegno di tipo relazionale ed educativo-riabilitativo, vuole assicurare agli ospiti sia le prestazioni di assistenza, di cura ed igiene personali sia un orientamento verso l'autonomia per l'organizzazione e la gestione della quotidianità.

Viene quindi garantita la realizzazione dei programmi terapeutico-riabilitativi e socio-assistenziali individuali, concordati, monitorati e verificati con i D.S.M. inviati.

L'integrazione sociale è un'ulteriore finalità del servizio che, mediante un supporto nelle relazioni interne ed esterne alla struttura, tenda a consolidare i legami tra gli Ospiti e la comunità locale; i rapporti con i familiari verranno supportati e favoriti ove il progetto lo richieda.

## **FINALITA'**

Progetti riabilitativi individuali in ambito residenziale rivolti a pazienti:

- con patologia psichica
- con sintomatologia stabilizzata
- assistiti dal DSM

L'inserimento dovrà, quando possibile, evitare lunghe permanenze non motivate da obiettivi definiti, concordati e continuamente verificati. Deve essere garantita una forte integrazione con l'équipe territoriale di provenienza.

## **COLLOCAZIONE URBANISTICA**

Trattasi di uno stabile, che dispone di due appartamenti residenziali completamente autonomi, idoneo ad una dimensione di vita di tipo familiare.

Il complesso residenziale è inserito nei locali dell'ex opificio/vivaio situato alla periferia di Sassocorvaro in località Ripa Cavagna.

La sua posizione, lungo la Strada Provinciale Fogliense 3, è favorita per i collegamenti dal passaggio dei mezzi pubblici, dalla vicinanza del centro abitato e dalla mancanza di difficoltà di scorrimento, essendo la strada completamente pianeggiante.



## **PROGETTO DI INNOVAZIONE SOCIALE**

I progetti e le iniziative sono rivolte a valorizzare i terreni e le strutture ricadenti all'interno dell'area collegata alla struttura. Si tratta in particolare di tre serre per complessivi 650 mq e di due terreni per circa 14.000 mq. Il progetto riguarderà sia l'attività sull'area esterna (manutenzioni, giardino terapeutico, piccole produzioni floro-vivaistiche, attività commerciali) che gli spazi interni alla struttura (laboratori ergo terapeutici, espressivi e artigianali).

Nel progetto il giardino affermerà il suo carattere terapeutico in quanto spazio regolato all'interno del quale possono svilupparsi relazioni significative diventando a tutti gli effetti uno spazio setting.

E' in progetto la possibilità di realizzare una fattoria terapeutica, un luogo aperto a tutti, veicolo di integrazione sociale, nel quale gli ospiti della struttura possano sperimentarsi in relazioni interpersonali

in un ambiente sempre meno “protetto” mentre svolgono attività ergo terapeutiche, tirocini, inserimenti lavorativi, si prevede anche l'avvio di una attività di pet therapy

Si prevede inoltre, la possibilità di collocare nel parco pubblico, posto di fronte alla struttura, un chiosco commerciale per vendita prodotti e piccola ristorazione presso l'esistente area pic-nic in collaborazione con una ditta esterna. L'avvio di questa ulteriore attività potrebbe creare altre opportunità lavorative stagionali per gli Ospiti ed ex Ospiti della struttura.

## **APPROCCIO RIABILITATIVO**

L'approccio riabilitativo della struttura parte dalla cura del sé, della gestione degli spazi personali e comunitari, della gestione degli impulsi e delle emozioni, rivolto alla valorizzazione della persona, all'accrescimento della stima del sé, della corretta relazione interpersonale con altri ospiti e con gli operatori, per arrivare al rispetto degli impegni presi con la sottoscrizione del progetto riabilitativo individuale, che prevede o il reiserimento sociale o lavorativo. (metodo Spivak) – (problem solving)

## **ORGANICO**

L'equipe tecnica educativa-riabilitativa è composta da:

- Responsabile della struttura
- Psichiatra (professionista esterno)
- Psicoterapeuta
- Direttore sanitario
- Coordinatore
- Infermieri
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Operatori tecnici Assistenziali

## **CRITERI E CONDIZIONI PER L'ACCESSO NELLA STRUTTURA RIABILITATIVA**

### **Prerequisiti per l'inserimento dei pazienti**

- età minima anni 18;
- disturbo psicopatologico stabilizzato;
- diagnosi già consolidata;
- pazienti non in fase di esordio della sintomatologia;
- pazienti seguiti dal DSM;
- presenza di alterazioni di funzionamento nel contesto relazionale, lavorativo, familiare;
- verifica della realistica possibilità di restituzione del paziente al contesto sociale territoriale di riferimento;
- accettazione del tempo necessario, per il compimento del progetto, di permanenza in Struttura;

### **Modalità di accesso dei pazienti**

#### **Domanda di Ammissione**

La domanda di ammissione deve essere indirizzata al responsabile della Comunità e può essere presentata dai familiari dell'interessato o dall'interessato stesso, dai rappresentanti legali e dai servizi pubblici, Dipartimenti di Salute Mentale.

