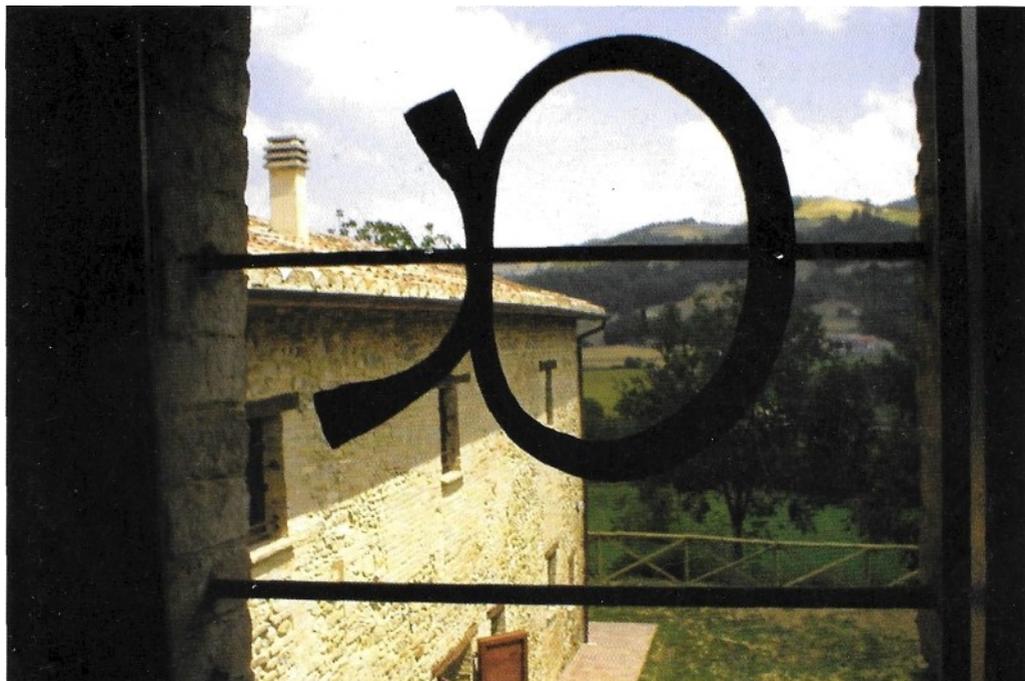


Comunità Protetta  
Residenziale per  
utenti psichiatrici  
“Pian dell’Abate”  
a Urbania (PU)



Il malato di mente  
non ha bisogno di  
un contenitore  
della sua follia,  
ma di un luogo  
dove la distanza  
tra esistenza e terapia  
sia ridotta al  
minimo.



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)  
Pec: [associazionea.l.p.ha@pec.it](mailto:associazionea.l.p.ha@pec.it)  
Web: [associazionealpha.org](http://associazionealpha.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

*La realizzazione della comunità protetta residenziale per malati psichici "Pian dell'Abate" è il frutto della vera collaborazione tra privato, enti pubblici e privato sociale, obiettivo sempre perseguito dall'Associazione.*

*Rappresenta il proseguimento di un percorso ideale iniziato nel 1989 dall'unione degli intenti di operatori, utenti del servizio psichiatrico e loro familiari che hanno portato alla costituzione dell'associazione, nonché la possibilità, per l'associazione stessa, di sostenere le persone in sofferenza psichica in tutte le fasi dell'evoluzione del loro disagio, anche quando, alla fine di un percorso riabilitativo, la persona non può essere, per i più validi motivi, riaccolta in famiglia.*

*Gli intenti che ci hanno sempre guidato e continuano a guidarci, sono quelli di migliorare al massimo le condizioni di vita delle persone affette da disturbi psichici e di supportare le famiglie, andando incontro alle diverse esigenze che vengono espresse e che l'ente pubblico, in quanto tale, non riesce a soddisfare.*

*La scelta del nome dell'associazione ha un significato; ALPHA è la prima lettera di un vecchio alfabeto, simbolo di nascita, dell'inizio della vita, per iniziare un discorso nuovo, per far sì che la persona con difficoltà psichiche diventi attore protagonista di un'opera, insieme a persone che credono nella sua possibilità di raggiungere una migliore qualità della vita e nelle sue capacità di costruire un futuro supportato da una costante vicinanza emotiva.*

*L'associazione si è sempre battuta e continua a farlo, contro lo stigma che il malato psichiatrico si porta dietro, sostenendone la reinclusione sociale, attraverso l'evidenza dei fatti, di come si comportino in modo adeguato alle diverse situazioni in cui si vengono a trovare, se opportunamente sostenuti nella gestione della sfera emotiva.*

