



SRP2- CPA “Argo”

Romano di Lombardia, località Bissi

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento: marzo 2026

SOMMARIO

1.LA COOPERATIVA	4
1.1 LA MISSION	4
1.2 CERTIFICAZIONE ED ADESIONI	4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
3.1 FONDAMENTO	7
3.2 FINALITA'	8
3.3 OBIETTIVI GENERALI	8
4. ORGANIZZAZIONE	9
4.1GIORNATA TIPO	9
4.2 PROFESSIONALITA'	10
4.3 SERVIZI GARANTITI	12
4.4 STANDARD DI QUALITA'	13
1.1 RELATIVI AL SERVIZIO	13
1.2 RELATIVI ALL'UTENTE	15
5. PROGETTO PER L'UTENTE	16
6. COME ACCEDERE	17
6.1 L'INSERIMENTO	17
6.2 IL REGOLAMENTO INTERNO	18
6.3 LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	18
7. LE DIMISSIONI	18
8. DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI	19
8.1 DIRITTI	19
8.2 DOVERI	19

9. SUGGERIMENTI – RECLAMI 20

10. RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE 20

11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA 20

11.1 PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA 20

11.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA 21

- 11.2.1 RICHIESTA 21
- 11.2.2 PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE 22
- 11.2.3 RITIRO DOCUMENTAZIONE 22
- 11.2.4 TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO 22

12. CONTATTACI 23

ALLEGATO 1 – MOD. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE 1

ALLEGATO 2 - RETTA E SERVIZI OFFERTI 2

ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA 1

- Si prenda in considerazione l'ultimo anno di permanenza del vostro familiare nel servizio; 1
- il questionario va compilato in tutte le sue parti. Per ogni domanda bisogna fornire un'unica risposta (barrare con una crocetta la risposta scelta) rispondendo con il grado di soddisfazione rispetto al quesito posto. E' presente la possibilità di non rispondere (barrando "non so") laddove non si ritenga di disporre degli elementi necessari di osservazione e conoscenza; 2
- se ci sono spiegazioni o commenti aggiuntivi alla valutazione si può utilizzare la riga "commento"; 2
- se vi fossero suggerimenti o segnalazioni ulteriori per il miglioramento del servizio o relativi al questionario che si sta compilando, si può utilizzare il campo finale "suggerimenti / segnalazioni". 2

1. LA COOPERATIVA

ITACA Società Cooperativa Sociale è stata costituita nel Marzo del 1993.

Itaca, sin dalla sua costituzione, ha scelto come territorio di appartenenza, la bassa pianura bergamasca. In esso ha implementato le proprie capacità progettuali, professionali ed imprenditoriali, realizzando e/o gestendo, prevalentemente in collaborazione con gli Enti Pubblici, servizi rivolti a persone in difficoltà, in particolare: disabili, minori e pazienti psichiatrici.

Negli anni la cooperativa è cresciuta, sviluppando progetti e servizi mirati (tempo libero, servizi domiciliari, laboratori ergo terapeutici), creando offerte residenziali (comunità Nausicaa, comunità Argo, appartamenti protetti) e promuovendo attività di sostegno al disagio.

L'impostazione di Itaca nell'affrontare sempre secondo criteri di massima qualità i progetti e gli incarichi è stata sancita anche dall'ottenimento della certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2015).

La base sociale è costituita da soci ordinari, fruitori, volontari sovventori distinti in persone fisiche e giuridiche.

Nei servizi gestiti dalla cooperativa sono impiegate diverse professionalità: educatori professionali, ASA, psicologa, psichiatra, addette ai servizi, infermieri, impiegati, direttore sanitario.

1.1 LA MISSION

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la solidarietà, la democraticità, la collaborazione, la mutualità, la proprietà collettiva, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

"Itaca promuove il benessere e il sostegno delle persone attraverso una filiera di servizi e progetti. Offre e co-progetta interventi socio-sanitari, educativi, culturali attraverso la promozione di partecipazione della cittadinanza e attivazione di reti sociali per generare opportunità, accrescere l'inclusione e sviluppare nuove forme di abitare"

1.2 CERTIFICAZIONE ED ADESIONI

Itaca è certificata conformemente alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione di servizi Diurni per disabili.

In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Itaca ha adottato un apposito Modello Organizzativo e ha emanato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti

coloro che operano per conto della Cooperativa.