L'accettazione della stessa è determinata dal parere dei tecnici esterni incaricati e da parere favorevole dell'equipe tecnica della struttura, dalla disponibilità di posto nella struttura.

## Documenti di accesso

La domanda va correlata da relazione clinica-sociale.

Dichiarazione di impegno di pagamento della retta da un obbligato ai sensi del Codice Civile, dal garante (Amministratore Di Sostegno) o (Tutore).

Copia libretto sanitario ed eventuale attestazione di esenzione del ticket.

## Costi

La retta giornaliera è stabilita dalla Regione Marche tramite apposita legge Regionale.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato tramite ricevimento di apposita fattura inviata ogni fine mese per i giorni di permanenza in struttura.

La percentuale della quota sanitaria è stabilita dall'AST, secondo dettami regionali.



Qualora gli utenti fossero impossibilitati a sostenere la quota sociale, interverrà con propria delibera il Comune di residenza.

Nel caso in cui il servizio psichiatrico o il comune di provenienza dell'utente non approvassero il desiderio della famiglia per l'inserimento del proprio congiunto in struttura, la stessa famiglia dovrà sostenere interamente il costo della retta.

Il costo di alcune attività facoltative di tipo sociale, culturale, sportive e ludiche esterne alla struttura, sono in parte a carico dell'utente. Sono invece a totale carico dell'utente le spese personali, i farmaci e le prestazioni sanitarie non mutuabili.

## CONDIZIONI PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO DURANTE IL PERCORSO IN COMUNITA'

- valutazione congiunta prima dell'ingresso del paziente per verificare l'esistenza dei prerequisiti necessari per l'inserimento e per la presentazione del caso agli operatori della struttura da parte dell'équipe di riferimento;
- visita del paziente alla struttura accompagnato dagli operatori referenti;
- adesione del paziente al progetto, attraverso la sottoscrizione del "Regolamento per la permanenza nella struttura";
- informazione alla famiglia con l'obiettivo di una sua condivisione del progetto;
- dopo l'ingresso, gli operatori svolgeranno un periodo di osservazione di almeno 3 mesi, al termine del quale si verificherà l'andamento dell'inserimento con l'équipe inviante e si definiranno insieme i percorsi riabilitativi interni ed esterni da attivare;
- nel primo trimestre di inserimento verranno effettuate verifiche a cadenza mensile;
- successivamente, a cadenza almeno trimestrale, saranno programmati incontri di monitoraggio congiunto, tra referenti del CSM e gli operatori della struttura che gestiscono la quotidianità all'interno della struttura, per verificare l'andamento dei progetti riabilitativi ed il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici.

## CONTESTO OPERATIVO GENERALE

### La struttura si occupa:

- della componente alberghiera e alimentare, somministrando pasti personalizzati in relazione alle eventuali specifiche esigenze nutrizionale e dietetiche degli ospiti o di diversi regimi alimentari;
- dei progetti riabilitativi interni come da accordi con l'équipe inviante: autonomie di base, aspetti relazionali e dinamiche nel gruppo degli ospiti, acquisizione di abilità e competenze propedeutiche all'inserimento nei contesti esterni;



- del raccordo costante con gli operatori del DSM di riferimento per la verifica del raggiungimento degli obiettivi assistenziali, terapeutici e riabilitativi.
- di mantenere la continuità terapeutica attraverso incontri costanti tra il paziente e gli operatori dei C.S.M. invianti;
- del raccordo costante con gli operatori dei servizi inviati per la verifica del raggiungimento degli obiettivi assistenziali, terapeutici e riabilitativi;

- di attivare le risorse esterne per consentire progetti riabilitativi finalizzati al reinserimento lavorativo e sociale;
- di predisporre operativamente le condizioni per una adeguata collocazione residenziale del paziente alla dimissione dalla struttura
- dello svolgimento di attività finalizzate alla gestione del tempo libero ed alla crescita culturale ed umana dei pazienti.
- dello svolgimento di attività ergo terapeutiche programmate (laboratori artigianali, creativi, orticoltura, florovivaismo ecc )



### Personale

Tutto il personale è alle dipendenze di A.L.P.HA Associazione

Gli operatori si riuniscono ogni settimana per programmare e verificare l'andamento del servizio. Il momento dell'équipe viene ritenuto fondamentale per il buon funzionamento del servizio, importante momento di formazione specifica e continuativa di tutti gli operatori.