*Nella storia dell'associazione tutte le attività di sostegno alle persone con difficoltà psichiche sono state attivate, gestione del tempo libero, di attività espressive, gestione di strutture residenziali riabilitative, di centri diurni, di attività domiciliari, di sostegno alle famiglie, di servizi di assistenza sociale, di segretariato sociale, curatele, amministrazione di sostegno, costituzione e conduzione di gruppi di auto-mutuo-aiuto.*

*Rilevando l'importanza della comunità protetta, che va a completare la gamma dei servizi messi a disposizione di persone in difficoltà psichiche e delle loro famiglie, a nome di tutte le persone che fanno parte dell'associazione, delle persone che beneficiano dei servizi offerti dalla stessa, trovando risposta ai loro bisogni e dei loro familiari, risottolineando la collaborazione tra privato, enti pubblici e privato sociale che ne ha permesso la realizzazione si esprime un pubblico ringraziamento al Legato Studi Raffaelli, al Comune di Urbania alla Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro alla Regione Marche.*

Con la carta dei servizi L'associazione A.L.P.H.A. si impegna, nei confronti dei propri utenti, ospiti della Comunità Protetta Residenziale di Pian dell'Abate, delle loro famiglie e dei cittadini in genere, a garantire il diritto al Benessere Psicico.

Con la Carta dei Servizi gli utenti, prima di accedere alla struttura, possono conoscere dettagliatamente la funzione e l'organizzazione della Comunità Protetta Residenziale di Pian dell'Abate, ed essere così informati della qualità e del valore dei servizi offerti, nonché della garanzia sulla professionalità degli operatori.

Lo scopo principale, raggiungibile attraverso la Carta dei Servizi, è quello di consentire all'utente di conoscere l'adeguatezza delle prestazioni rispetto ai propri bisogni e al proprio progetto personalizzato realizzabile all'interno della comunità.

Questa specificità, connotante qualitativamente il nostro centro, fa sì che la presente Carta dei Servizi non si limiti alla funzione di descrivere una prestazione, ma permetta di affermare le scelte operative dell'associazione A.L.P.H.A., non solo attraverso strumenti tecnici, ma anche attraverso un lavoro costante di formazione relativa alla Salute Mentale.

Questa Carta dei Servizi, redatta in ottemperanza al DCPM del 27 Gennaio 1994, con aggiornamento periodico, si rivolge a tutti i cittadini e Pubbliche Amministrazioni, viene distribuita agli ospiti, ai familiari, ai tutori, alle Associazioni, ai medici di base, ai Dipartimenti di Salute Mentale al fine di comunicare l'identità, lo scopo e la missione dell'unità d'offerta e di declinare concretamente gli obiettivi per la fruibilità.

## Mission della struttura

La comunità protetta per malati psichici è un presidio socio-sanitario di carattere residenziale che si propone di potenziare la rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per persone affette da psicosi cronica in base di quiescenza clinica e rispondere al bisogno urgente del territorio, andando ad integrare le attività delle strutture già esistenti e cercare di colmare il vuoto del “Dopo di noi” nel campo della salute mentale.

La comunità protetta, pensata come un ambiente domestico, dotata di ogni comfort è stata costruita “intorno” alle persone che l’abiteranno.

E’ stata dimenticata l’immagine della struttura a cui tutti eravamo abituati, abbiamo pensato a luoghi accoglienti e familiari dove ognuno possa trovare il suo spazio nel rispetto della sua dignità e nella ricerca dell’individualità, forse perduta.

La comunità si collega e fa parte di una rete con altre realtà già operanti nel territorio e dell’insieme di strutture residenziali e semi-residenziali dell’Associazione A.L.P. HA., in convenzione con gli Enti Pubblici.

La comunità protetta offre agli ospiti percorsi individuali miranti al reinserimento sociale attraverso il mantenimento e rafforzamento della capacità residue incidendo soprattutto in due aree generali di competenza:

- Competenze generali per il funzionamento sociale
- Competenze specifiche e peculiare dell’ambito sociale cui la persona appartiene.

Le aree specifiche e vitali su cui si interviene in maniera assidua sono:

- Cura del sé e degli spazi personali
- Cura degli spazi comuni
- Rispetto delle persone e delle cose
- Accrescimento del senso di responsabilità verso impegni e doveri
- Aumento della stima del sé per aumentare il senso di autonomia
- Frequentazione di amici e familiari

Attività sociali e ricreative

## Tipologia della struttura

Trattasi di un complesso edilizio rurale, su due piani, situato a poca distanza del centro storico di Urbania, per il raggiungimento del quale la comunità dispone di mezzo di trasporto dedicato.

