



**UN SEGNO DI PACE s.c.s. onlus**

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

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Rev. 02 del 03/05/18**

**Approvato dall’assemblea dei soci il 29-3-2017 Rev.01**

# INDICE

<b>1. L'IDENTITA' DELLA COOPERATIVA</b>	<b>pag. 3</b>
1.1.1 Elementi di storia ed evoluzione della cooperativa	
1.1.2 Principi di erogazione dei servizi	
1.1.3 Metodologia di intervento	
1.1.4 Politica per la Qualità'	
1.1.5 Politiche per la gestione dei rischi	
1.1.6 Contesto istituzionale e normativo di riferimento	
<b>2. MISSION DELLA COOPERATIVA</b>	<b>pag. 8</b>
2.1.1 Contesto socioeconomico	
2.1.2 Obiettivi generali e specifici di Cooperativa	
2.1.3 Beneficiari dei servizi: bisogni e tipologia di utenza	
2.1.4 Obiettivi generali di Cooperativa	
2.1.5 Obiettivi specifici verso l'utenza	
<b>3. I SERVIZI DELLA COOPERATIVA</b>	<b>pag. 9</b>
3.1.1 Il sistema integrato di servizi della Cooperativa	
3.1.2 Attività specifiche verso gli utenti	
3.1.3 Retta giornaliera	
<b>4. PROCESSO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI</b>	<b>pag. 14</b>
4.1.1 Processo di accesso e inserimento	
4.1.2 Procedure di servizio	
<b>5. CRITERI E STANDARD QUALITATIVI</b>	<b>pag. 14</b>
<b>6. LA TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>pag. 15</b>
<b>7. SEDI E ORARI DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 15</b>
Glossario	pag. 16

## **1. L'IDENTITA' DELLA COOPERATIVA**

### **1.1 Elementi di storia ed 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 d.G.. 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. L'attuale configurazione prevede la presenza di 6 comunità alloggio, 5 gruppi appartamenti e un centro diurno. La cooperativa gestisce inoltre, attraverso committenze ed in collaborazione con il Consorzio Prisma, 2 R.s.a. per disabili psichici a Lonigo, 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 dei servizi**

La cooperativa adotta i seguenti principi 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 e nelle relazioni interpersonali.

Viene in tal senso assicurata una dimensione personale della cura, attraverso l'approccio psicoterapico individuale, ed una dimensione socio-relazionale, attraverso l'approccio psicoterapeutico e psicoeducativo di gruppo (gruppi clinici e riabilitativi: gruppo clinico, gruppi di Problem solving, di social skills training, di Illness Management; gruppi motivazionali di Inglese, di lettura, gruppi per la gestione delle emozioni; gruppi espressivi: arte-terapia, cinema, fotografia; gruppi di attività motoria e psicomotoria, trekking urbano e montagnaterapia, gruppo marce podistiche; gruppi per le competenze strumentali di manutenzione e area verde, gruppo sartoria; gruppi per il potenziamento cognitivo, gruppo conversazione ).

#### **Uguaglianza**

A tutti gli ospiti sono assicurate opportunità di accesso a varie attività e prestazioni al fine di promuovere il loro benessere. Essa viene intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione di razza, genere, lingua, religione, opinione politica o condizione fisica od economica.

#### **Imparzialità**

Le varie sedi 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.

### **Sistema integrato di offerta e continuità dei percorsi**

La cooperativa opera in una logica di sistema integrato di offerta. I servizi, nell'ambito dei progetti personalizzati, assicurano i passaggi successivi al possibile trasferimento in altre sedi di servizio, la dimissione per la presa in carico da parte di altre strutture pubbliche o private.

I servizi inoltre garantiscono ad ogni singolo ospite la possibilità di essere seguito dallo stesso personale della sede di servizio per il periodo di permanenza indicato nel progetto personale.

Le varie sedi di servizio adottano tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da possibili interruzioni del servizio.