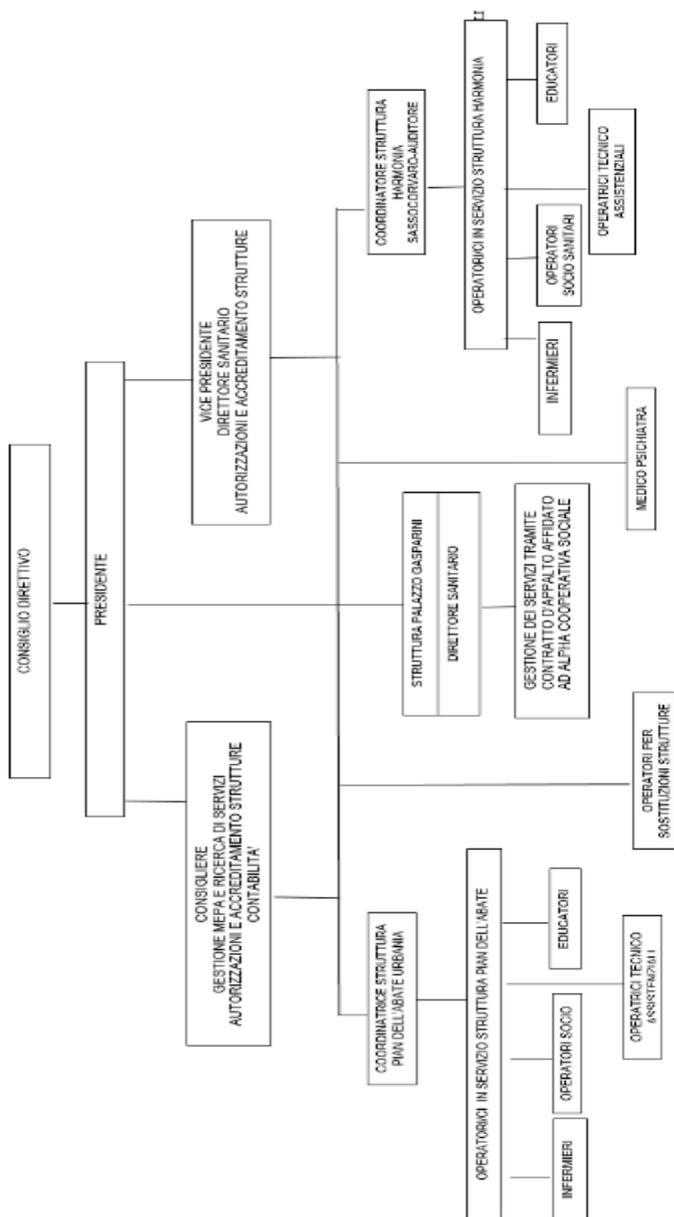
Al suo interno oltre a scambiarsi informazioni si elaborano e verificano progetti specifici per ogni ospite. Si attuano processi di valutazione degli interventi e dei progetti stessi.

### L'équipe assieme al Direttore Sanitario si fa carico di:

- redigere un progetto personalizzato
- tenere una modulistica aggiornata sul percorso di ogni Ospite

- presentare delle relazioni periodiche di verifica per ogni Ospite da discutere con cadenza periodica con i D.S.M. inviati
- presentare relazioni di verifica del servizio

## ORGANIGRAMMA GENERALE DELL'ASSOCIAZIONE



## Percorsi individuali

Si promuovono modalità comunicative sane e condivise che possano modificare positivamente il vissuto degli utenti in relazione al rapporto con sé e gli altri.

Si promuovono percorsi di inclusione sociale al fine di ostacolare i processi di emarginazione che incidono negativamente sul decorso della malattia mentale. Allo stesso fine sono rivolti interventi finalizzati alla qualità della vita delle persone con disagio mentale e si offre sostegno e supporto ai loro familiari.

Si costruiscono e potenziano le reti relazionali e solidali per prevenire l'esclusione sociale attraverso una forte sensibilizzazione della struttura, attivando risorse umane ed economiche. Attività interne rivolte alla maggiore consapevolezza di sé e all'acquisizione di una maggiore autonomia, attraverso l'affiancamento dell'operatore interessato a "fare con" l'utente e non a sostituirsi ad esso.