La Cooperativa Itaca come da Decreto Regionale n. 17257 del 13/12/2021 è stata riconosciuta come Ente Unico per le seguenti unità di offerta sociosanitarie accreditate:

- CDD CUDES 001335 - LA ROSA DEI VENTI, via Oleandri 23, Verdellino (BG)
- CDD CUDES 001340 – ARCOBALENO, via Papa Giovanni XXIII 9, Spirano (BG)
- CDD CUDES 001377 - IL GIRASOLE, via Vezzoli 6, Calcio (BG)
- CSS CUDES 001271 – NAUSICAA, via Torquato Tasso snc, Morengo (BG)

La Cooperativa Itaca è associata ai seguenti organismi: Consorzio territoriale CUM SORTIS come socio fondatore, Confcooperative e Federsolidarietà.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

- | | |
|-------------------------|--|
| EGUAGLIANZA | I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti , senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente/cliente. |
| IMPARZIALITA' | Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità; |
| PARTECIPAZIONE | La Cooperativa Itaca nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi; |
| EFFICIENZA ED EFFICACIA | I servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. |

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La comunità “Argo” è un servizio residenziale della Cooperativa Itaca per persone con problematiche psichiatriche.

“Argo” nasce nell’ottobre 1999 sulla base della volontà della Cooperativa Sociale ITACA di aderire al Progetto “FUORI I MATTI” promosso dal Consorzio Gino Mattarelli (CGM) finalizzato alla realizzazione sul territorio nazionale di una rete di strutture residenziali e diurne alternative agli Ospedali Psichiatrici.

“Argo” occupa l’intera ala di una grande cascina a Romano di Lombardia completamente ristrutturata ed inaugurata nel 2002. La struttura è di proprietà della Cooperativa. Al piano terreno è presente la zona giorno (sala da pranzo, soggiorno, sala fumatori, infermeria, locali di servizio), al primo piano la zona notte con stanze singole e doppie dotate di servizi igienici, al secondo piano spazi polivalenti a disposizione per lo svolgimento di specifiche attività individuali e di gruppo. La comunità dispone di un ampio giardino attrezzato con panchine, tavoli, gazebo.

“Argo” è stata accreditata come “Comunità Protetta ad Alta protezione” per 14 posti presso la Regione Lombardia come da D.G.R. del 13.10.2003 n° VII/14562 con la conseguente iscrizione all’Albo Regionale delle Strutture Accreditate al n° 673. Il principale committente è l’Azienda Sanitaria Locale di Bergamo con la quale è stato stipulato apposito contratto post-accreditamento.

“Argo” trova il principale riferimento normativo nella D.G.R. del 28.02.2007 n. 8/4221, che ha provveduto al riordino della residenzialità psichiatrica e alla definizione della nuova tipologia di offerta “Comunità Protetta Alta Assistenza”(CPA).

Con delibera N 147 del 25 febbraio 2025 la SRP2-CPA Argo ha ottenuto altri due posti accreditati. Ad oggi la struttura ha complessivamente n°16 posti accreditati di cui n°14 posti contrattualizzati.

“Argo” è oggetto di Certificazione di Qualità ISO 9001/2015

“Argo” può ospitare fino a 16 utenti con problematiche psichiatriche, di sesso maschile e femminile.

La SRP2 (Struttura Riabilitativa Psichiatrica di tipo 2 – CPA) è una struttura residenziale per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo, dove vengono allestiti e attuati programmi di cura per i quali sono necessari interventi residenziali a media intensità riabilitativa. Offre un’adeguata presenza di personale sanitario e psico-socio-educativo estesa sulle 24 ore per la realizzazione di progetti a termine per una durata massima della degenza di 72 mesi

Per l’accoglienza di nuovi utenti sono considerate diagnosi elettive: schizofrenia e sindromi correlate, sindromi affettive gravi, gravi disturbi di personalità; è da considerarsi il limite di età dei 65 anni. Sono considerate diagnosi di esclusione: demenza primaria, grave ritardo mentale.

3.1 FONDAMENTO

L'approccio alla riabilitazione psichiatrica nei servizi della Cooperativa ITACA non viene inteso come la semplice sostituzione delle dis-abilità con delle abilità, ma anche come un insieme di strategie orientate ad aumentare le opportunità di scambio di risorse e affetti. La riabilitazione è quindi apertura di "spazi negoziali" per la persona, per la sua famiglia, per la comunità circostante e per i servizi che della persona si occupano. Il modello delle "reti negoziali molteplici" pone al centro non l'autonomia bensì la partecipazione, di modo che l'obiettivo non sia di far cessare ai deboli di essere deboli per poter stare in scena con i forti, ma di modificare le regole della scena, cosicché in essa vi siano deboli e forti in scambio permanente di competenze e interessi. Progettare significa tener conto di tutti gli ambienti di vita del soggetto, in cui la persona è soggetto attivo e capace di negoziazione. La cittadinanza della persona non è la semplice restituzione dei suoi diritti formali ma la costruzione dei suoi diritti sostanziali ed è dentro tale costruzione (affettiva, relazionale, materiale, abitativa, produttiva) che sta l'unica possibile riabilitazione

3.2 FINALITA'

Lo scopo della SRP2-CPA è quello di realizzare interventi terapeutico-riabilitativi finalizzati al massimo recupero e/o alla stabilizzazione della malattia, in modo che i pazienti possano raggiungere un grado di autogestione e di autonomia personale tali da consentire modalità diverse di reinserimento nell'ambiente di vita. Si tratta di persone con disagio psichico particolarmente marcato, autonomia limitata, capacità sociali compromesse e con bisogno di interventi terapeutico-riabilitativi specifici.