Continuità e temporaneità dei percorsi terapeutico-riabilitativi: **il buon esito della cooperazione con i servizi sanitari e socio-sanitari a livello locale e regionale, che hanno sostenuto e stanno tuttora sostenendo le finalità e le attività di riabilitazione e assistenza di soggetti con disagio mentale grave, è tale da poter permettere ad un ospite inserito dopo un periodo medio di 2/3 anni di permanenza di proseguire il percorso all'interno di altri servizi della cooperativa con crescente livello di autonomia personale fino ad una possibile dimissione.**

### **Diritto di scelta**

Agli ospiti va garantito il diritto a poter scegliere, qualora possibile ed in accordo con le istituzioni pubbliche, fra diverse possibilità di assistenza.

### **Partecipazione**

Gli ospiti, le famiglie, i servizi invianti e le associazioni varie possono esprimere attraverso incontri individuali o di gruppo, opinioni, suggerimenti e proposte eventuali al fine di poter migliorare l'attività che si svolge all'interno delle singole sedi di servizio. I servizi si impegnano ad effettuare incontri con gli ospiti stessi e i loro familiari per rilevare il livello di soddisfazione e la percezione della qualità raggiunta.

### **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 al fine di elaborare eventualmente piani di miglioramento del livello qualitativo.

### **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 Metodologia 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 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 ricoprimenti 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.

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.

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

<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.

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 Politica per la Qualità'**

### Motivazioni

Per offrire ai propri Clienti un servizio di qualità, 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 periodica dei documenti di pianificazione e di rendicontazione.

### 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.

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. 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**

Le politiche e le strategie per la gestione dei rischi riguarda diversi ambiti di applicazione. In particolare la Cooperativa ha deciso di gestire determinati tipi di rischio:

- tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (rif. D.Lgs. 81/2008);
- sicurezza alimentare (rif. D.L. 193/07 – attuazione della direttiva 2004/41/CE);
- gestione dei rischi biologici (rif.D.Lgs. 152/2006);
- sicurezza dei dati personali (rif.D.Lgs. 196/03);
- gestione dei rischi avversi (segnalazione e monitoraggio);
- gestione dei pazienti ad altro rischio delle urgenze e delle emergenze (Istruzioni Operative Dossier Governo clinico);
- sicurezza delle strutture (in conformità alle normative vigenti);
- rischio di impresa (assicurazioni, gestione dei contenziosi, rischio finanziario).

Le varie tipologie di rischio individuate sono gestite con le modalità previste dalla normativa vigente, dal Manuale della qualità (Procedure, linee guida, protocolli, istruzioni operative).

## **1.6 Contesto istituzionale e normativo di riferimento**

La carta dei servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti principali 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.

## **2. MISSION DELLA COOPERATIVA**

### **2.1 Contesto socioeconomico**

Il cambiamento nella società è velocissimo e quindi anche gli assetti geo-economici.

C'è la necessità di rivedere il nostro sistema di sviluppo e rileggere la nostra velocità di cambiamento. Analizzando il contesto socio economico degli ultimi anni si evidenzia che la popolazione invecchia, è sempre più multietnica e più istruita.

Ci sarà bisogno di immigrazione e ci sarà sempre maggior pressione migratoria soprattutto dal Nord Africa. Le industrie hanno avuto una riduzione della loro produttività ma stanno reagendo attraverso maggior internazionalizzazione ed innovazione, soprattutto le medie imprese le quali presidiano, anche con aziende ad esse collegate, con maggior efficacia, i mercati.

L'attuale riduzione progressiva del budget per la "salute mentale", dovuta anche ai disavanzi di bilancio delle Aziende Ulss, porta come conseguenza per la nostra cooperativa una continua riduzione della domanda.

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

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

I beneficiari dei servizi sono persone adulte (da 18 anni) 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.

#### ***2.2.2 Obiettivi generali 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.

#### ***2.2.3 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 équipe.

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

1. Area sanitaria: obiettivi inerenti lo stato di salute "fisica" della persona;



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

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

#### **3.1 Il sistema integrato di servizi della Cooperativa**

I suddetti obiettivi vengono perseguiti mediante la gestione di un "sistema integrato" di servizi così composto: sei Comunità Alloggio, cinque gruppi appartamento e un Centro Diurno.

Tali strutture si trovano disposte in provincia di Vicenza e si diversificano tra loro per la tipizzazione dell'offerta, l'età del bacino d'utenza e la peculiarità dei programmi di inserimento.

Questi ultimi vengono concordati ed organizzati attraverso il lavoro di équipe interdisciplinare, in stretta collaborazione con i servizi inviati.

