



# **Un Segno di Pace s.c.s Onlus**

**“Sistema integrato di attività nell’ambito della salute mentale”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

1. L'identità della Cooperativa	Pag. 3
1.1. Elementi di storia e di evoluzione della Cooperativa	
1.2. Principi di erogazione dei servizi	
1.3. Struttura organizzativa	
1.4. Modello di intervento	
1.5. Politica per la Qualità	
1.6. Politiche per la gestione dei rischi	
1.7. Contesto istituzionale e normative di riferimento	
2. Mission e Governance	Pag.10
2.1. Beneficiari dei servizi: bisogni e tipologia di utenza	
2.2. Obiettivi generali di Cooperativa	
2.3. Obiettivi specifici verso l'utenza	
3. I Servizi della Cooperativa	Pag. 11
3.1. Organizzazione unità di offerta della Cooperativa: "Il sistema integrato di servizi"	
3.2. Retta giornaliera	
3.3. Coinvolgimento e attività di supporto alle famiglie	
3.4. Servizio URP	
4. Accesso ai servizi	Pag. 17
4.1. Processo di accesso e inserimento	
4.2. Criteri di esclusione	
5. Criteri e standard qualitativi	Pag. 18
6. La tutela dell'utente	Pag. 18
7. Sedi e orari dei servizi	Pag. 19
Glossario	Pag. 20

# 1. L'IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

## 1.1 ELEMENTI DI STORIA E DI EVOLUZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa viene fondata nel 1985 da un gruppo di volontari con l'obiettivo di operare nell'ambito del disagio mentale attraverso l'attivazione del Centro Diurno per l'inserimento di ospiti dall'azienda ULSS n. 3 Bassano del Grappa. Nel 1990 viene sottoscritta la prima convenzione. Nel 1992 viene rilasciata l'idoneità professionale per il Centro occupazionale diurno e per la Comunità Terapeutica di Vallonara di Marostica. Il buon esito della cooperazione con i Servizi Pubblici ha sostenuto la riuscita delle successive strutture residenziali e appartamenti, collocati nei comuni limitrofi alla sede sociale e in provincia di Vicenza. L'attuale configurazione prevede la presenza di 7 comunità alloggio, 5 gruppi appartamenti e un centro diurno. La Cooperativa gestisce inoltre, attraverso committenze ed in collaborazione con il Consorzio Prisma, 2 comunità alloggio base e un servizio di intervento domiciliare a Vicenza specializzato per pazienti con gravi problemi psichici presso l'Azienda Ulss 8.

La Cooperativa, conformemente alla Legge n. 381/91, è retta con i principi della mutualità e non ha scopi di lucro. I servizi sono orientati alla risposta dei bisogni di persone con disagio psichico e psichiatrico in coordinamento con il Dipartimento di Salute Mentale territoriale attraverso la programmazione dei Piani di Zona. La collaborazione si estende anche agli altri D.S.M. della Regione Veneto.

## 1.2 PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa adotta i seguenti principi ispiratori nella gestione dei servizi, in riferimento al **principio generale della Unicità, Globalità e Centralità del Cittadino/Utente/Ospite**.

### ***Personalizzazione***

La Cooperativa opera con l'obiettivo principale del raggiungimento di un livello di qualità di vita migliore e del livello di massima autonomia possibile del cittadino/utente attraverso l'offerta di servizi/attività differenziate e personalizzate. Prerequisito iniziale di ogni programma di inserimento è l'offerta di un contesto abitativo/relazionale tale che l'ospite si senta accolto con le sue personali difficoltà e potenzialità.

### ***Dimensione personale e socio-relazionale***

I Servizi della Cooperativa offrono interventi individuali e gruppalmente che coniugano i modelli e le tecniche psicologiche finalizzate a ristrutturare le funzioni cognitive superiori coinvolte nelle quotidiane attività di problem solving, di gestione della malattia (illness management recovery) e nelle relazioni interpersonali (social skill training).

Viene in tal senso assicurata una dimensione personale della cura, attraverso l'approccio psicoterapico individuale, ed una dimensione socio-relazionale, attraverso l'approccio psicoterapico di gruppo (es. gruppo clinico) e psicoeducativo (gruppi valenza educativa, che vanno dall'apprendimento di attività, sino ai gruppi espressivi: arte-terapia, cinema terapia, fotografia; gruppi di espressione corporea, quali trekking urbano e montagnaterapia, gruppo marce podistiche e gruppi per le competenze strumentali: manutenzione e area verde, gruppo sartoria).

### ***Uguaglianza e imparzialità***

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti del cittadino, senza distinzione di razza, genere, lingua, religione, opinione politica o condizione fisica od economica. A tutti gli ospiti sono assicurate opportunità di accesso a varie attività e prestazioni, al fine di promuovere il loro benessere. Le varie sedi di servizio, assicurano ad ogni persona prestazioni di pari livello qualitativo. Le regole relative ai rapporti tra ospiti e il Servizio si ispirano al principio di obiettività ed imparzialità, così come il comportamento professionale del personale operante nelle varie sedi di servizio, secondo criteri di priorità professionale.

### ***Diritto di scelta***

Agli ospiti va garantito il diritto di scelta, qualora possibile ed in accordo con le istituzioni pubbliche, fra diverse possibilità di assistenza, ricercando il suo consenso nell'erogazione dei servizi.

**Partecipazione**

Gli ospiti, le famiglie, i servizi invianti e tutte le parti interessate, possono esprimere attraverso incontri individuali o di gruppo, opinioni, suggerimenti e proposte, al fine di poter migliorare l'attività che si svolge all'interno delle singole sedi di servizio. Vengono favoriti, se programmati, legami e collegamenti con il tessuto territoriale, garantendo, se voluto, rapporti e relazioni con parenti, amici e associazioni varie.

Gli ospiti, le famiglie e gli Enti invianti, possono inoltre esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati, mediante appositi questionari, somministrati annualmente, o attraverso l'inoltro di reclami.

**Qualità, efficacia ed efficienza**

Le varie sedi di servizio si impegnano a valutare periodicamente la qualità del servizio offerto in termini di raggiungimento degli obiettivi programmati, anche di misurare efficienza ed efficacia delle risorse impiegate e di elaborare eventuali piani di miglioramento.