La vita comunitaria si articola in modo da soddisfare il livello più alto di protezione tra quelli previsti dalla normativa vigente, garantendo un'assistenza continuativa nelle 24 ore

La quotidianità rappresenta uno degli strumenti più efficaci nella cura dei pazienti ospiti della struttura residenziale e pertanto vengono valorizzate tutte le attività finalizzate alla cura della persona e dei rapporti di gruppo e sociali. In particolare gli interventi riabilitativi riguardano:

- Cura del sé, del proprio spazio e dello spazio condiviso;
- Attività di gruppo;
- Gestione del denaro;
- Sostegno delle attività pratiche e relazionali;
- Sviluppo di attività all'esterno della residenza al fine di una integrazione con il tessuto urbano.

L'intervento assistenziale e riabilitativo che, giorno dopo giorno, viene gestito e garantito dagli operatori insieme ai pazienti, rimanda a quello della casa, dando alla residenzialità una connotazione prettamente familiare, emotivamente pregnante, che contribuisce a ricomporre ed a riconnettere lo spazio vissuto, compromesso dal disturbo psichiatrico. La limitazione in estensione e numero di utenti, che è propria di una struttura comunitaria, concorre allo stabilirsi di rapporti interpersonali connotati da una progressiva acquisizione o recupero di modelli di comportamento adattativi, nella misura in cui, evitando la personalizzazione, si fa appello alla propria individuale responsabilità.

3.3 OBIETTIVI GENERALI

“Argo” si connota come esperienza comunitaria che si pone questi macro obiettivi:

- presa in carico globale della persona garantendogli un soddisfacimento dei bisogni abitativi, assistenziali, sanitari attraverso una funzione educativa-riabilitativa.
- Innescare una dinamica di cambiamento attraverso l'utilizzo di strategie e modalità d'intervento orientate ad aumentare le opportunità di scambio di risorse, affetti, attivando o potenziando nell'utente la capacità di trasferire gli apprendimenti nel contesto sociale.

La comunità si propone di garantire uno spazio di vita in comune che solleciti e mantenga un clima di accoglienza, serenità e scambio tra il gruppo.

4. ORGANIZZAZIONE

“Argo” garantisce un’offerta assistenziale sulle 24 ore. L’organizzazione del personale soddisfa i vincoli previsti dell’accreditamento e prevede elementi di miglioramento.

La continuità assistenziale è garantita dalla compresenza di un Infermiere Professionale e di un Ausiliario Socio Assistenziale a copertura dell’intera giornata.

E’ inoltre prevista la presenza mirata di un terzo operatore Educatore Professionale/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica nelle fasce a maggiore intensità riabilitativa (dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì).

E’ prevista la presenza in struttura del medico Psichiatra per 20 ore settimanali dal lunedì al venerdì, e il servizio di reperibilità telefonica dello stesso come richiesto dalla normativa di riferimento.

E’ inoltre prevista la presenza del Direttore Sanitario per quattro giorni settimanali.

Le attività di cucina, lavanderia, pulizia ambienti sono garantiti attraverso la presenza di operatori Addetti ai Servizi.

4.1 GIORNATA TIPO

La giornata tipo proposta agli Utenti è così strutturata:

Orario	Attività
7.00 – 8.30	Sveglia, igiene personale, sistemazione spazi personali
8.00 – 9.30	Colazione, igiene personale, assunzione terapie
9.30 – 12.00	Attività individuali o di gruppo Uscita sul territorio/commissioni
12.00 – 12.30	Pranzo
12.30 – 15.00	Igiene personale, assunzione terapie, relax
15.00 – 16.00	Attività individuali o di gruppo
16.00 -16.30	Merenda

16.30 -19.00	Uscita sul territorio/commissioni Attività individuali o di gruppo Igiene personale, assunzione terapie, relax
19.00-19.30	Cena
19.30 -22.00	Igiene personale, assunzione terapie, relax Attività comunitarie
22-00 - 7.00	Riposo notturno

Il repertorio delle attività a valenza riabilitativa sono funzionali a favorire:

- Interventi sulle abilità individuali con affiancamenti individuali per l'igiene personale domestica
- coinvolgimento in minime mansioni della vita quotidiana di comunità, riordino spazi di comunità, turnazioni nelle attività di colazione, pranzo, cena;
- interventi di intrattenimento: attività ludiche interne alla comunità;
- interventi di risocializzazione: attività di gruppo in comunità o all'esterno; coinvolgimento del volontariato per sostegno di programmi personalizzati; partecipazione alla programmazione di attività comunitarie;
- partecipazione ad attività di gruppo strutturate di tipo riabilitativo: espressivo, psicomotorie, occupazionali, musicali, gruppi di discussione,..
- partecipazione del volontariato alle attività risocializzanti in comunità o all'esterno.