È situato ai margini di una strada a scarsa intensità di traffico che permette agli ospiti di effettuare passeggiate in autonomia, immersi nel verde a contatto con la natura. Consta di sei camere con una capacità ricettiva di dodici posti letto: ogni camera si avvale di un bagno privato.

La comunità dispone di un ampio salone comune, una cucina, sala riunioni per operatori, laboratori per le attività manuali ed espressive, bagni comuni per le attività diurne e di locali accessori quali lavanderia, dispensa, ripostigli.

Il complesso edilizio è circondato da una vasta area verde per la vita all'aperto degli ospiti e per le loro attività fisiche.

Sul terreno di pertinenza, esiste un fabbricato autonomo adibito ad attività di gruppo.

La conformazione della comunità permette agli ospiti l'effettuazione di attività personali, gestione di hobby particolari, arte espressiva, musica, manualità, Dispone, inoltre, di un ampio parcheggio.



# Organizzazione della struttura e suoi organismi

La comunità protetta di Pian dell'Abate ha una capacità ricettiva di n. 12 ospiti.

E' organizzata in modo da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza socio-sanitaria, consentendo agli stessi di mantenere stabile il livello mentale e per quanto possibile di poter essere protagonisti della vita che si svolge all'interno della struttura. Si avvale, a sostegno della gestione, di un Comitato di Indirizzo e Controllo e di un Nucleo Tecnico appositamente costituiti, dei quali hanno parte esponenti e tecnici di Enti Pubblici Locali.

La comunità protetta è una soluzione rivolta a pazienti giunti in una fase avanzata del loro percorso istituzionale che necessita ancora di supporto, con scarsa autonomia nella vita quotidiana.

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

## **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

La comunità protetta Pian dell'Abate 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 hanno già seguito un programma riabilitativo presso i servizi dei D.S.M. o a domicilio o in strutture prettamente riabilitative, 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 uno scarso grado di autonomia e di analisi della realtà, che necessitano di 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 basso livello di autosufficienza e con bisogno assistenziale socio-riabilitativo e sanitario.

## **ACCESSO**

L'accesso alla comunità protetta 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 acquisita insufficiente autonomia che deve essere migliorata e consolidata al fine di utilizzare tutte le risorse potenziali 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 la più possibile autonomia personale 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. invianti.

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 lunghissime permanenze, non motivate da obiettivi definiti, concordati, continuamente verificati.

Deve essere garantita una forte integrazione con l'équipe territoriale di provenienza.

## **COLLOCAZIONE URBANISTICA**

Trattasi di uno stabile, che dispone di dodici posti residenziali completamente autonomi, idoneo ad una dimensione di vita di tipo familiare situato alla periferia di Urbana.

La sua posizione, lungo la Strada Ponte Vecchio n. 15, è favorita per il raggiungimento del centro abitato per la mancanza di difficoltà, essendo la strada completamente pianeggiante.

## **PROGETTO DI INNOVAZIONE SOCIALE**

I progetti e le iniziative sono rivolte a valorizzare gli spazi esterni ricadenti all'interno dell'area collegata alla struttura. Il progetto riguarderà sia l'attività sull'area esterna (manutenzioni, giardino terapeutico, piccole produzioni floro-vivaistiche) 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 apertura ludica (calcetto), 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 ludico terapeutiche.

## **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. (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 seguiti dal DSM;
- presenza di alterazioni di funzionamento nel contesto relazionale, lavorativo, familiare;
- accettazione del tempo necessario, 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 del Nucleo Tecnico di Gestione, dal parere dei tecnici esterni incaricati, dal parere favorevole dell'equipe tecnica della struttura, dalla disponibilità di posto nella stessa.

Per i residenti delle Zona Territoriale n. 2 verrà attivato il percorso già in essere UVD (Unità Valutativa Distrettuale).

#### **Documenti di accesso**

La domanda va correlata da relazione clinica-sociale.

Dalla 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 quotasanitaria 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.