**Territorialità**

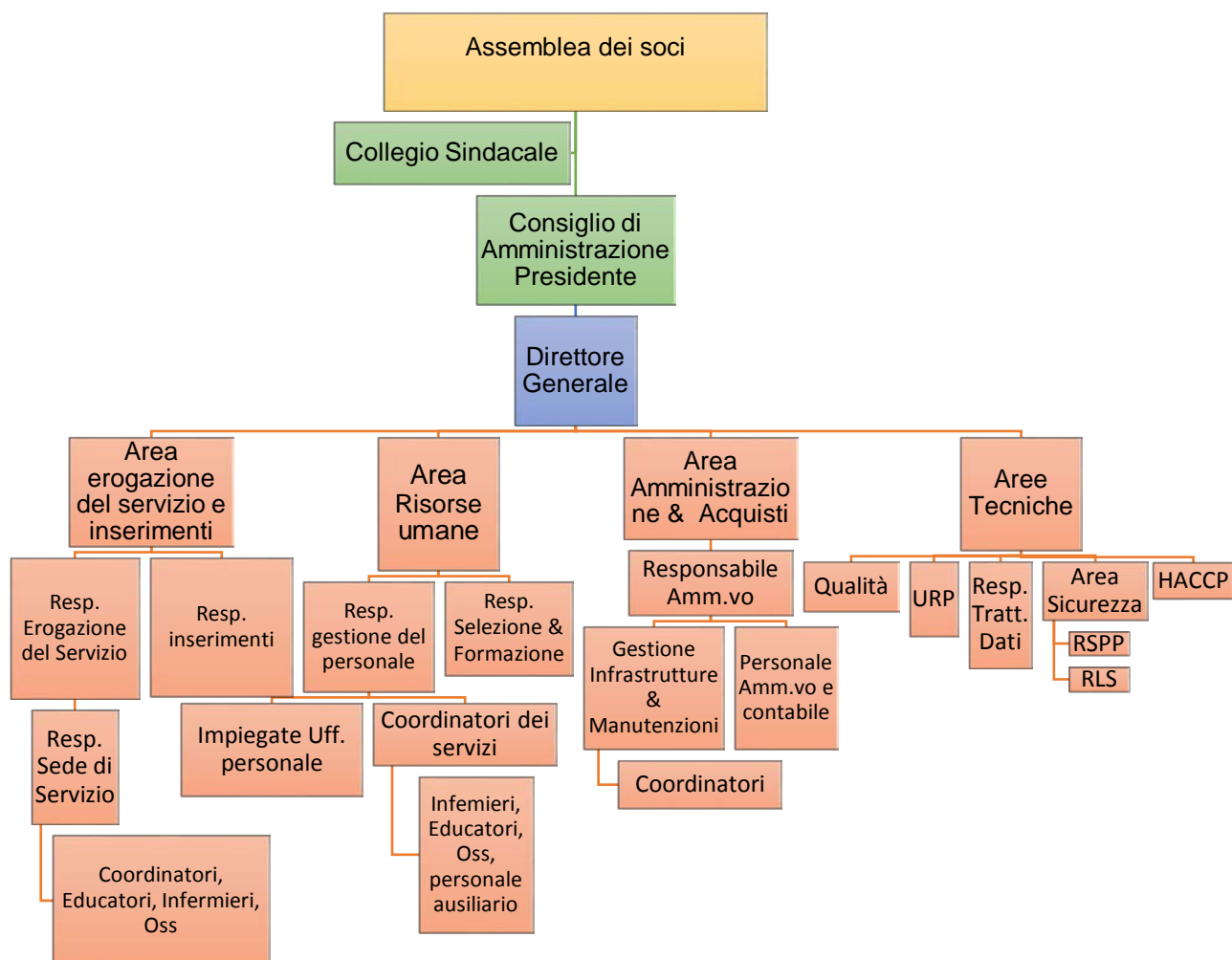
Vengono favoriti, se programmati, legami e collegamenti con il tessuto territoriale garantendo, se voluto, rapporti e relazioni con parenti, amici e/o associazioni varie.

**Sussidiarietà e integrazione nella rete territoriale**

La Cooperativa nel suo insieme si pone come elemento della più generale rete dei servizi definita dai Piani di Zona e dal Progetto Obiettivo Regionale per la salute mentale, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse umane.

La Cooperativa opera in collaborazione con i servizi sanitari e socio-sanitari territoriali all'interno ed in coerenza con la Programmazione regionale e/o locale.

### 1.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA



### 1.4 MODELLO DI INTERVENTO

Le metodologie di intervento della Cooperativa sono contenute nel Dossier Governo Clinico.

Obiettivo delle “Linee-guida” contenute nel Dossier è fornire indirizzi per l’organizzazione della rete delle attività e dei servizi di riabilitazione psichiatrica e criteri generali per gli interventi di assistenza terapeutico-riabilitativa, attivati all’interno delle diverse strutture della Cooperativa “Un Segno di Pace”.

Tale percorso psico-socio-sanitario integrato, che implica l’intima connessione dei programmi di intervento sanitario, finalizzati a sviluppare tutte le risorse potenziali dell’individuo, con gli interventi sociali orientati a sviluppare e rendere disponibili le risorse e le potenzialità ambientali, amplifica e rinforza l’intervento riabilitativo, consentendo l’inserimento o il reinserimento dell’utente nei diversi cicli della vita sociale e il miglioramento della sua qualità di vita.

L’intervento riabilitativo viene finalizzato tenendo conto di quattro ambiti specifici di intervento della riabilitazione psichiatrica (OMS, 1980) e di un **modello generale di riferimento** definito **bio-psico-sociale**. Tale modello è una strategia di approccio alla persona, sviluppato da Engel<sup>1</sup> sulla base della concezione multidimensionale della salute descritta dal WHO (World Health Organization). Il modello pone l’individuo

<sup>1</sup> Engel G.L. (1977) *The need for a new medical model. A challenge for biomedicine*. Science 196: 129-136.

ammalato al centro di un ampio sistema influenzato da molteplici variabili che vanno dalla biologia, dal corpo con i suoi organi e funzioni, agli aspetti psicologici, familiari e sociali dell'individuo.

Le numerose competenze richieste da tale modello presuppongono l'utilizzo di: una strategia basata sull'attività di equipe multiprofessionali, interagenti al proprio interno e con il paziente (WHO, 1991). La letteratura internazionale documenta l'attività di tale equipe soprattutto nell'approccio a pazienti complessi, ovvero pazienti che presentano problematiche sanitarie (patologie fisiche o mentali a indice di severità elevato, polipatologia) e/o assistenziali (disabilità fisiche o mentali comportanti non autonomia) e/o familiari (famiglia mononucleare, multiproblematica), e/o sociali (reddito insufficiente, mancanza di lavoro)<sup>2</sup>. Sinteticamente, i metodi e gli strumenti dell'approccio biopsicosociale, come suggeriscono Becchi e Carulli, possono avere la seguente visione d'insieme:

Metodo	Tappe operative	Strumenti	Finalità
Clinico-assistenziale-organizzativo	Assessment dei bisogni	ICF/Teorie di riferimento	Quadro completo dello stato di salute del paziente e del suo ambiente di vita
	Stesura di un piano assistenziale individuale (PP)	Schede PP	Quadro completo degli interventi di cura e di assistenza e dei relativi operatori
	Organizzazione del percorso di cura e assistenza	Procedure organizzative	Continuità della cura nella rete dei servizi
	Monitoraggio del paziente	Esame obiettivo, esami strumentali e di laboratorio	Controllo dello stato di salute e rilevazione di situazioni critiche
	Verifiche periodiche di appropriatezza del PP	ICF/Teorie di riferimento	Ridefinizione degli interventi di cura e assistenza ai mutati bisogni

Il metodo pertanto, su cui si basa l'approccio biopsicosociale, è un'amplificazione del tradizionale "metodo di diagnosi e cura della malattia" nel "metodo di assessment diagnostico dei bisogni multidimensionali" da cui far scaturire un "piano integrato di cura e assistenza alla persona", curato anche nella sua organizzazione.