4.2 PROFESSIONALITA'

La comunità Argo garantisce la presenza di personale qualificato a copertura dell'intera giornata.

Gli operatori impiegati afferiscono alle seguenti professionalità: Medico Psichiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Ausiliario SocioAssistenziale, Infermiere.

Sono inoltre presenti i seguenti ruoli funzionali:

- Direttore Sanitario.
- Coordinatore: è responsabile di presidiare il buon funzionamento progettuale, organizzativo, logistico, amministrativo del servizio, nonché la corretta programmazione, realizzazione e verifica dei singoli interventi riabilitativi da parte dell'équipe multidisciplinare.
- Responsabile Controlli Operativi.
- Responsabile e Addetti per l'attività di autocontrollo HACCP
- Addetti Antincendio – Emergenza.

Per ogni Utente preso in carico sono individuati degli operatori di riferimento, in particolare:

- Coordinatore: è il primo interlocutore per gli operatori del servizio, i riferimenti esterni dell'Utente (Servizi Territoriali, Famiglia/Referenti legali,...) sulle necessità legate alla presa in carico. Si riferisce per la propria attività alla Direzione della Cooperativa.
- Psichiatra: è il primo riferimento per l'équipe, i familiari, referenti legali, i servizi territoriali e gli utenti per quanto riguarda gli aspetti clinici e sanitari dell'Utente. E' incaricato di predisporre ed aggiornare la Cartella del singolo utente per le parti di competenza.
- Educatore di riferimento: presidia, in raccordo con l'équipe, la progettazione, realizzazione e verifica dell'intervento educativo – riabilitativo dell'utente. E' incaricato di predisporre ed aggiornare la Cartella del singolo utente per le parti di competenza.
- Infermiere di riferimento: presidia, in raccordo con l'équipe, ed in stretta collaborazione con lo psichiatra di comunità ed il medico di medicina generale il soddisfacimento delle necessità sanitarie e assistenziali dell'Utente. E' incaricato di predisporre ed aggiornare la Cartella del singolo utente per le parti di competenza.
- Ausiliario socio assistenziale di riferimento: presidia il soddisfacimento dei bisogni di cura/assistenza della persona (del sé, delle proprie cose, dell'ambiente domestico,...), sulla base delle indicazioni dell'équipe.

Le figure professionali possono inoltre avvalersi della collaborazione di volontari per la realizzazione di alcune attività. L'ingaggio e la cura dell'esperienze di volontariato è affidato al Coordinatore della comunità, la cui attività è descritta in apposita procedura.

La presenza mirata della figura dell'educatore professionale o del tecnico dell'abilitazione psichiatrica nel corso dell'attività è finalizzata a:

- operare osservazioni e ingaggi mirati nei confronti dell'Utente volti a perseguire gli obiettivi riabilitativi dichiarati nel PTR individuale;
- creare un repertorio di attività su cui sia possibile progressivamente coinvolgere l'utente in una dimensione di gruppo (altri utenti, volontari,...) ed eventualmente valorizzare le risorse messe a disposizione dal territorio (associazioni, agenzie, gruppi...).
- individuare attività con pura valenza di intrattenimento, svago, benessere che possono essere affidate a personale ausiliario, che non necessitano di altri interventi specialistici.

4.3 SERVIZI GARANTITI

La Comunità Argo, aperta 24 ore su 24, per l'intera settimana, per tutto l'anno garantisce:

- intervento riabilitativo: si realizza all'interno e all'esterno della comunità offrendo quotidianamente agli utenti occasioni di crescita relazionale, psicologica e sociale, attraverso la predisposizione e attuazione di attività individuali e di gruppo da parte di personale qualificato.
- intervento assistenziale ed infermieristico: si garantisce supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona e nella somministrazione farmacologia attraverso la presenza di personale ausiliario e infermieristico.
- servizi di vitto e alloggio: si prevedono diete personalizzate in base alle eventuali patologie e necessità. La cura e il riordino degli spazi è a carico del personale addetto ai servizi. Per gli indumenti personali è attivato il servizio di lavanderia all'interno della Comunità.
- intervento sanitario: la presenza del Medico Psichiatra assicura l'intervento clinico con l'ospite e la consulenza al personale della struttura; lo Psichiatra collabora con il Direttore Sanitario.
- assistenza in caso di ricovero ospedaliero: in caso di ricovero dell'utente presso una struttura ospedaliera, la comunità s'impegna a garantire una visita da parte del proprio personale per un'ora giornaliera comprendente igiene personale, assistenza e cambio biancheria. Tale servizio è garantito laddove il ricovero avvenga in una struttura che si trovi nel raggio di 15 Km. Nel caso in cui fosse richiesta da parte dell'ospedale un'assistenza continuativa vengono direttamente presi accordi tra il servizio stesso ed il familiare/referente legale dell'utente.