Vengono organizzate:

- attività esterne in raccordo con gli altri servizi della rete del territorio.
- attività interne per il mantenimento delle attività di base.
- attività manipolative, espressive, grafiche e pittoriche, laboratori artigianali ed altre attività manuali.
- uso del computer, giornalismo interno.
- floricoltura, giardinaggio, orticoltura, allevamento animali domestici ed altre attività di agricoltura sociale,
- attività esterne come trekking, frequentazione di attività sportive (piscina, palestra, pallavolo, calcetto) o corsi culturali e della biblioteca cittadina;
- altre attività (corsi di ballo, ippoterapia) vengono utilizzate seguendo programmi offerti dal territorio in base alle abilità e inclinazioni degli utenti.



## Interventi di cura e assistenza

La Struttura garantisce assistenza con personale qualificato in modo continuativo nelle 24 ore gg.

### Servizio di cura e igiene della persona:

- Prevede laddove necessario, un appoggio nello svolgimento di alcune funzioni come ad esempio l'igiene personale qualora se ne ravvisi la necessità (anche temporanea)

### Servizio amministrativo:

- Supporto amministrativo burocratico e informativo relativo agli aspetti economici
- Scheda di registrazione delle spese personali.
- Espletamento di pratiche a sostegno della vita della persona.
- Viene garantita la custodia dei beni personali e delle risorse economiche degli ospiti con l'obiettivo di raggiungere una corretta e responsabile gestione del denaro

### Servizio di accompagnamento e trasporto:

Disponibilità di operatori e mezzi per i diversi spostamenti individuali e di gruppo, a scopo ricreativo e/o per accertamenti visite sanitarie.

### Assistenza sanitaria

E' garantita, laddove necessaria, con il Medico di Medicina Generale convenzionato con la struttura che oltre alle visite su richiesta per necessità degli ospiti, effettua visite periodiche a tutti gli utenti.

**Assistenza psichiatrica:**

E' garantita dal rapporto con lo psichiatra di riferimento della struttura e con i medici psichiatri dei DSM di provenienza

**Assistenza psicologica:**

E' garantita dalla presenza in struttura a giorni e orari prestabiliti, della psicoterapeuta.

**Assistenza infermieristica:**

E' garantita da infermieri professionali dell'associazione nell'arco dell'intera giornata.

**Assistenza educativa:**

E' garantita l'assistenza educativa-riabilitativa 14 ore al giorno.

**Assistenza operatori socio sanitari:**

E' garantita l'assistenza socio sanitaria nelle 24 ore giornaliere

**Assistenza sociale:**

E' garantita per l'espletamento di tutte le prassi a supporto degli ospiti della struttura e dei rapporti con i familiari, laddove presenti, in raccordo con il Servizio Sociale dei DSM e dei Comuni di appartenenza degli ospiti.

**Documentazione integrata**

Per ogni utente viene stilata una cartella integrata relativa agli aspetti sanitari, assistenziali e sociali, che sarà sempre a disposizione per la consultazione da parte di personale e persone autorizzate.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

L'organizzazione della Struttura "Harmonia" è focalizzata sul modello di "casa", luogo per eccellenza dove trovano risposta i bisogni e i desideri.

La dimensione della casa declina implicitamente contenuti e diritti, abitare e non stare, vivere l'intimità, avere spazi personali, custodire le cose care, essere protetti dalla paura.

Ciò significa lavorare con le persone Ospiti, individualizzando l'intervento e diversificandolo in ordine alle singole esigenze; significa promuovere, attraverso la relazione, il recupero dell'affettività in modo che lo svolgersi della vita, riacquisti il significato e riacquistando significato, la persona si riappropri del senso positivo della vita.

Nella qualità del servizio vengono programmati a cadenza mensile incontri con i famigliari degli ospiti, dove si possono apportare informazioni utili a seguito dei rientri a domicilio e che possono permettere eventuali modifiche dei progetti individualizzati.

**Prestazioni**

Il miglioramento continuo del servizio è una nostra meta e nello stesso tempo un nostro metodo, utilizzato e monitorato nel lavoro d'èquipe.

La qualità del servizio può essere verificata dagli Ospiti, dai loro familiari e dai tutori attraverso la consultazione della carta dei servizi e la compilazione della scheda che verrà distribuita annualmente.