La diversificazione fra i servizi favorisce una continua interazione e collaborazione all'interno della cooperativa, condizione di efficacia nella realizzazione dei Progetti Personalizzati. In tal senso i diversi servizi **possono essere visti come una unica struttura complessa che permette all'ospite di dare continuità al percorso terapeutico finalizzato all'acquisizione di una maggiore autonomia possibile.**

#### **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) "S. CATERINA"**

La comunità dispone di 15 posti letto. Può ospitare pazienti che necessitano di una struttura sufficientemente contenitiva e con un grado di stimolazione medio. Gli interventi riabilitativi sono riferiti all'ambito personale e domestico, con la possibilità di partecipazione ad attività di laboratorio più strutturate ed impegnative. L'intervento viene diversificato a seconda delle manifestazioni patologiche per cui c'è possibilità di responsabilizzare e promuovere l'autonomia sia nell'ambito della gestione domestica sia nell'uscita nel territorio e nel riavvicinamento al contesto di origine. In questa sede sono previsti inserimenti diurni.

La comunità è una struttura a media riabilitazione in cui le attività individuali e di gruppo sono diversificate per patologia. Gli obiettivi previsti in questo tipo di contesto (oltre agli obiettivi primari indicati nella precedente comunità) sono:

- Promuovere e favorire il recupero dell'autonomia personale (es. attività di risocializzazione territoriali e rientri presso il contesto d'origine, attività presso il C.D. della Cooperativa);
- Promuovere e favorire il recupero delle capacità lavorative perdute presso i locali polifunzionali della comunità dedicati alle attività occupazionali;

- Promuovere e favorire le relazioni familiari con visite periodiche e soggiorni a casa.

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

Dislocati al piano seminterrato si trovano i locali polifunzionali adibiti alle attività occupazionali, che nel corso della settimana, offrono agli ospiti sia diurni che residenziali due laboratori con diverse attività artigianali per il recupero e la formazione e lo sviluppo delle capacità lavorative.

### **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" ad "Alta Protezione" (24 H di assistenza)**

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.

### **CENTRO DIURNO "VALLONARA"**

Dislocato al piano terra della sede di "Vallonara", il Centro Diurno, nel corso della settimana, dal lunedì al sabato, offre agli ospiti sia diurni che residenziali, un laboratorio con diverse attività per il recupero e lo sviluppo delle capacità lavorative. La struttura può ospitare fino a 20 persone. Viene messo a disposizione degli ospiti per il momento del pranzo il servizio di mensa.

La tipologia del servizio ha come obiettivo il recupero delle capacità lavorative residue sia degli ospiti delle comunità sia di pazienti esterni. Sono previste le seguenti aree di attività:

- area attività di assemblaggio, pittura, sartoria e realizzazione di altri articoli artigianali;
- area attività ricreative ed espressive con utilizzo di personal computer, stereo, libri, strumenti musicali e materiali per disegno;

- area esterna adibita alle attività di giardinaggio e coltivazione di prodotti ortofrutticoli; ▪ area attività di risocializzazione territoriali;
- area di supporto domiciliare post inserimento residenziale.

Anche la frequenza al Centro diurno è diversificata a seconda del progetto personalizzato; per alcuni ospiti inoltre è previsto anche l'accompagnamento al proprio domicilio.

### **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.

È 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 occupazionale interno (Centro Diurno);
- 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.: 3B, Vallonara, Le Rose, Arcobaleno e 3C)**

La Cooperativa dispone nell'hinterland marosticense di 5 appartamenti per pazienti che sperimentano un programma di autonomia domestica ed abitativa, adatto a persone che hanno compiuto un adeguato percorso di riabilitazione. Le équipes 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 cinque unità abitative con un massimo complessivo di circa 19 persone la cui autonomia è simile alla vita esterna indipendente. 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'A.s.l. 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.

### **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. È rivolto mediamente ad un massimo di 9 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.

### **R.S.A. LONIGO**

È un servizio in committenza con il Consorzio Prisma per la gestione di due Residenze Sanitarie Assistenziali per la riabilitazione di malati psichici presso l'Ospedale di Lonigo - Azienda Ulss 8. Attualmente i servizi sono in fase di evoluzione funzionale.