4.4 STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa Itaca si impegna a mantenere gli standard di funzionamento previsti dalla normativa di riferimento (D.g.r. n.6/38133 del 6 agosto 1998 “requisiti di accreditamento delle strutture sanitarie”, D.g.r. n8/4221 del 28 febbraio 2007), inoltre prevede ulteriori standard di qualità:

RELATIVI AL SERVIZIO

Aspetto	Standard	Tolleranza
Risorse umane	Presenza di un terzo operatore Educatore professionale/tecnico Della riabilitazione psichiatrica nelle fasce a maggiore intensità riabilitativa (dalle 9 alle 17 dal Lunedì al venerdì)	20% di assenza sul mese
Cura delle risorse umane (educatore / psicologo / infermiere professionale)	Percorso di selezione, informazione accompagnamento iniziale della ru da parte del referente risorse umane della cooperativa / coordinatore. Percorso di valutazione/accompagnamento crescita professionale in itinere della ru da parte del coordinatore. Percorso per favorire richiesta di mobilità interna della ru da parte Del referente risorse umane della Cooperativa	Nessuna Slittamento di 6 mesi della valutazione periodica dell'operatore Nessuna
Cura delle risorse umane (volontari)	Percorso di ingaggio, informazione accompagnamento della ru a cura del coordinatore	Nessuna

Aspetto	Standard	Tolleranza
Cura del territorio	Definizione di apposite convenzioni, protocolli intesa con agenzie/associazioni/gruppi esterni a cura del servizio	
Multidisciplinarietà dell'intervento	<p>Programmazione annuale dei</p> <p>Dispositivi d'incontro atti a favorire La multidisciplinarietà dell'intervento (equipe, staff educativo, Staff infermieristico, staff asa)</p> <p>Presenza stabile agli incontri del Personale preventivato</p> <p>Presenza stabile del medico psichiatra alle riunioni di equipe</p> <p>Supervisione psicologica all'equipe sul caso</p>	<p>Nessuna</p> <p>30% assenza</p> <p>20% assenza</p>
Servizio cucina	<p>Presenza costante anche nelle giornate festive di addetti alla</p> <p>Preparazione dei pasti</p>	<p>10% assenza</p> <p>Sostituzione con altro personale Addetto all'assistenza o catering</p>

RELATIVI ALL'UTENTE

ASPETTO	STANDARD	TOLLERANZA
Operatori di riferimento (educatore, Asa, ip)	Nomina operatori di riferimento per ogni utente	Nessuna
Predisposizione ptr	Entro 2 mesi dall'inserimento Aggiornamento periodico a distanza di sei mesi Verifica annuale	Slittamento di 1 mese Slittamento di 1 mese Slittamento di 15 giorni
Presentazione / condivisione ptr Individuale	Incontro annuale con l'utente da parte dello psichiatra, educatore di riferimento e redazione verbale. Incontro annuale con servizi territoriali da parte dello psichiatra, coordinatore e redazione verbale. Incontro annuale con familiare di riferimento /legale rappresentante da parte dello psichiatra, educatore di riferimento, coordinatore e redazione verbale Consegna documentazione di aggiornamento a servizi territoriali entro 15 giorni da espressa richiesta.	Nessuna, salvo impossibilità per comprovate condizioni cliniche/funzionamento della persona Slittamento di 2 mesi Slittamento di 2 mesi, salvo manifesta non volontà dell'utente o assenza riferimenti. Assenza educatore di riferimento all'incontro Slittamento di 15 giorni

Realizzazione attività previste nel Ptr	90% delle attività previste sul mese	80% delle attività previste nel mese
Coinvolgimento utente in attività di Gruppo di tempo libero/socializzazione di gruppo	Partecipazione ad almeno un Attività mensile rispetto alle attività di gruppo programmate.”	Nessuna. Salvo impossibilità per comprovate condizioni cliniche/funzionamento della Persona
Soddisfazione delle famiglie	Somministrazione annuale di apposito questionario, elaborazione e socializzazione dei risultati	Slittamento di 2 mesi
Soddisfazione degli operatori	Somministrazione annuale di apposito questionario, elaborazione e socializzazione dei risultati	Slittamento di 2 mesi
Soddisfazione del committente	Somministrazione annuale di apposito questionario ed elaborazione risultati	Slittamento di 2 mesi

5. PROGETTO PER L'UTENTE

L'intervento offerto si basa sulla predisposizione ed attuazione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR).