Il servizio si impegna ad effettuare rilevazioni periodiche sulla qualità percepita dagli Ospiti, dai familiari, dai tutori e di rendere pubblici i risultati di queste rilevazioni e le eventuali modifiche ai servizi offerti.

**Diritti****L'Ospite ha diritto:**

- Alla possibilità di esporre al responsabile osservazioni e proposte relativamente ai servizi prestati.
- Alla cura e all'assistenza ad opera dello staff nella specificità dei loro compiti e funzioni con

scienza e coscienza.

- Ad essere informato sui trattamenti e sulle conseguenze delle scelte operate dall'èquipe.
- Alla tutela della privacy nel trattamento dei dati personali.
- A ricevere ogni forma di attenzione e cura per la salvaguardia della propria salute fisica attraverso l'utilizzo del presidio sanitario competente.
- A ricevere e inviare comunicazioni scritte e telefoniche.
- Al rispetto delle proprie convinzioni religiose, morali e politiche.
- A non subire azioni lesive della propria dignità e della propria integrità fisica.
- Alla personalizzazione del proprio ambiente di vita.
- Al rispetto delle proprie scelte di vita riguardanti l'abbigliamento e gli aspetti estetici del proprio corpo purché consone al contesto del centro e al rispetto della dignità propria e comune.
- In conformità al DGPR tutti gli ospiti, i parenti o chi per loro sono informati del regolamento interno riferito alla privacy.

## **Varie**

L'Associazione A.L.P.HA. si è dotata di una polizza assicurativa per "responsabilità civile - rischi diversi" per la tutela di tutti gli ospiti e del personale presente in struttura.

L'Associazione A.L.P.HA. possiede un regolamento/contratto di ospitalità interno della struttura, dove, all'ingresso ogni ospite viene informato sulle modalità dei contatti con la famiglia ed eventuali modalità di uscite periodiche.

Utenti e familiari sono informati delle spese personali mensili ed eventuali modalità di gestione in caso di ricovero.

Per la responsabilità e doveri di utenti/familiari si fa riferimento al consenso informato.



**Struttura Residenziale Riabilitativa  
per persone con disturbi mentali  
“Harmonia”**

**Strada Provinciale Fogliense, 3  
61028 Sassocorvaro Auditore (PU)  
Telefono: 0721 1607006  
Fax: 0721 1607007  
e-mail: [info@associazionealpha.org](mailto:info@associazionealpha.org)**

# **SCHEDA VALUTATIVA**

## **LE VOSTRE OSSERVAZIONI CI AIUTANO A MIGLIORARE**

Gentili Ospiti, familiari, tutori,

con la scheda riportata nella pagina a fianco, A.L.P.HA. intende offrire un'opportunità per esprimere il vostro grado di soddisfazione sui servizi ricevuti.

La scheda è anonima (tutte le informazioni sono tutelate dalla Legge della privacy n. 675 del 31.12.1996); può essere compilata da un rappresentante della famiglia che raccolga l'opinione di tutti i componenti ed inviata alla sede presso A.L.P.HA. Associazione – Via V. Federici, snc – 61122 Pesaro.

Si ringrazia fin d'ora per la collaborazione.

Data

**1. Siete soddisfatti delle informazioni ricevute dal personale e dalla Carta dei servizi?**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**2. Siete soddisfatti del servizio riguardo a:**

**Ambienti**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Attività svolte**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**3. Come giudicate la disponibilità da parte del personale riguardo a:**

**Accoglienza**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Comprensione ed ascolto**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Rispetto dei vostri diritti**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Rispetto dei diritti dell'utente**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**4. Come giudicate la capacità da parte della nostra équipe a:**

**Aiutarvi nella soluzione dei problemi**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Curare il disturbo dell'utente**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Facilitare e migliorare i rapporti tra utente e familiari**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto

**Facilitare e migliorare il reinserimento sociale dell'utente**

Molto soddisfatto                      Soddisfatto                      Poco soddisfatto                      Insoddisfatto



  
**A.L.P.H.A. Associazione  
Impresa Sociale**

*Via V. Federici, snc – 61122 PESARO  
P. IVA & C.F. 01302190416*

A.L.P.H.A. Associazione Impresa Sociale E.T.S. – O.N.L.U.S.  
Sede legale e amministrativa: Via V.Federici, snc. – 61122 Pesaro  
C.F. e P. IVA: 01302190416  
Telefono: 0721 1607006 - Fax: 0721 1607007  
e-mail: [info@associazionealpha.org](mailto:info@associazionealpha.org)

*Servizi alla persona  
per la salute mentale*