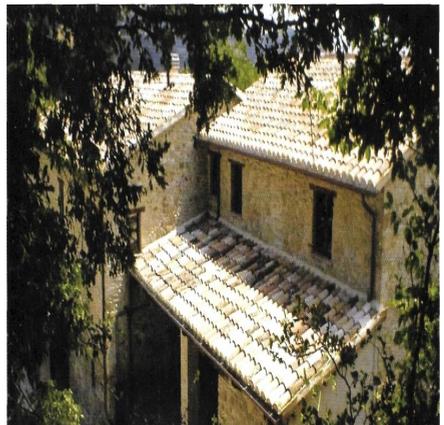
### **CONDIZIONI PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO DURANTE IL PERCORSO IN COMUNITA'**

- 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 sociali dei territori invianti per la verifica del raggiungimento degli obiettivi assistenziali, terapeutici e riabilitativi;
- di attivare le risorse esterne per consentire progetti riabilitativi finalizzati al reinserimento sociale;
- di predisporre operativamente le condizioni per una adeguata collocazione residenziale del paziente all'eventuale 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, ed è un importante momento di formazione specifica e continuativa di tutti gli operatori.

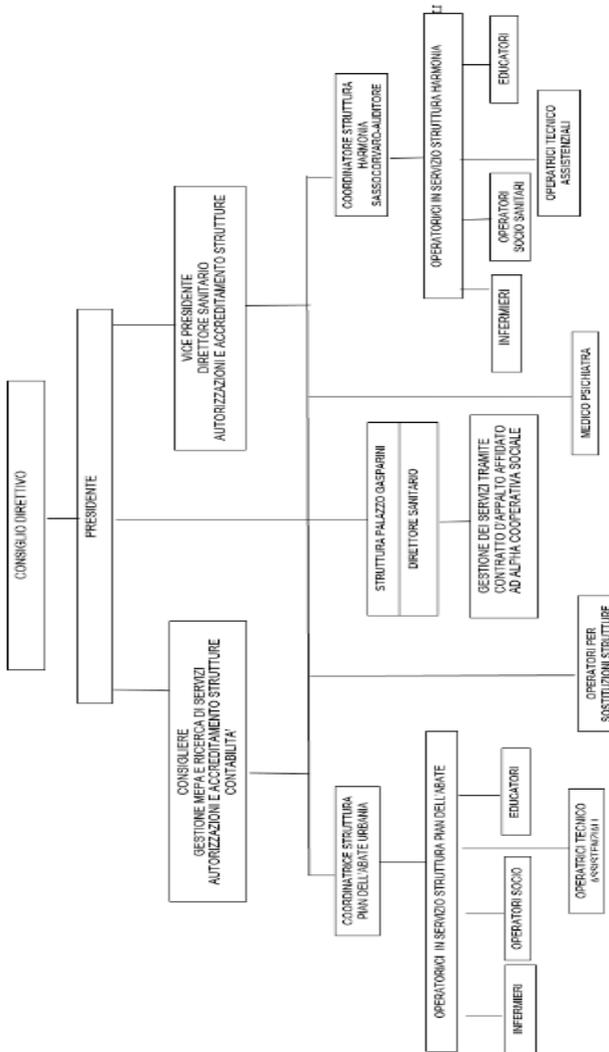
Al suo interno oltre a scambiarsi informazioni si elaborano e verificano progetti specifici per ogni ospite.

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. invianti
- presentare relazioni di verifica del servizio

# ORGANIGRAMMA GENERALE DELL'ASSOCIAZIONE



## Percorsi individuali

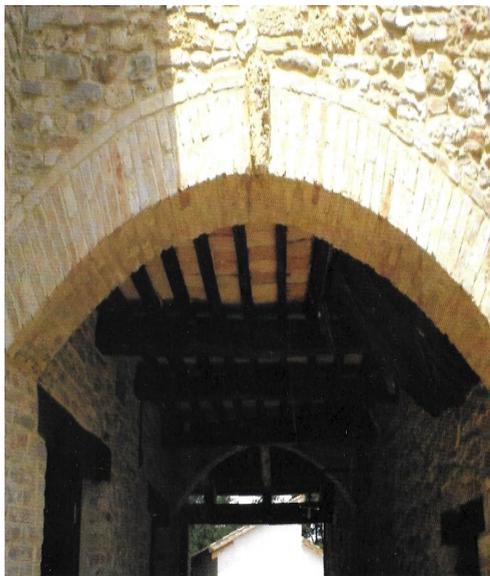
Si promuovono modalità comunicative sane e condivise che possano modificare positivamente il vissuto degli utenti in relazione al rapporto con sé e gli altri.

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, giornalino interno.
- floricoltura, giardinaggio, orticoltura, allevamento animali domestici.
- attività esterne come trekking, frequentazione di attività ludiche 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 comunità 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 comunità protetta Pian dell'Abate 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 familiari 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'équipe.

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'équipe.
- 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 famigliari sono informati delle spese personali mensili ed eventuali modalità di gestione in caso di ricovero ospedaliero.

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

## **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.



**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'ospite**

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

