Il PTR ha le seguenti caratteristiche: è individuale; è liberamente accettato dall'Utente; è frutto dell'interazione multiprofessionale; ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi da perseguire; ha come scopo il mantenimento e potenziamento di quelle abilità relazionali e funzionali necessarie per mantenere ed accrescere la qualità di vita dell'Utente; Il PTR viene redatto a seguito delle indicazioni presenti nel PTI, documento che viene redatto dal Servizio Inviante (CPS)

Le strategie terapeutiche su cui si basa il PTR sono di tipo farmacologico e di tipo relazionale.

Il PTR è inteso come strumento dinamico, continuamente aggiornato e riletto alla luce di nuove osservazioni e valutazioni. Sono previsti appositi incontri di condivisione, presentazione e verifica del progetto tra gli Operatori e l'Utente, i Servizi Territoriali, i Legali Rappresentanti o altri Tutori Riabilitativi/Progettuali.

6. COME ACCEDERE

6.1 L'INSERIMENTO

Gli inserimenti degli Utenti sono programmati su segnalazione dei Servizi Territoriali psichiatrici di riferimento. I familiari che si rivolgono direttamente alla Cooperativa Itaca per richiedere un inserimento vengono rimandati ai Servizi Territoriali psichiatrici competenti. È prevista la possibilità di visite concordate e guidate da parte dei potenziali Utenti, dei loro familiari e del Servizio Territoriale.

Le richieste di inserimento comunicate dai Servizi Territoriali sono prese in esame dal Medico Psichiatra e dal Coordinatore i quali richiedono al Servizio Inviante la produzione di una relazione iniziale che raccoglie tutti i dati che riguardano l'autonomia, le caratteristiche comportamentali, le esigenze particolari, le aspettative, gli obiettivi dell'inserimento, ecc; e una relazione socio- sanitaria.

Dopo aver acquisito la documentazione ed operato i necessari incontri di approfondimento il Medico Psichiatra e il Coordinatore operano una valutazione rispetto alla possibilità di inserimento.

- In caso di valutazione positiva e disponibilità di posto viene data comunicazione al Servizio Inviante e si procede alla definizione della data di accoglienza e delle necessità preliminari all'inserimento (incontri per definire le modalità necessità di accoglienza, predisposizione documentazione necessaria per l'apertura della Cartella Utente, consegna all'équipe delle linee progettuali e metodologiche per l'inserimento necessarie per articolare l'intervento nel primo periodo,...).
- In caso di valutazione positiva ma di non immediata disponibilità di accoglienza, viene data comunicazione al Servizio Inviante informando della collocazione della domanda in "lista d'attesa". Qualora si rendesse disponibile la possibilità d'inserimento il servizio analizza le richieste pervenute e definisce una graduatoria.

Seguendo la graduatoria viene ricontattato il Servizio Inviante per verificare se la richiesta è ancora attuale, in caso positivo si segue l'iter previsto per le richieste d'inserimento. In caso negativo la richiesta viene definitivamente rimossa dalla lista d'attesa.

- In caso di valutazione negativa, viene data comunicazione scritta al Servizio Inviante specificando le principali motivazioni della valutazione.

6.2 IL REGOLAMENTO INTERNO

Prima dell'inserimento in comunità viene messo a disposizione dell'utente e del familiare di riferimento o legale rappresentante apposito "**regolamento interno**" per presa visione e accettazione, al fine di garantire le principali informazioni legate alle regole della comunità in merito alle condizioni di inserimento, di permanenza, di uscita dalla comunità, divisa di parenti/conoscenti, gestione denaro e altri beni di proprietà personale e il "**consenso informato**" in merito alle condizioni di inserimento in comunità, cura farmacologica e indicazione delle persone a cui fare riferimento rispetto al percorso riabilitativo nel rispetto della normativa della privacy.

6.3 LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio può essere temporaneamente sospeso in caso di:

- "permessi" per rientro nel fine settimana presso la famiglia/parenti/domicilio;
- periodi di vacanza sulla base di espressa richiesta da parte dell'utente/legale rappresentante, in congruenza agli obiettivi del PTI / PTR e della normativa vigente;
- ricoveri presso altra struttura ospedaliera in caso di comprovata necessità.

7. LE DIMISSIONI

Le dimissioni degli Utenti possono avvenire in accordo con i Servizi Inviati secondo le modalità previste dai protocolli di dimissione definiti a livello regionale e dalle procedure interne, laddove si presentassero le seguenti eventualità;

- Conclusione del programma riabilitativo, con conseguente riorientamento verso altra forma di residenzialità;
- manifesta indisponibilità dell'Utente alla continuità del programma riabilitativo;
- manifesta incompatibilità dei bisogni/caratteristiche dell'Utente con le possibilità dirisposta dell'offerta di servizio e con le esigenze di convivenza del gruppo.

8. DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

8.1 DIRITTI

Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.

Il Cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

Il Cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato (tramite comunicazioni scritte o telefoniche) relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi.

Il Cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.