Le unità sono costituite da complessivi n. 57 posti (abilitati), ubicate in 2 piani del fabbricato dell'Ospedale di Lonigo, appositamente adibiti allo scopo riabilitativo in parola.

Oltre ai servizi gestionali ed organizzativi, l'ente gestore persegue i seguenti obiettivi generali:

- assistenza diretta alla persona: aiuto per l'igiene personale, corretta alimentazione, attività riabilitative socio-sanitarie per favorire la deambulazione, la pulizia ordinaria e la sanificazione degli ambienti di vita e di uso dell'ospite. In particolare, la sanificazione dovrà essere svolta da ditte specializzate che rilasceranno la relativa documentazione;
- l'assistenza infermieristica: attuazione del progetto individuale nella sua parte sanitaria, promozione alla salute;
- l'assistenza psicologica, educativa, fisioterapeutica e sociale, sia per realizzare i programmi psicoterapeutici individuali, sia per le attività riabilitative in collaborazione con la Direzione del Dipartimento Salute Mentale;
- la protezione alla persona: controllo e sorveglianza;

- i normali servizi generali di tipo alberghiero: servizio pasti, lavanderia, stileria, guardaroba, pulizie generali e straordinarie;
- il servizio di coordinamento dei nuclei;
- l'erogazione di prestazioni tutelari, servizio di segretariato sociale e amministrativo e altre attività nei confronti dell'utente.

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

La comunità "Grancona" nasce come risposta alle esigenze del territorio della ex Azienda Ulss n.5 di esternalizzazione, e diversificare, il servizio attuale 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. Tale processo è iniziato con un primo progetto già a fine 2013, il quale è stato appoggiato dalla Azienda Ulss competente attraverso delibere e provvedimenti amministrativi. Successivamente si è modificato con l'acquisto e la domanda di autorizzazione alla realizzazione della attuale struttura a maggio 2016, e dopo i dovuti adeguamenti strutturali, con la richiesta di esercizio a dicembre 2016, in attesa di verifica.

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.

### **INFERMERIA CENTRALIZZATA**

L'unità operativa interna è composta da infermieri con esperienza in campo psichiatrico, da collaboratori e da medici di medicina di base che si occupano della gestione dell'area sanitaria di tutti i servizi della Cooperativa. Il servizio infermieristico prevede:

- Gestione delle procedure inerenti la farmacoterapia;
- Controllo periodico e a bisogno dello stato psico-fisico di ogni paziente attraverso la medicina di base;
- Apertura, tenuta progressiva, compilazione e chiusura della cartella sanitaria;
- Iniezioni intramuscolari;
- Prelievi necessari sia per il monitoraggio farmacologico specifico sia per altri controlli utili a seconda del bisogno;
- Terapia endovenosa, su prescrizione medica;
- Visite specialistiche a bisogno;
- Controllo dei parametri vitali;
- Gestione dell'urgenza in collaborazione con le altre figure professionali.

### **DIREZIONE AZIENDALE**

La Direzione, organo operativo del C.d.a. della Cooperativa, assolve principalmente alle seguenti funzioni:

- ❑ gestisce le risorse umane, economiche, strumentali, strutturali ed organizzative al fine di raggiungere gli obiettivi imprenditoriali ed erogazione di servizi, presidiando le aree di intervento secondo le disposizioni contenute nei documenti programmatici del C.d.a.;
- ❑ attraverso il servizio amministrativo adempie alle principali funzioni burocratico-amministrative e fiscali aziendali. Si occupa inoltre della gestione amministrativa e di segreteria degli ospiti;
- ❑ tramite le aree tecniche assicura: la gestione del sistema di qualità, della sicurezza e il mantenimento delle certificazioni, il mantenimento degli accreditamenti necessari allo svolgimento delle attività;
- ❑ si occupa di supervisionare e controllare l'andamento e lo stato di avanzamento dei piani annuali, ed eventuali piani di adeguamento, che il C.d.A., su proposta della direzione e su delibera dell'Assemblea, decide di attuare a livello di strategia di cooperativa.

### 3.2 Attività specifiche verso gli utenti

**Il sistema di offerta della cooperativa assicura le seguenti attività/interventi:**

- Assistenza socio-sanitaria diurna e notturna;
- Servizio alberghiero con personale specializzato;
- Lavaggio e servizio guardaroba del vestiario;
- Cura capelli, pedicure e manicure di base;
- Prodotti per l'igiene personale; Resta a carico dell'ospite quanto segue:
- Spese mediche e farmacologiche non inerenti alla patologia psichiatrica;
- Spese per mantenere adeguato il vestiario personale;
- Spese per sigarette e beni voluttuari;
- Spese per assistenza 24 ore in caso di ricovero non inerente alla patologia psichiatrica.

### 3.3 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 al territorio di provenienza, presupposti necessari per la personalizzazione del progetto. Inoltre, in base alle normative vigenti, opera con le committenze attraverso Accordi Contrattuali stipulati.

L'Area per i Servizi all'utenza, presso gli uffici amministrativi della cooperativa, è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 per informazioni.

## 4. PROCESSO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

### 4.1 PROCESSO DI ACCESSO E INSERIMENTO

- 1) Richiesta del cittadino al medico di base e/o al servizio sociale comunale;
- 2) Valutazione ed individuazione del percorso con eventuale invio al DSM;
- 3) Valutazione del caso da parte del DSM per eventuale presa in carico; 4) Ricerca del servizio più idoneo;
- 5) Accesso al servizio residenziale, semiresidenziale o domiciliare;
- 6) Relazione di presentazione dell'Ente inviante, valutazione, richiesta compilazione modulistica, incontro con le parti interessate e accordi per l'inserimento; 7) Inserimento;
- 8) Osservazione/valutazione e definizione progetto personalizzato con le parti interessate; 9) Valutazioni periodiche;
- 10) Programmazione eventuali trasferimenti riabilitativi evolutivi o involutivi.

### 4.2 PROCEDURE DI SERVIZIO

A livello di cooperativa sono definite ed applicate specifiche procedure UNI EN ISO 9001:2008.

Inoltre, nei singoli servizi, a seconda della caratterizzazione degli stessi, sono presenti regolamenti e linee guida generali per lo svolgimento delle procedure tecniche più rilevanti.

## 5. CRITERI E STANDARD QUALITATIVI

### Progettazione generale

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

Nella fase di inserimento vengono utilizzate e richieste documentazione per la conoscenza ed un primo contatto valutativo del caso. Dall'inserimento e per un primo periodo avviene la fase di osservazione e valutazione anche con il servizio inviante della fase di ambientazione. Successivamente viene redatto il progetto personalizzato in accordo con il servizio inviante il quale ha periodiche verifiche sugli obiettivi e

strategie da perseguire. 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.

Avviene periodicamente un monitoraggio dello stesso attraverso riunioni di verifica periodiche con l'ente inviante. Le varie sedi di servizio offrono all'ospite l'opportunità di definire i propri interessi favorendo lo sviluppo di abilità residue.

Nella fase di conclusione del percorso viene realizzato un confronto con il DSM sui tempi e modalità di gestione della dimissione. 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

Sistemi di informazione-partecipazione-soddisfazione dell'utenza.


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.


## 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  
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)


 **CENTRO DIURNO DI VALLONARA:** orario apertura dal lunedì al sabato dalle 9 alle 17  
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 S.CATERINA :** orario apertura 24 die  
Via Comarini, 2 - 36046 Conco (VI), località S.Caterina - **Tel. e Fax: 0424 407008**  
[www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it) - e-mail: [comunita.s.caterina@unsegnodipace.it](mailto:comunita.s.caterina@unsegnodipace.it)

 **COMUNITA' ALLOGGIO BREGANZE:** orario apertura 24 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  
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  
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)

#### **GRUPPO APPARTAMENTI:**

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

##### **G.a.p.3B**

Via del Lavoro, 3/b - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 472460** [www.unsegnodipace.it](http://www.unsegnodipace.it)  
- e-mail: [comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it](mailto:comunita.ilsentiero@unsegnodipace.it)

##### **G.a.p. Vallonara**

Via Caà 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)

##### **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)

##### **G.a.p. 3C**

Via del Lavoro, 3/c - 36063 Marostica (VI) - **Tel. e Fax: 0424 472460** [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
- G.a.s.: Gruppo appartamento sociale
- 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.