Il modello biopsicosociale si configura come uno schema di riferimento a rete disciplinare, pragmatica e interattiva.

Entrando nel discorso specifico della psichiatria contemporanea, si constata come oggi afferisca infatti a differenti territori variamente e costantemente correlati fra loro, senza cadere in una visione riduttiva. Una prima area fa riferimento alle neuroscienze e alla nuova biologia della mente; la seconda è situabile a livello della mente relazionale, e perciò inerisce ai rapporti intersoggettivi (e quindi psicoterapeutici); la terza, rivolta alla cosiddetta mente sociale, tende a considerare gli aspetti collettivi, anche mediante i ricorrimenti tematici degli approcci transculturali.

L'intreccio eziopatogenetico di nodi causativi può così rifarsi al *modello biopsicosociale, multifattoriale, di rete interattiva*. Ed è per questo motivo che nei principali disturbi psichiatrici si dovrebbero effettuare strategie terapeutiche che associno interventi farmacologici, psicoterapeutici e socioriabilitativi<sup>3</sup>.

Come sottolinea Rovera nell'Introduzione al *Manuale di Psichiatria Biopsicosociale*, il modello biopsicosociale, in un'ottica a rete interdisciplinare, propone una prospettiva rinnovata della psichiatria che, tendendo a strette articolazioni delle metodologie, utilizza – come metafora – un approccio di tipo interlinguistico: biologico, psicologico e sociale. Ciò permetterebbe una ridefinizione dello status/ruolo dello psichiatra, come dello psicologo, in riferimento alla complessità delle discipline cui deve afferire, senza che egli giunga né a un riduzionismo biologistico né a un mentalismo metafisico né infine a un relativismo culturale.

<sup>2</sup> Medicina Italia, Numero 3/09.

<sup>3</sup> Fassino, Abbate Daga G., Leombruni P., *Manuale di Psichiatria biopsicosociale*, Centro Scientifico, Editore, 20 07.

La psichiatria attuale è situata in un territorio di confluenza e di confine che utilizza diversi apporti teorici, clinici, esperienziali e sperimentali. È pertanto utile trovare le modalità più adeguate per coltivare un dialogo e un confronto consapevoli, cercando interconnessioni plausibili più che collages eclettici. Non si tende ad un'illusoria ed onnipotente fusione di orizzonti, ma a procedure innovative circa le conoscenze e le cure.

Da un altro vertice osservativo si tratterebbe insomma non solo di spiegare (operazione conoscitiva che prende l'avvio da un'azione conclusa ricostruendone le fasi che ne hanno costituito l'evento) né solo di interpretare ma di *considerare*. Il verbo considerare (cum "con", "insieme" e un derivato di sidus – eris "stella" "astro") originariamente significava "osservare gli astri, mettere a confronto le stelle", come facevano i naviganti per non perdere la rotta, e come facevano gli indovini, che osservavano il cielo, ci ragionavano su per congetture, per trarne pronostici e indicazioni sull'agire. "Considerare" contiene il verbo "desiderare". Viene infatti dal latino "desiderare" composto da de-negativo e da siderare, sidus, sideris "stella": nel linguaggio degli indovini significava "notare la mancanza di sidera (mancanza di segni astrali) cioè delle costellazioni necessarie per trarre gli auspici (Beccaria, 2007). Le costellazioni sono raggruppamenti di stelle idealmente connesse; esistono perché possono essere immaginate, sono ipotizzate. Immaginando una costellazione di elementi si andrà a configurare una situazione complessa, relativamente ad un processo di riabilitazione psichiatrico che avrà il suo significato nell'articolarsi appunto su diversi punti e piani, e soprattutto nel suo divenire sarà più comprensibile, i cui elementi presi singolarmente avranno meno senso e valore.

Infine va ribadito sulla scia delle considerazioni della Carozza (2006), come nel settore della riabilitazione psichiatrica ogni modello, per essere congruente con i valori ai quali la riabilitazione s'ispira, deve fondarsi su una concezione olistica dell'utente, sull'importanza delle sue scelte e sulla costruzione di una relazione di aiuto senza la quale ogni procedura perde qualsiasi significato e diventa impossibile da attuare.

"La tecnica non è al posto del rapporto umano. La tecnica va avanti proprio in virtù del rapporto umano" (Anthony, Farkas, Cohen, Gagne, 2003).

#### **1.4 POLITICHE PER LA QUALITA'**

Si riporta qui di seguito la Politica per la Qualità della Cooperativa:

##### **Motivazioni**

Per offrire ai propri Clienti un servizio di qualità, monitorato ed in miglioramento continuo, la Direzione ritiene che una gestione costante e monitorata delle proprie attività, sia lo strumento più completo al fine di definire, raggiungere e rendere noti i propri obiettivi, sia all'interno della struttura che verso terzi. Per questi motivi la Cooperativa considera l'adozione di un sistema per la gestione della Qualità, riferito alla norma UNI EN ISO 9001:2015, come la migliore soluzione alle proprie esigenze.

##### **Premessa**

La Cooperativa adotta un modello di sistema di gestione per la qualità basato sull'approccio per processi, dove la soddisfazione delle richieste del Committente e del Cliente sono alla base della realizzazione del servizio.

##### **Introduzione**

La Cooperativa sviluppa il "**Progetto Impresa**" attraverso il coinvolgimento attivo dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori, ed orienta la sua struttura alla partecipazione, condivisione e trasparenza di tutte le attività attraverso la pubblicazione del bilancio patrimoniale ed economico d'esercizio.

##### **Obiettivi**

Attraverso la propria azione, in base alla propria autonomia istituzionale, economica e gestionale, la Cooperativa persegue i seguenti obiettivi per la qualità dell'assistenza:

- Rispondere alle necessità dei clienti erogando un servizio conforme alle sue aspettative e che permetta di ottenere la sua massima soddisfazione;
- Lavorare in rete e per il territorio;
- Flessibilità, innovazione, capacità di risposta a nuove problematiche sociali;
- Rispetto delle leggi in materia di sicurezza e di privacy;
- Conformarsi alle leggi vigenti e applicabili al nostro settore di appartenenza;

- Miglioramento continuo dei processi;
- Formazione permanente.

### **Impegno della Direzione per la Qualità**

A livello operativo, la Direzione della Cooperativa si impegna ad attivare adeguate risorse umane, economiche, tecniche e funzionali per il corretto svolgimento dei processi coinvolti nell'erogazione dei servizi, secondo i parametri di qualità stabiliti.

Quest'ultima si concentra su quattro ambiti essenziali:

#### 1. Organizzazione:

- Ottimizzare le risorse con migliori risultati possibili, e favorire la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- Garantire una comunicazione efficace e corretta sia interna che esterna.

#### 2. Cliente/ospite:

- Garantire l'erogazione del servizio proposto;
- Rendere trasparente gli atti e l'applicazione delle rette;
- Garantire Progetti Personalizzati individualizzati;
- Ottimizzare la politica di contenimento delle tariffe applicate senza influire sulla qualità del servizio (rapporto qualità prezzo);
- Assicurare la soddisfazione del cliente e dare la possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami;
- Prevenire, controllare ed eliminare degli elementi di rischio.

#### 3. Sedi di Servizio:

- Generare un sistema delle attività basato sull'efficienza/efficacia;
- Fissare Standard di valutazione misurabili dei processi;
- Pianificare ed erogare servizi in sintonia con gli Standard di qualità richiesti dal mercato;
- Prevenzione, controllo ed eliminazione dei fattori di rischio.

#### 4. Formazione, miglioramento ed innovazione:

- Mirare all'innovazione tecnologica e di sistema;
- Monitorare, rivedere e programmare piani di miglioramento;
- Aggiornamento professionale continuo del personale.

### **Conclusioni**

La Direzione designa il Responsabile per la Qualità come suo rappresentante che, indipendentemente da altre responsabilità, ha il compito di assicurare che i requisiti del presente documento e degli altri documenti del Sistema di gestione per la Qualità siano implementati e mantenuti. La persona designata terrà informata la Direzione sullo stato e l'adeguatezza del sistema.

La Direzione si impegna a riesaminare annualmente le politiche per la qualità per accertarne la continua idoneità, in occasione della Riunione annuale di valutazione delle attività da parte della Direzione.

### **1.5 POLITICHE PER LA GESTIONE DEI RISCHI**

La Cooperativa Un Segno di Pace attua al proprio interno un processo di **gestione del rischio** (*risk management*), mediante il quale misura o stima il rischio e successivamente sviluppa delle strategie per governarlo.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- A. Stabilire il contesto
- B. Identificare i rischi
- C. Analizzare i rischi



- D. Valutare i rischi
- E. Controllare i rischi

In parallelo con il processo centrale, sono richieste doti di comunicazione e di consultazione. Monitorare e revisionare è parte intrinseca del processo in modo da assicurare che venga eseguito tempestivamente; l'identificazione, l'analisi, la valutazione ed il controllo sono sempre aggiornati.

La gestione del rischio è quindi un **processo ricorsivo**, soggetto ad aggiornamenti, e non si esaurisce nell'identificazione iniziale del rischio.

#### **Identificazione dei Rischi:**

Richiamando la “Matrice di Analisi dei Rischi e delle Opportunità” presente nel manuale della Qualità la cooperativa ha identificato le seguenti macro categorie:

1. Rischi Puri
2. Rischi Strategici
3. Rischi Finanziari
4. Rischi Operativi
5. Rischi della Globalizzazione

Per quanto concerne il Rischio Clinico, all'interno del Governo Clinico si recepiscono e sviluppano, inoltre, linee guida per la gestione di particolari situazioni legate a determinare problematiche che possono verificarsi all'interno delle strutture.

Particolare attenzione viene posta alle Raccomandazioni Ministeriali (n. 4, n. 7, n. 8, n. 12, n.17, emergenza Covid-19).

La Cooperativa Un Segno di Pace adotta inoltre al proprio interno un Sistema di Gestione della Sicurezza e salute del Lavoro basato sulle linee guida UNI-INAIL.

### **1.6 CONTESTO ISTITUZIONALE E NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

La carta dei servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti riferimenti normativi:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/1/1994 che istituisce per la prima volta in Italia la carta dei servizi,
- la legge 273/95 che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le carte dei servizi, la legge 328/2000 che prevede l'adozione della carta dei servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento,
- la legge regionale 22/2002 che fissa le norme generali in tema di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie e sociali,
- le DGR 2473/2004, 2501/2004, 84/2007, 1616/2008 e 748/2011 le quali attribuiscono alla carta dei servizi valenza ai fini autorizzativi ed infine il Progetto obiettivo sulla tutela salute mentale (DGR 651/2010).
- il D.L. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- il DGRV 1673/2018 - Programmazione del sistema di offerta residenziale extra-ospedaliera per la salute mentale. Deliberazione n. 59/CR del 28 maggio 2018
- DGR n.522 del 28/04/20 - Rilascio e rinnovo dell'accreditamento istituzionale a soggetti privati titolari di strutture sanitarie di residenzialità extraospedaliera nell'area della salute mentale. L.R. n. 22 del 16 agosto 2002.

## **2. MISSION E GOVERNANCE**

La Mission della Cooperativa è quella di fornire una risposta alla tematica della residenzialità psichiatrica, proponendo specifiche azioni e soluzioni mirate al trattamento di pazienti affetti da disturbi psichiatrici che necessitano di interventi terapeutico riabilitativi o di interventi di supporto sociosanitario, effettuabili in regime residenziale o semi-residenziale. La Cooperativa differenzia l'offerta di residenzialità per livelli di intensità riabilitativa e assistenziale, al fine di migliorare i trattamenti e ridurre le disomogeneità.

### **2.1 Beneficiari dei servizi: bisogni e tipologia di utenza**

I beneficiari dei servizi sono persone adulte, maggiorenni, che presentano problematiche psichiatriche gravi tali da rendere necessari interventi di assistenza e riabilitazione extra-ospedaliera/OPG in contesti protetti e semiprotetti di tipo residenziale e semiresidenziale.

Il sistema integrato di servizi della Cooperativa risponde a bisogni di carattere sanitario, assistenziale, riabilitativo-occupazionale.

La domanda di inserimento proviene dai servizi dei DSM di Aziende Ulss del Veneto e dei Comuni, secondo modalità definite da convenzioni e/o accordi specifici.

L'ambito di provenienza prevalente è il territorio regionale ed in particolare, per la provincia di Vicenza, le Aziende Ulss n.7 e Ulss n. 8.

### **2.2 Obiettivi generali e specifici di Cooperativa**

L'obiettivo principale della Cooperativa consiste nell'operare per il benessere psico-fisico dell'individuo attraverso una risposta individualizzata ai bisogni di salute mentale per ridurre la sofferenza e i rischi sociali che corrono i soggetti colpiti da disturbo e la loro famiglia.

Le finalità sono volte al perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini svantaggiati attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e di reinserimento lavorativo.

### **2.3 Obiettivi specifici verso l'utenza**

Gli obiettivi specifici verso i singoli utenti sono definiti nel Progetto Personalizzato e concordati con il servizio inviante.

Gli obiettivi vengono periodicamente valutati in sede di Equipe.

Gli obiettivi specifici sono classificati in base alle seguenti Aree definite a livello di Cooperativa:

- Area sanitaria: obiettivi inerenti lo stato di salute "fisica" della persona;
- Area psicoterapica: obiettivi inerenti le aree di funzionamento psicodinamico della persona;
- Area educativa (autonomia e relazionale): obiettivi inerenti le autonomie di base semplici e complesse e gli obiettivi afferenti al piano relazionale;
- Area socio-ricreativa: obiettivi inerenti l'integrazione nel/col territorio;
- Area occupazionale-formazione lavorativa: obiettivi inerenti le capacità lavorative.

### **2.4 Governance**

La governance della Cooperativa prevede, come da Statuto Societario, i seguenti organi sociali:

- Assemblea dei Soci
- Consiglio di Amministrazione
- Collegio Sindacale

Organo di Vigilanza (D. Lgs. 231/2001)

- La Cooperativa ha recepito la norma D. Lgs. 231/2001 che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle associazioni.

### **3. I SERVIZI DELLA COOPERATIVA**

#### **3.1 Organizzazione unità di offerta della Cooperativa**

La Cooperativa è articolata in un “sistema integrato” di servizi che si diversificano tra loro per la tipizzazione dell’offerta (alta, media, bassa intensità assistenziale), l’età dell’utenza e la peculiarità dei programmi di inserimento, anche in riferimento alle normative come la DGR 1616/2008 e la nuova DGR 1673 del 12/11/2018. I programmi di inserimento, che trovano forma nei PP o PTRI vengono concordati ed organizzati attraverso il lavoro di équipe interdisciplinare, in stretta collaborazione con i Servizi invianti.

La Cooperativa attualmente gestisce direttamente n° 4 comunità alloggio estensive situate nel Comune di Marostica (VI) e frazioni, nel comune di Breganze (VI) e di Grancona (VI). Esse sono: C.A.E. di “Anconetta” per soggetti con psicopatologie miste di età variabile, anche in misura di sicurezza, C.A.E di Crosara per soggetti con psicopatologie dello spettro psicotico a lungo assistenziali, C.A.E di Breganze per soggetti che esigono una riabilitazione di mantenimento e la C.A.E di Grancona, per utenti psichiatrici che necessitano di trattamenti riabilitativi ed assistenziali a media stimolazione. La Cooperativa gestisce inoltre n°2 comunità alloggio base (C.A.B. di Vallonara per giovani e adulti con disturbi di personalità e la C.A.B. “Il Sentiero” per giovani adulti con risorse per interventi di riabilitazione psicosociale), n° 3 gruppi appartamenti per giovani-adulti in un processo di recovery.

Nel periodo 2012-2019, la Cooperativa, in collaborazione con il Consorzio Prisma ha avuto in appalto la gestione della RSA di Lonigo dell'ex Az. Ulss n°5 (distretto ovest Az. Ulss 8 Berica) e dal 2012 allo stato attuale le C.A.B. Gardenia 1-2 del DSM, distretto est Az. Ulss n°8.

Da marzo 2015 Un segno è impegnata con altre Cooperative del Consorzio Prisma (es. L'Eco Papa Giovanni XII, la Coop. Entropia, la Coop. Tangram, la Coop. La Goccia) in un Servizio di interventi domiciliari ed extradomiciliari socio-riabilitativi per giovani e adulti del DSM dell'Az. Ulss n°8.

I diversi servizi sopra esposti, possono essere visti in un’unica struttura complessa, che permette all’ospite di dare continuità al percorso terapeutico, finalizzato all’acquisizione di una maggiore autonomia e integrazione sociale possibili.

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo estensivo) "BREGANZE"**

La comunità di Breganze dispone di 11 posti letto. Ospita pazienti che necessitano di bassa stimolazione, di media età con patologie cronicizzate e generalmente un passato di lunga ospedalizzazione. La struttura è collocata in un contesto tranquillo e protetto. La riabilitazione avviene con progetti di bassa stimolazione, prevalentemente incentrati sulla cura di sé e sulla gestione dell'ambito domestico, delle relazioni intra e interpersonali e delle competenze sociali minime. I rapporti con la famiglia sono seguiti e sostenuti dagli operatori nei previsti momenti di incontro con il paziente (a casa o nella struttura stessa).

La comunità può ospitare anche pazienti con progetti semiresidenziali.

Gli obiettivi di riabilitazione vengono eseguiti attraverso progetti a media-bassa stimolazione quali:

- cura di sé;
- gestione ambito domestico;
- competenze sociali minime;
- attività occupazionali con frequenza al Centro Diurno di Vallonara, attività di assemblaggio in comunità e/o inserimento nel progetto Area Verde;
- attività di gruppo a carattere espressivo, ricreativo e psico-educativo;
- attività di risocializzazione territoriali;
- relazioni con i familiari.

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo estensivo) "CROSARA"**

La comunità di Crosara può ospitare fino a 14 persone, è generalmente disponibile per pazienti provenienti da altre strutture con una età fra i quarantacinque e i sessantacinque anni con una discreta stabilità psicopatologica. Questa sede è uno spazio dove sono consentiti ambiti di autonomia personale, per impegni di carattere occupazionale e per occasioni di tempo libero e di rapporti sociali. L'ambiente è tranquillo e molto simile a quello familiare.

Gli obiettivi di riabilitazione vengono eseguiti attraverso progetti a bassa stimolazione quali:

- cura di sé;
- gestione ambito domestico;
- competenze sociali minime;
- attività occupazionale con frequenza al Centro Diurno;
- attività di assemblaggio in comunità;
- attività di risocializzazione territoriali;
- relazioni con familiari.

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo base) "VALLONARA"**

La comunità di Vallonara è una struttura a forte "Tipizzazione", può ospitare fino a 10 persone, è generalmente disponibile per ospiti provenienti da altre Strutture, e/o con un programma ad **alta connotazione riabilitativa** che sono pronti ad affrontare una maggiore sollecitazione riabilitativa. Sono prevalentemente giovani di una età media inferiore ai 40 anni con diverse diagnosi psicopatologie, ma soprattutto **gravi disturbi di personalità**.

La struttura è uno spazio dove sono consentiti ambiti di autonomia sia per impegni di carattere formativo/lavoro guidato, sia per occasioni di tempo libero e di rapporti sociali. In questo contesto si concretizza l'ipotesi di una dimissione dalla comunità ad "alta protezione" (24 ore di assistenza) ad una a più basso livello di protezione (12 ore) per poi approdare verso l'appartamento protetto o ad un reinserimento in famiglia, qualora realizzabile, attraverso un graduale riavvicinamento guidato. Infatti sono previsti rientri temporanei a casa per consentire la costruzione di una relazione più sana tra paziente e congiunti. Per favorire l'obiettivo sono programmati incontri terapeutici specifici, in gruppo o singolarmente, con la famiglia dell'ospite inserito.

Gli obiettivi riabilitativi principali sono:

- autonomia impegni domestici, tempo libero, rapporti sociali;
- inserimento occupazionale interno (laboratori, C.D., Area Verde);
- inserimento lavorativo guidato in collaborazione con il S.I.L. (tirocini formativi in aziende limitrofe, percorsi formativi scolastici o professionali qualora definiti nel P.P.);

- passaggio in comunità alloggio base a minore assistenza notturna;
- passaggio nel gruppo appartamenti;
- rientro in famiglia.

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo estensivo) "ANCONETTA"**

La struttura può ospitare fino a 17 persone con una psicopatologia diversificata. Il programma si rivolge a utenti riuniti per moduli attraverso i quali c'è la possibilità di variazione nella stimolazione e attivazione delle capacità/abilità degli ospiti. È possibile l'accesso ai locali polifunzionali della struttura e al Centro Diurno Vallonara per tutte le attività educative, riabilitative e socio-ricreative programmate.

A seconda del progetto personalizzato l'ospite può partecipare ad attività esterne con flessibilità sui tempi d'intervento.

E' una struttura a media stimolazione con una utenza di adulti ed il programma terapeutico-riabilitativo è incentrato soprattutto su:

- aspetti di convivenza relazionale;
- gestione attività in ambito domestico;
- attività educative interne nei locali polifunzionali;
- attività esterne diversificate di tipo occupazionale e sociale con frequenza al Centro Diurno;  attività di risocializzazione territoriali;  relazioni familiari.

Oltre all'inserimento residenziale, la comunità accoglie pazienti con fasce orarie diversificate, mirate al progetto personalizzato e/o a moduli respiro.

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo base) "IL SENTIERO"**

La comunità può ospitare fino a 10 persone, è generalmente disponibile per pazienti provenienti da altre strutture che sono pronti ad affrontare una maggiore sollecitazione riabilitativa e maggiore autonomia residenziale. Il servizio, che offre una copertura di 12 ore giornaliere con reperibilità notturna, è uno spazio dove sono consentiti maggiori ambiti di autonomia sia per impegni di carattere lavorativo, sia per occasioni di tempo libero e di rapporti sociali.

In questo contesto si concretizza l'ipotesi di un passaggio nel gruppo appartamenti od un reinserimento in famiglia, qualora realizzabile, attraverso un graduale riavvicinamento guidato. Infatti sono previsti rientri temporanei a casa per consentire di costruire una relazione più sana tra paziente e familiari.

Gli obiettivi riabilitativi principali sono:

- autonomia impegni domestici, tempo libero, rapporti sociali;
- inserimento formativo (Attività Area Verde e altre attività);
- inserimento lavorativo guidato in collaborazione con il S.I.L. ( tirocini formativi, occupazioni lavorative retribuite in aziende limitrofe);  passaggio nel gruppo appartamenti;  rientro in famiglia.

### **GRUPPO APPARTAMENTI (G.a.p.: Le Rose, Arcobaleno)**

La Cooperativa dispone nell'hinterland marosticense di 2 appartamenti per pazienti che sperimentano un programma di autonomia domestica ed abitativa, adatto a persone che hanno compiuto un adeguato percorso di riabilitazione. Le équipe attuano interventi programmati, attraverso le diverse figure professionali, e concordati con i referenti dipartimentali degli ospiti. Viene promossa nel paziente una maggiore capacità organizzativa e di gestione del proprio tempo, garantendo il sostegno nella ricerca di autonomia e nel consolidamento delle abilità.

Sono due unità abitative che possono accogliere un massimo di 3 utenti ciascuno, con un buon grado di autonomia. Gli operatori sono presenti solo in determinate fasce orarie, con servizio di reperibilità notturna.

Gli obiettivi riabilitativi sono:

- Promuovere capacità organizzative e di gestione del tempo personale in uno spazio condiviso;
- Sostenere la ricerca di autonomia sia economica che personale;
- Consolidare abilità ri-acquisite;
- Favorire il reinserimento sociale;

- Inserimento occupazionale interno (Centro Diurno);
- Inserimento formativo (Attività Area Verde e altre attività);
- Favorire le attività di risocializzazione territoriali;
- Favorire e sostenere l'inserimento lavorativo esterno guidato in collaborazione con il S.I.L. (tirocini formativi, occupazioni lavorative retribuite in aziende limitrofe).

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo base) "GARDENIA 1-2"**

Le 2 comunità, site presso il complesso S.Felice in Vicenza fanno parte del Dipartimento di Salute Mentale dell'Usll n.8 e possono ospitare fino ad un massimo di 12 persone (6+6). La Cooperativa, attraverso l'affidamento con procedura negoziata in committenza con il Consorzio Prisma, si occupa principalmente della gestione organizzativa e in parte di quella strutturale. Le strutture sono costituite al fine di offrire a persone affette da malattia mentale esperienze di vita autonoma dalla famiglia e di sviluppare risorse e competenze nell'ottica dell'integrazione sociale.

Il servizio richiesto consiste nella gestione delle "Comunità alloggio" sotto il profilo educativo, assistenziale ed eventualmente alberghiero, al fine di conseguire i seguenti obiettivi:

- Realizzare programmi di riabilitazione psicosociale;
- Favorire l'acquisizione dell'autonomia nella quotidianità anche potenziando la capacità di gestire autonomamente il denaro;
- Potenziare o attivare abilità e competenze che consentano l'inserimento sociale della persona, in particolare nel mondo lavorativo;
- Garantire un monitoraggio sulla salute della persona e la promozione della capacità di autonomia nella cura del proprio benessere.

### **COMUNITA' ALLOGGIO (modulo estensivo) GRANCONA**

La comunità "Grancona" è nata come risposta alle esigenze del territorio della ex Azienda Ulss n.5 per esternalizzare e diversificare, il servizio che era esercitato presso le RSA 1 e 2 all'interno dell'ospedale di Lonigo. Di fatto viene a sostituire parzialmente il servizio oggi svolto da quest'ultime. La Comunità è attiva dal 01/07/19.

È una struttura socio-sanitaria per utenti psichiatrici in grado di realizzare trattamenti specialistici riabilitativi ed assistenziali a media stimolazione, individualizzati e prolungati.

Essa è destinata alla prosecuzione dell'assistenza a favore di persone con problematiche psichiatriche che, eventualmente al termine del progetto riabilitativo/protetto presentano parziali livelli di autonomia e necessitano di sostegno per la gestione della propria autosufficienza. È una struttura ad attività socioassistenziale medio-elevata, con la presenza di personale nelle 24 ore e può ospitare fino a 14 ospiti.

### **SERVIZIO DI INTERVENTO DOMICILIARE AZ. ULSS 8 VICENZA**

Si tratta di un servizio, in committenza con il Consorzio Prisma, che offre prestazioni domiciliari socioriabilitative secondo un progetto individualizzato a favore di persone affette da malattia mentale.

Il progetto è rivolto mediamente ad un massimo di 20 persone seguite dal Dipartimento di salute mentale dell'Ulss 8 di Vicenza.

L'ente gestore si occupa del raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Garantire agli ospiti un supporto socio-riabilitativo ed educativo a domicilio;
- Aiutare lo sviluppo emozionale, caratteriale, affettivo e cognitivo;
- Facilitare l'utente nella ricerca di un rapporto sereno con l'ambiente sociale di appartenenza.

### **SERVIZIO INFERMERIA**

Il servizio interno di infermeria, gestisce l'area sanitaria di tutti i servizi della Cooperativa ed è composto da infermieri professionali, in possesso della laurea universitaria abilitante o titolo equipollente, iscritti all'albo professionale, con esperienza in campo psichiatrico e dai loro collaboratori.

Il servizio infermieristico prevede:

- a) erogazione di prestazioni assistenziali infermieristiche e prestazioni connesse necessarie per la cura dell'ospite;

- b) supporto e la presenza durante l'espletamento di accertamenti sanitari o indagini strumentali;
- c) collaborazione con il Medico nella presa in carico sanitaria del paziente;
- d) partecipazione all'identificazione e soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'utenza;
- e) aggiornamento costantemente della cartella clinica e registrazione delle informazioni assistenziali per quanto di propria competenza;
- f) pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale in ambito infermieristico;
- g) la corretta applicazione delle prescrizioni mediche, diagnostico – terapeutiche;
- h) il monitoraggio giornaliero e con puntualità delle condizioni sanitarie dell'utenza, registrando in cartella clinica quanto di competenza e specificando le prestazioni sanitarie svolte;
- i) la richiesta di approvvigionamento farmaci e/o presidi;
- j) la somministrazione o la verifica della corretta assunzione dei farmaci prescritti dal medico;
- k) il controllo mensile delle scadenze dei farmaci e il corretto smaltimento;
- l) lo stoccaggio del materiale sanitario, il controllo dell'integrità delle confezioni dei farmaci e dei presidi o ausili sanitari, chiedendo eventuale supporto al personale sanitario;
- m) la stesura delle diete specialistiche e la verifica, ove necessario, della corretta somministrazione;
- n) la partecipazione degli infermieri alle riunioni di équipe di verifica dei progetti terapeutici ed agli incontri di discussione dei casi.

### 3.2 Retta giornaliera

La Cooperativa, quale sistema complesso integrato di servizi, in osservanza a quanto dichiarato in precedenza, diversifica le tariffe giornaliere in base alla psicopatologia e alla tipologia di struttura ove viene inserito l'utente, nel rispetto della DGR 1673/2018.

Tipologia di struttura	Tariffa giornaliera
CTRP tipo B – SRP 2	€ 143,00 + iva 5%
Comunità alloggio estensiva – SRP 3.1	€ 113,00 + iva 5%
Comunità alloggio base – SRP 3.2	€ 90,00 + iva 5%
Gruppo appartamento protetto – SRP 3.3	€ 45,00 + iva 5%

La Retta comprende:

- a) Servizi socio-sanitari e assistenziali presso la struttura di inserimento (interventi terapeutici, riabilitativi/educativi, di risocializzazione, formativi occupazionali), come da Progetto Personalizzato da concordare con il Servizio inviante, l'Equipe, l'utente e la famiglia;
- b) Servizio pasti (colazione, pranzo, merenda e cena);
- c) Lavaggio e servizio guardaroba del vestiario;
- d) Servizio di pulizia della stanza dell'ospite;
- e) Prodotti per l'igiene personale di base, pedicure a manicure di base.

Resta a carico dell'ospite quanto segue:

- a) Prodotti per l'igiene personale personalizzati;
- b) Spese mediche e farmacologiche per problematiche non inerenti alla patologia psichiatrica, nonché visite specialistiche, cure, protesi dentarie, esami strumentali o altre prestazioni sanitarie effettuate dal SSN o da istituti privati;
- c) Spese per acquisto di beni personali (esempio: abbigliamento, scarpe, sigarette, beni voluttuari, consumazioni effettuate al di fuori del Servizio di appartenenza, trasporti personali); nel caso di inserimento presso i gruppi appartamento, sono a carico dell'ospite gli asciugamani;
- d) Spese per assistenza in caso di ricovero presso strutture ospedaliere o altre strutture di cura.

### 3.3 Attività di supporto alle famiglie

La Cooperativa Un Segno di Pace intende sviluppare un rapporto costruttivo con le famiglie, che riesca a includere pienamente le loro potenzialità collaborative nel progetto riabilitativo. L'equipe collabora con i famigliari con varie modalità ed in rapporto alle condizioni imposte dal rispetto della privacy. Le modalità

di coinvolgimento della famiglia vengono esplicitate in condivisione del DSM anche in sede di UVMD, motivando adeguatamente l'eventuale decisione di un parziale coinvolgimento e garantendo comunque la continua attenzione al problema e alle sue possibili revisioni.

A tal fine viene messo a disposizione delle famiglie degli ospiti un servizio di supporto, sia di tipo operativo, che psicologico, che potrà avvalersi anche della collaborazione delle Associazioni dei Familiari presenti nel territorio. In particolare:

- Coinvolgimento nella condivisione del Progetto Personalizzato con l'ospite e l'Equipe;
- Colloqui individuali con i familiari, su appuntamento;
- Counselling (anche di gruppo) ed intervento psicoeducazionale per problematiche specifiche nella gestione del rapporto con l'utente;

Per cercare di rafforzare ulteriormente il legame di collaborazione con le famiglie la Cooperativa Un Segno di Pace organizza annualmente un *Open Day*.

### **3.3 Servizio URP**

La Cooperativa ha istituito al proprio interno un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il seguente scopo:

- fornire informazioni su modalità di accesso ai servizi offerti;
- contribuire al miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso suggerimenti o segnalazioni (osservazioni, reclami, attestazioni di gradimento) in collaborazione con la Responsabile Qualità;
- promuovere la partecipazione del cittadino ai servizi offerti.

La Cooperativa ha nominato una figura responsabile del servizio U.R.P.. Tale servizio potrà essere utilizzato dagli utenti, dai familiari, dai soci-lavoratori, dai visitatori o dai fornitori con le seguenti modalità:

- richiesta di incontro con la figura preposta (Responsabile U.R.P.);
- invio di una lettera semplice o una mail alla responsabile preposta;
- compilazione dell'apposito modulo presente nelle varie sedi di servizio;
- segnalazione telefonica;
- le segnalazioni potranno pervenire anche in forma anonima, sebbene tale modalità sia scoraggiata, al fine di evitare segnalazioni improprie o un utilizzo scorretto del servizio.

## **4. ACCESSO AI SERVIZI**

### **4.1 Processo di accesso e inserimento**

L'accesso ai Servizi della Cooperativa Un Segno di Pace avviene attraverso la richiesta diretta da parte del DSM, nella figura del Medico Psichiatra o dell'Assistente Sociale. L'inserimento, salvo saturazione dei posti, dal momento della formalizzazione del progetto in UVMD, avviene entro 7 giorni.

Prima dell'ingresso del paziente, ove possibile e richiesto, viene organizzato un incontro pre-conoscitivo con la famiglia dell'utente del nuovo contesto di inserimento, e se necessario anche con l'utente stesso, debitamente informato preventivamente sia dal Referente psichiatra che da altre figure curanti del contesto di provenienza (es. CAE, RSA). Sempre in questa fase di pre-accoglienza il Responsabile medico psichiatra dell'RSSP o lo psicologo-psicoterapeuta illustrano il caso a tutta l'equipe e forniscono le prime indicazioni utili sulle modalità di gestione iniziale del paziente da intraprendere nel periodo di accoglienza-osservazione. Tale riunione viene registrata all'interno del verbale d'equipe.



L'attività di inserimento presso il servizio di destinazione inizia con l'arrivo del paziente e la presentazione delle figure di riferimento, degli ambienti comuni e personali, con la presentazione degli altri ospiti e con la consegna dei documenti informativi sui servizi erogati dalla struttura.

Il Coordinatore Servizi all'utenza, avrà il compito di illustrare al nuovo paziente come si svolge la giornata tipica, quali sono le attività della settimana e quali sono i regolamenti interni del servizio. All'ospite sarà consegnata una copia del "Regolamento Interno della Struttura"

#### **4.2 Criteri di esclusione**

Sono considerati criteri di esclusione:

- Età anagrafica inferiore ai 18 anni;
- Tossicodipendenza o alcolismo come condotte prevalenti;
- Gravi disabilità fisiche e intellettive (strutture inadatte per tipologia di lavoro) o sindromi organiche e comportamentali derivati da traumi cranici;
- Presenza pregressa di gravi episodi di violenza fisica eterodiretti all'interno di strutture riabilitative affini (rischio recidiva);
- Rifiuto od opposizione da parte dell'utente, ovvero assenza di compliance al percorso residenziale (eccezion fatta per persone in libertà vigilata o misura di sicurezza).

## 5. CRITERI STANDARD E QUALITATIVI

### Progettazione generale

In ogni sede di servizio è presente un documento programmatico contenente finalità, obiettivi, strategie di intervento e attività previste.

### Progettazione individualizzata

Una volta inserito l'utente sarà redatto un Progetto Personalizzato (P.P.) come previsto dalla DGR 1616/2008 definito e documentato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, della sua patologia, delle risorse e dei bisogni espressi;
- della capacità di supporto offerta dalla struttura, dal territorio, dalla famiglia e del contesto sociale e dei servizi della rete in genere;
- della motivazione al trattamento e della compatibilità del progetto socio riabilitativo;
- del coinvolgimento dei diversi soggetti.

Nel Progetto Personalizzato sono espressi:

- gli obiettivi specifici da raggiungere;
- l'individuazione di un operatore di riferimento (case manager);
- le attività specifiche da seguire suddivise per area di intervento (es. sanitaria, psicoterapica, educativa, sociale);
- modalità e tempi di verifica;
- i risultati attesi;
- gli eventuali interventi in caso di abbandono delle cure.

Tale progetto è redatto in base a modelli concordati fra le parti ed i contenuti operativi in accordo fra ospite, ente erogatore ed ente inviante.

Il Progetto Personalizzato e gli obiettivi raggiunti sono periodicamente valutati con cadenza almeno semestrale.

### Assistenza sanitaria

Viene assicurato da una equipe infermieristica tutto ciò che riguarda la fruizione alla medicina di base e alla medicina specialistica del SSN.

### Risorse e qualità

Viene garantita in ogni sede di servizio una equipe professionalmente adeguata e la responsabile della qualità secondo standard di legge come per gli ambienti e la sicurezza alimentare.

### Utenza-Famiglia

Vengono garantiti, dove previsti, rapporti con i familiari degli ospiti e momenti di verifica e di terapia familiare dove richiesto.

## 6. LA TUTELA DELL'UTENTE


La "tutela dell'utente" viene garantita mediante la definizione delle modalità con cui l'ospite può esporre osservazioni, ricevere informazioni, partecipare alla gestione del servizio ed esporre il proprio grado di soddisfazione. L'ospite, in tal senso, ha diritto di formulare proposte e segnalazioni per il miglioramento del servizio stesso, di ricevere informazioni e partecipare alle decisioni che riguardano il proprio progetto personalizzato e di produrre periodicamente valutazioni circa la qualità del servizio.


Gli ospiti e i loro familiari possono inoltrare proposte ed osservazioni durante gli incontri periodici.


Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) presso la sede amministrativa in Via Villaggio G. Paolo II n. 17 a Marostica (VI) nei giorni martedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 12.00 oppure telefonare al nr.0424 77922.


Ai fini di un miglioramento continuo delle attività del servizio la Cooperativa svolge attività periodiche di raccolta informazioni sulla soddisfazione dell'utenza, della sua famiglia e del servizio inviante attraverso colloqui individuali o gruppalmente e/o attraverso la compilazione di questionari annuali di soddisfazione


## 7. SEDI E ORARI DEI SERVIZI


 **SEDE DIREZIONALE e AMMINISTRATIVA:** orario 8.30-12.30 / 14.00-17.00 dal lunedì al venerdì  
Via Villaggio G. Paolo II°, 17 - 36063 Marostica (VI) - **Tel.: 0424 77922 - Fax: 0424 470913**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) e-mail: [unsegno.info@unsegnodipace.it](mailto:unsegno.info@unsegnodipace.it)


 **COMUNITA' ALLOGGIO VALLONARA:** orario apertura 24 die - assistenza 12 ore/die  
Via Cà Brusà, 36 - 36063 Marostica (VI) - **Tel.: 0424 77499 - Fax: 0424 471567**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) e-mail: [comunita.vallonara@unsegnodipace.it](mailto:comunita.vallonara@unsegnodipace.it)


 **COMUNITA' ALLOGGIO BREGANZE:** orario apertura 24 die – assistenza 24 ore/die  
Via S. Ivon, 2 - 36042 Breganze (VI) - **Tel. e Fax: 0445 873073**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.breganze@unsegnodipace.it](mailto:comunita.breganze@unsegnodipace.it)

 **COMUNITA' ALLOGGIO ANCONETTA:** orario apertura 24 die – assistenza 24 ore/die  
Via Maestri del Lavoro, 40/42 - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 780821**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.anconetta@unsegnodipace.it](mailto:comunita.anconetta@unsegnodipace.it)

 **COMUNITA' ALLOGGIO IL SENTIERO:** orario apertura 24 die - assistenza 12 ore/die  
Via S. Apollinare, 14 int. 1 e 2 - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 471492**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it](mailto:comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it)

 **COMUNITA' ALLOGGIO CROSARA:** orario apertura 24 die – assistenza 24 ore/die  
Via Pianari, 33 - 36063 Crosara di Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 702070**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.crosara@unsegnodipace.it](mailto:comunita.crosara@unsegnodipace.it)

 **COMUNITA' ALLOGGIO GARDENIA 1-2:** orario apertura 24 die - assistenza 12 ore/die  
Corso SS.Felice e Fortunato, 229 - 36100 Vicenza - **Tel.: 0444 752951/2**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunitagardenia@gmail.com](mailto:comunitagardenia@gmail.com)


 **COMUNITA' ALLOGGIO GRANCONA:** orario apertura 24 die - assistenza 24 ore/die  
Via Ferrigolo, 3 - 36040 Pederiva di Grancona – Val Liona - **Tel.: 0444 /1220034**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.grancona@unsegnodipace.it](mailto:comunita.grancona@unsegnodipace.it)

### **GRUPPO APPARTAMENTI:**

orario apertura 24 die - assistenza 4-6 ore/die per sei gg/settimana

 G.a.p. Le Rose  
Via S. Apollinare, 14 - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 471492**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it](mailto:comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it)

 G.a.p. Arcobaleno  
Via del Lavoro, 3 int. 1 - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 472366**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it](mailto:comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it)

 **INFERMERIA**  
Via Maestri del Lavoro, 40/42 - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 780381**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [infermeria@unsegnodipace.it](mailto:infermeria@unsegnodipace.it)

## **GLOSSARIO**

- S.C.S.: società cooperativa sociale
- P.P.: progetto personalizzato
- C.D.: centro diurno
- C-A: comunità alloggio
- G.a.p.: Gruppo appartamento protetto
- D.S.M.: dipartimento salute mentale
- U.L.S.S.: unità locale socio-sanitaria
- D.G.R.: decreto giunta regionale
- O.P.G.: ospedale psichiatrico giudiziario
- S.I.L.: servizio integrazione lavorativa
- S.S.N.: servizio sanitario nazionale - U.R.P.: ufficio relazioni con il pubblico
- R.S.A.: residenza sanitaria assistenziale.