Il Cliente ha diritto alla riservatezza del trattamento dei propri dati personali (informativa sulla privacy ex art. 13 D.lgs. 196/2003 e relativo consenso informato, da sottoscrivere all'inserimento dell'utente)

Il Cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio.

Il Cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà comunicato tempestivamente l'esito del reclamo inoltrato .

Il Cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Itaca.

8.2 DOVERI

Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.

Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

8.3 LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.

I Clienti sono convocati con lo scopo di fornire un quadro generale dell'intervento, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi dei clienti stessi.

9. SUGGERIMENTI – RECLAMI

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio.

Per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica (allegato 1) predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, e disponibile anche nella sede del singolo servizio. Il reclamo può essere inserito nella apposita cassetta, o inviato alla cooperativa, la quale provvederà a dare risposta al reclamo, entro 15 giorni, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.

Nel caso in cui l'assistito, il legale rappresentante e i familiari non trovino riscontri soddisfacenti alle proprie richieste di miglioramento nell'erogazione del servizio, possono rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo (le segnalazioni, oltre che di persona, presso la sede di Via Galliccioli 4 – Bergamo; possono essere effettuate telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it).

10. RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'offerta adeguata ai bisogni/diritti del cliente e per consentire anche una valutazione da parte degli utenti, la cooperativa adotta strumenti di rilevazione della soddisfazione ed elabora, sulla base degli elementi salienti emersi, politiche o azioni di miglioramento. In particolare viene misurata annualmente la soddisfazione del nucleo familiare dell'utente.

Il testo tipo del questionario di soddisfazione del nucleo familiare è in [allegato 3](#).

11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi/sanitari sono in conformità a quanto stabilito: **nel capo V della legge 7 agosto 1990; legge n. 241 e s.m.i - legge Regione Lombardia n. 1/2012.**

11.1 PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione può essere regolarmente richiesta da: L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.

Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.

I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la

documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.

Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.

Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.

Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.

L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

11.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

11.2.1 RICHIESTA

La richiesta motivata di copia di documentazione amministrativa e socio-sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione di ITACA Società Cooperativa Sociale utilizzando l'apposito modulo allegato al presente regolamento:

Direttamente: consegna presso la sede della cooperativa o presso i servizi;

per posta (raccomandata AR): la richiesta deve essere intestata a **ITACA Società Cooperativa Sociale, Via Colleoni, 30 24050 ROMANO DI LOMARDIA (BG)**, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;

via posta elettronica: la richiesta deve essere inviata all'indirizzo info@cooperativaitaca.it, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

La data di avvio del procedimento coincide con la data di effettiva ricezione della richiesta presso gli uffici o il servizio di riferimento, l'evidenza è rintracciabile attraverso: timbro protocollo, ricevuta raccomandata, riscontro trasmissione mail.

La Direzione della Cooperativa è responsabile di valutare le richieste di accesso agli atti pervenute e definire la risposta sulla base del presente regolamento.

La richiesta di accesso alla documentazione può essere rifiutata entro 30 giorni lavorativi con comunicazione scritta delle motivazioni da parte della Direzione della Cooperativa.

11.2.2 PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE

La documentazione richiesta può essere visionata:

presso il **Servizio di riferimento dell'utente**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico alla presenza del Coordinatore o di altra figura Responsabile.

11.2.3 RITIRO DOCUMENTAZIONE

La documentazione viene rilasciata, messa a disposizione per presa visione **entro 30 giorni lavorativi** dal momento del ricevimento della richiesta da parte dell'avente diritto. Non fanno eccezione alla presente regola le cartelle di utenti dimessi, che vengono rilasciate **entro 30 giorni lavorativi**. La cooperativa s'impegna a conservare la documentazione per dieci anni dalla data di dimissione. In ogni caso il ritiro delle copie o la visione degli atti deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento dell'istanza di accesso. Trascorso tale termine il procedimento viene archiviato e l'interessato deve eventualmente presentare una nuova istanza per poter ottenere l'accesso.

La documentazione richiesta può essere ritirata **da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta**. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

Il ritiro deve essere effettuato:

presso gli uffici della Cooperativa Itaca in **Via Colleoni, 30 Romano di Lombardia (Bg)** in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico;

presso il servizio di riferimento dell'utente, in giornate di apertura previo appuntamento telefonico.

11.2.4 TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della documentazione.

Tariffa per il ritiro di copia conforme all'originale: € 0.20 + IVA per ogni pagina.

Condizioni di pagamento: in contanti direttamente alla consegna dietro emissione di regolare fattura.

12. CONTATTACI

Località	Via Colleoni, 30 – 24058 Romano di Lombardia
come raggiungerci	In auto da Milano: prendendo l'autostrada A35 con uscita Romano di Lombardia. Con mezzi pubblici si raggiunge facilmente in treno fino a Romano di Lombardia.
quando ci trovi	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
con chi puoi parlare	Giuseppe Bugada , Direttore – Agata Cristina Faccialà , Presidente
per contattarci	☎0363 960881 📠0363 959469 📧info@cooperativaitaca.it
per saperne di più	sito web: www.cooperativaitaca.it

CPA ARGO

dove siamo	LOCALITÀ BISSI – 24058 Romano di Lombardia
come raggiungerci	Da Bergamo prendere per Romano di Lombardia la SS 498, superare i comuni di Ghisalba e Martinengo. Raggiungendo il centro abitato di Romano, si prosegue in direzione Sud prendendo per via Crema. All'altezza del civico numero 135 si gira a destra in direzione Località Cascina Bissi. Da Milano prendere l'autostrada A4 fino all'uscita di Seriate proseguendo secondo indicazioni per Romano di Lombardia
quando ci trovi	Dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00
con chi puoi parlare	Giuseppe Bugada , Direttore - Daniela Poloni , Coordinatore CPA
per contattarci	☎📠 03631890273 📧info@cooperativaitaca.it
per saperne di più	www.cooperativaitaca.it

ALLEGATO 1 – Mod. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione del Coordinatore del Servizio:

GENERALITA' DI CHI SCRIVE

Nome e Cognome _____

In qualità di _____

(specificare familiare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITA' DELL'OSPITE

Nome e Cognome _____

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

BREVE DESCRIZIONE _____

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data _____ Firma _____

Cooperativa Itaca a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione della presente.

A cura del Referente Qualità:

- La segnalazione origina una non conformità si no

- Viene inviata s'impegna una risposta al _____ n° protocollo _____
segnalante in data _____

ALLEGATO 2 - RETTA E SERVIZI OFFERTI

La **retta giornaliera** è a carico del servizio sanitario regionale.

Il costo della retta non comprende e quindi restano a carico dell'utente/famiglia, le seguenti voci di spesa:

- Viaggio verso e dalla comunità in seguito a rientri in famiglia.
- Eventuali prestazioni sanitarie non erogate dal S.S.N. (ausili, farmaci, ecc.).
- Il vestiario, oggetti personali.
- Eventuali attività terapeutiche e riabilitative specifiche per il soggetto ritenute idonee da specialisti.
- Eventuali esperienze vacanza.

Altre spese personali, laddove non espressamente richiamato nell'offerta indicata nella Carta dei Servizi

ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

ANNO 2022

Servizio di riferimento: CPA Argo
 CSS Nausicaa
 Appartamenti Protetti Nausicaa
 Appartamenti Protetti Bissi

Il Questionario è: Anonimo
 Firmato

Famiglia

.....

.....

NOTE ALLA COMPILAZIONE:

- Si prenda in considerazione l'ultimo anno di permanenza del vostro familiare nel servizio;

- il questionario va compilato in tutte le sue parti. Per ogni domanda bisogna fornire un'unica risposta (barrare con una crocetta la risposta scelta) rispondendo con il grado di soddisfazione rispetto al quesito posto. E' presente la possibilità di non rispondere (barrando "non so") laddove non si ritenga di disporre degli elementi necessari di osservazione e conoscenza;
- se ci sono spiegazioni o commenti aggiuntivi alla valutazione si può utilizzare la riga "commento";
- se vi fossero suggerimenti o segnalazioni ulteriori per il miglioramento del servizio o relativi al questionario che si sta compilando, si può utilizzare il campo finale "suggerimenti / segnalazioni".

1. E' soddisfatto dell'atmosfera che percepisce quando entra nel servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

2. Ritiene adeguata la cura dell'igiene personale offerta al suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

3. Considera adeguata l'attenzione prestata alla salute fisica del suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

4. Ritiene che la struttura (ambienti, spazi, arredi) sia rispondente alle necessità di vita del suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

5. E' soddisfatto di come vengono conservati gli oggetti personali (vestiti, denaro, documenti, oggetti vari)?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

6. E' soddisfatto delle attività proposte dal Servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

7. E' soddisfatto dell'ascolto e comunicazione garantiti dagli operatori del servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

8. E' soddisfatto delle modalità di incontro con il suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

9. Le informazioni ricevute dal Servizio (lettere, telefonate, comunicazioni) sono chiare ed esaustive ?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

10. (solo per CPA) E' soddisfatto della disponibilità di un mezzo di trasporto?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

11. E' soddisfatto del servizio offerto dall'area amministrativa della cooperativa (rendicontazioni, fatturazioni, pratiche amministrative,...)?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....
.....

Ha suggerimenti o segnalazioni per migliorare insieme il servizio offerto?

.....
.....
.....
.....
.....

Ha ulteriori bisogni, richieste che come famiglia vorrebbe mettere all'attenzione della cooperativa Itaca e che le piacerebbe venissero ascoltati?

.....
.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione!