



**La Speranza**  
Cooperativa Sociale a r.l.

---

Sede legale ed amministrativa:  
05100 Terni / Via delle Terre Arnolfe n.33  
T 07442 43595 F 0744 245180

---

# Carta dei servizi

# La Speranza

## Società Cooperativa Sociale Onlus

[info@cooplasperanza.it](mailto:info@cooplasperanza.it)  
[segreteria@cooplasperanza.it](mailto:segreteria@cooplasperanza.it)  
[www.cooplasperanza.it](http://www.cooplasperanza.it)

CF/PI 00743120552  
C.C.I.A.A. TR76579  
n° iscr. Albo Cooperative A155621  
Accr. Istituz. Regione Umbria D-D. 8821 del 21/11/2013

---



***“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche personali e sociali.***

***E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo delle persone umane e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica economica e sociale del paese”***

## Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
Principi Sulla Erogazione Dei Servizi secondo la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 .....	4
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA .....	5
Mission Della Cooperativa .....	5
Cenni Storici .....	5
LA COOPERATIVA OGGI .....	6
L'organizzazione della Cooperativa .....	6
Gli Stakeholders della Cooperativa .....	7
Le caratteristiche della Cooperativa .....	8
Autorizzazioni- Certificazioni-Convenzioni e Iscrizioni varie .....	9
DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI: .....	10
Le Strutture Residenziali .....	10
1. L'UNITA' DI CONVIVENZA TEPEE .....	10
2. L'UNITA' DI CONVIVENZA IGLU .....	10
3. UN GRUPPO APPARTAMENTO denominato Il Poggio .....	10
4. UN GRUPPO APPARTAMENTO denominato DOM .....	10
3. Centro diurno Il Poggio: .....	12
IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA' .....	14
Sistema di Gestione per la Qualità .....	14
Sistema di Accreditamento Regione Umbria .....	14
Sistema di regolamento generale sulla protezione dei dati .....	14
Impiego di procedure e protocolli .....	14
Attuazione D. L. 81/2008 e SMI sulla sicurezza in ambiente di lavoro .....	14
Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP) .....	14
Sistemi di informazione .....	14
Impegni e standard .....	14
Retta e Quota di Disponibilità .....	15
Tutela Dei Diritti Degli Ospiti .....	15
Rilevazione del gradimento dei servizi .....	15
Sistemi di Formazione e addestramento del personale .....	15
INDIRIZZI UTILI .....	16

## LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** (in seguito CdS), è il documento attraverso il quale l'Ente dialoga con i Cittadini/ Utenti, fornendo informazioni utili per la fruizione dei Servizi erogati.

La Carta dei Servizi è uno strumento efficace ed innovativo, ideato dal legislatore negli ultimi tempi, allo scopo di riformare il complessivo sistema dei Servizi resi alla collettività, in modo tale da rendere le prestazioni fruibili maggiormente efficienti e rispondenti ai concreti bisogni dell'utenza. Perseguire l'obiettivo della soddisfazione del cittadino/utente comporta, per i soggetti erogatori, l'adozione di nuove strategie, di scelte innovative dal lato della "qualità", orientate sia alle caratteristiche del servizio sia alle modalità di erogazione dello stesso.

La CdS è quindi uno strumento che:

- ☉ Definisce gli standard, generali e specifici, per ogni servizio offerto;
- ☉ Rende partecipe il cittadino/utente nell'individuazione dei livelli qualitativi del servizio offerto;
- ☉ Impegna l'Ente al controllo e al miglioramento continuo dei servizi erogati, rispettando le aspettative dei cittadini/utenti;
- ☉ Migliora il rapporto tra cittadini ed Ente.

La CdS contribuisce a specificare, in concreto, l'obbligo di prestare il servizio, che non può più consistere in una prestazione indeterminata ed indefinita, ma che deve al contrario essere precisa ed oggettivamente valutabile, pertanto gli aspetti che vanno curati con particolare attenzione per una corretta predisposizione di tale documento, si possono riassumere nei seguenti punti:

1. Le motivazioni alla base delle scelte di gestione dei servizi;
2. Le responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei servizi;
3. I risultati della gestione dei servizi;
4. I problemi connessi all'erogazione dei servizi;
5. I dati economico finanziari della gestione dei servizi;
6. I motivi alla base di modifiche nell'erogazione dei servizi;
7. I Feedback dei beneficiari.

La *Carta dei Servizi*, è inoltre volta a realizzare una partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nonché ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti definendo un sistema di controllo e garanzie che consente una maggiore tranquillità, trasparenza e affidabilità.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 che ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, **anche se svolti in regime di concessione**, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle caratteristiche di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

## Principi Sulla Erogazione Dei Servizi secondo la Direttiva Ciampi del 27/01/1994

- ✓ **Eguaglianza:** le regole che determinano i rapporti tra gli utenti e i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- ✓ **Imparzialità:** il comportamento del personale nei confronti degli utenti “ ai quali è garantita la privacy al fine di rispettarne la dignità “ deve essere giusto, imparziale ed obiettivo.
- ✓ **Continuità:** l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- ✓ **Diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- ✓ **Partecipazione ed informazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
  - **L'efficienza** è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare, cioè la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico.
  - **L'efficacia** è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.

e ancora la Legge 8 novembre 2000 n° 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

La CdS della Cooperativa La Speranza rappresenta l'impegno ad adottare tali principi tradotti operativamente in strumenti e procedure idonee presenti nel **Sistema di Gestione della Qualità certificato da KIWA CERMET ITALIA** e tra questi riportiamo:

- Gli standard di qualità dei servizi erogati e la valutazione della loro l'efficacia;
- La semplificazione degli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- La gestione dei reclami.
- La crescita della qualità dei servizi attraverso un sistema di miglioramento continuo

La Presente Carta dei servizi è il frutto di un lavoro sinergico e condiviso tra la Direzione della Cooperativa, i Coordinatori dei servizi e il personale operante nelle strutture.

Viene distribuita ed affissa nella sede legale della Cooperativa e nelle varie strutture operative e messa così, a disposizione degli operatori e dei soggetti interessati per la consultazione. La Carta dei Servizi è aggiornata secondo le decisioni adottate in sede di riesame di direzione.

## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

### Mission Della Cooperativa

La Cooperativa configura la sua missione nell'ambito de "il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi, socio-sanitari, assistenziali ed educativi", come riportato nello statuto ai sensi dell'art.1, comma 1 lett. A, della Legge n. 381 dell'8 Novembre 1991

Per questo ha come missione quella di sostenere programmi socio – riabilitativi finalizzati all'inserimento sociale e/o lavorativo di pazienti psichiatrici, con la convinzione che attraverso progetti integrati di prevenzione e cura, sia possibile il superamento di ogni forma di esclusione sociale. Nel quadro e nel rispetto delle normative previste dal P. S.R. 2009-2011 e delle legislazioni nazionali e regionali inerenti l'Accreditamento delle strutture socio-sanitarie pubbliche e private (DGR N. 367 del 27-03-03 "Regolamento reg.le N.3 del 31/07/2002 – disciplina in materia di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie), la Coop Sociale La Speranza offre i suoi servizi a:

- Persone con disagio psichico;
- Persone affette da patologie psichiatriche;
- Anziani autosufficienti;

### Cenni Storici

Con la Deliberazione n. 7 del 13 gennaio 1983, il Comitato di gestione della Unità Sanitaria Locale della Conca Ternana, vista la carenza di strutture intermedie nelle quali ospitare i malati che dovevano essere dimessi dagli Ospedali Psichiatrici, decise di istituire in via sperimentale una Casa Famiglia per la riabilitazione di ex ricoverati, affidandone la gestione a Don Pauselli Antonio.

Si tratto' di una delle prime esperienze finalizzate ad attuare concretamente la legge 180 (Legge Basaglia ) : attraverso le Case Famiglia si realizzava l' obiettivo di chiudere gli Ospedali Psichiatrici reinserendo in un ambiente familiare e nel tessuto sociale urbano le persone ivi ricoverate.

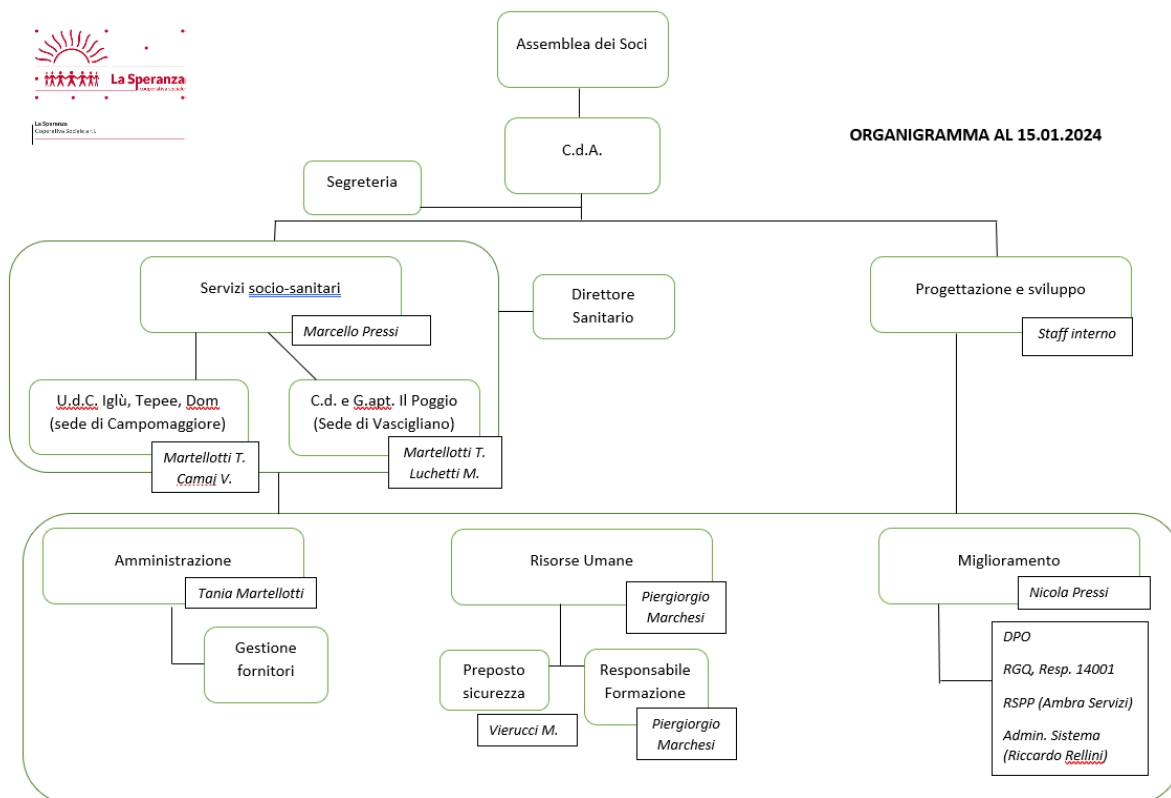
- Nel 1988, visti gli ottimi risultati dell'esperienza intrapresa, viene istituita la II° Casa Famiglia.
- Il 04/12/1997, viene costituita la Cooperativa Sociale di Tipo A denominata "La Speranza", iscritta nell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali con il n. A155621.
- Nel 2003 viene istituita, in convenzione con la Azienda Sanitaria Locale n. 4 di Terni, una "Comunità residenziale e semiresidenziale per Pazienti psichiatrici"
- Nel 2006 a completamento di un progetto presentato alla Regione dell'Umbria, vengono realizzate 2 Moduli di Unità di Convivenza per Pazienti psichiatrici.
- Nel 2006, in ottemperanza al progetto di inclusione lavorativa collegato alla Comunità residenziale e semiresidenziale, viene costituita la Cooperativa Sociale di Tipo B denominata "Il Poggio " iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali con il n. 80 sezione B.

- Nel 2008, in compartecipazione con l’Ambito Territoriale n. 10 ed il Comune di Stroncone, viene istituita una Struttura di sollievo per anziani ultrasessantacinquenni, denominata “Casa di Quartiere Anni d’Argento”.
- Dal 2014 al 2018 fornisce un servizio socio – riabilitativo per immigrati psichiatrici presenti in un Progetto S.P.R.A.R gestito da un Associazione di Scopo di cui la capo fila è l’ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO SAN MARTINO.
- Dal 2015 è disponibile un nuovo gruppo appartamento denominato “DOM”

## LA COOPERATIVA OGGI

La Speranza è una Cooperativa Sociale di tipo A composta da circa 14 soci lavoratori - 3 soci volontari – 1 dipendenti e 2 consulenti.

## L’organizzazione della Cooperativa



Il personale, formato da soci lavoratori, dipendenti e collaboratori, compresi i soci volontari, è composto dalle seguenti figure professionali :

- Direttore Sanitario
- Psichiatra
- Psicologo
- Infermiere
- Educatrice
- Animatrici
- Formatore
- OSS
- Ingegnere
- Sociologi
- Pedagogista
- Commercialisti
- Consulente del lavoro
- Avvocato
- Medico
- Resp Sicurezza

## Gli Stakeholders della Cooperativa

- **Gli stakeholders:** ossia i "portatori di interesse". Come tutte le organizzazioni la Cooperativa Sociale Onlus La Speranza non è un soggetto a se stante: vive infatti di relazioni con una serie di "attori sociali", siano essi singoli individui o gruppi di persone con i quali condivide interessi. Si tratta di quei soggetti interni ed esterni il cui consenso e la cui fiducia influenzano il funzionamento stesso della Cooperativa Sociale. Per la Cooperativa è estremamente importante il coinvolgimento degli stakeholders attivato attraverso il confronto e il dialogo, per meglio comprendere i bisogni, gli interessi e le aspettative al fine di costruire insieme le possibili risposte. La mappa degli stakeholders è stata realizzata seguendo il parametro della vicinanza alla operatività, quindi partendo dal centro si troveranno i soggetti più vicini che maggiormente influenzano e sono influenzati dalle azioni della Cooperativa stessa. Sono state individuate 11 categorie di stakeholders.
- **Utenti dei servizi:** sono le persone destinatarie dei servizi e delle attività della Cooperativa La Speranza. Essi sono al centro di ogni azione, diretta o indiretta della Cooperativa; a loro rivolgiamo tutta la nostra attenzione e cura attraverso il servizio erogato con professionalità convinti che possano partecipare e condividere i valori umanitari e sociali fondanti la Cooperativa
- **Clienti/Committenti:** Enti pubblici (AUSL 2 Umbria, Comune Di Terni, Comune Di Stroncone, Comune di Narni), aziende o enti non profit che hanno individuato nella Cooperativa La Speranza il partner per lo svolgimento delle proprie attività, famiglie e privati. L'impegno è quello di soddisfare i requisiti della convenzione e/o del contratto ricercando una relazione continua e costruttiva ponendo comunque al centro le esigenze degli utenti e il rispetto della loro dignità di persone.
- **Le Famiglie degli utenti dei servizi:** la cooperativa La Speranza pone forte attenzione alla relazione con le famiglie degli Utenti dei servizi erogati nel rispetto della autonomia del rapporto tra la famiglia e l'utente dove comunque la cooperativa La Speranza pone sempre al centro le esigenze dell'utente e soprattutto il rispetto della sua dignità di persona.
- **Amministratori di sostegno degli utenti**
- **Soci lavoratori:** sono tutti coloro i quali svolgono attività o mestieri attinenti alla natura



dell'impresa esercitata dalla cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori dell'impresa sociale e attivamente cooperare al suo esercizio e sviluppo.

- **Soci volontari:** sono annoverati tra questi i soci fondatori, i soci lavoratori dimessi altri che hanno aderito volontariamente, tali soci partecipano attivamente alla vita della cooperativa in modo non continuativo e a titolo gratuito per il raggiungimento degli scopi sociali.
- **Dipendenti:** sono coloro che esercitano attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa, ma che non sono entrati a far parte della compagine sociale.
- **Collaboratori:** collaboratori occasionali e liberi professionisti. Tali figure prestano servizio o consulenza in una delle attività svolte dalla cooperativa. Rientrano anche nell'ambito dei fornitori e quindi la cooperativa attraverso un sistema strutturato di selezione, qualifica, monitoraggio e sensibilizzazione si impegna ad ottenere prestazioni integrate e qualitativamente adeguate ai servizi erogati e di gestire la relazione in una ottica di ottenimento del valore aggiunto ricercato nei servizi erogati.
- **Fornitori:** sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con la Cooperativa La Speranza che attraverso un sistema strutturato di selezione, qualifica, monitoraggio e sensibilizzazione si impegna ad ottenere prestazioni integrate e qualitativamente adeguate ai servizi erogati e di gestire la relazione in una ottica di ottenimento del valore aggiunto ricercato nei servizi erogati. (I fornitori sono riportati nell'Elenco Fornitori Critici)
- **Finanziatori:** Enti o istituzioni a cui la Cooperativa La Speranza ricorre per finanziare l'attività corrente o i progetti di sviluppo.
- **Collettività e Territorio :** rispetto alla realizzazione della sua missione sociale, la Cooperativa La Speranza, mantiene uno stretto legame con il territorio in cui eroga il servizio attraverso un dialogo costante con le varie parti della collettività (istituzioni pubbliche locali, enti locali e privati, gruppi istituzionali sociali e parrocchiali); è uno strumento per sottolineare l'impegno della Cooperativa in ambito sociale individuando la collettività e il territorio come interlocutori interessati e privilegiati dei servizi erogati.
- **Associazioni di Categoria:** La Cooperativa è iscritta a ConfCooperative Umbria, la partecipazione rappresenta un impegno ed un dovere per rappresentare al meglio gli interessi e le posizioni della Cooperativa oltre alla possibilità di usufruire dei servizi utili per i lavoratori sia soci che non e per la cooperativa stessa.

## Le caratteristiche della Cooperativa

Sin dalla nascita, ha svolto la sua attività nel contesto territoriale della provincia di Terni, soddisfacendo le richieste delle ASL per persone con problematiche psichiatriche e dei Comuni, fornendo Servizi Socio Assistenziali per persone anziane autosufficienti e dal 2014 al 2018 è stata impegnata nell'erogazione di un servizio per immigrati con problemi di salute mentale inseriti in un progetto S.P.R.A.R..

La Cooperativa attualmente è impegnata nell'erogazione di 5 servizi:

- Due unità di convivenza, IGLÙ e TEPEE (con sede a Terni) nell'ambito dell'intervento socio-riabilitativo;
- Una comunità semiresidenziale per pazienti psichici (Centro diurno nel comune di Stroncone) nell'ambito dell'intervento finalizzato al potenziamento e/o alla riacquisizione di capacità lavorative e di relazione attraverso diversi settori lavorativi
- Due gruppi appartamento, uno sito in Vascigliano (Comune di Stroncone) e uno a Terni

La Cooperativa possiede l'autorizzazione della Regione Umbria per l'esercizio della gestione di 10 posti letto per gruppi appartamento per pazienti psichiatrici al momento completamente disponibili.

La Cooperativa garantisce ai propri soci lavoratori condizioni lavorative rispettose della vigente normativa contrattuale (CCNL Cooperative Sociali) e della promozione degli elementi e delle motivazioni caratterizzanti la individuale professionalità degli operatori stessi.

### Autorizzazioni- Certificazioni-Convenzioni e Iscrizioni varie

- **1997 - Anno costituzione:** 04/12/1997
- **1998 - Iscrizione Registro delle imprese di Terni** (Tribunale)
- **1998 - Iscrizione Camera di Commercio (R.E.A.)** : n°76579
- **1998 – Iscrizione al Registro Prefettizio** delle cooperative nella sezione Produzione e Lavoro e Cooperazione Sociale della Provincia di Terni
- **1999 - Iscrizione all'albo regionale delle cooperative Sociali** al n°A155621 con delibera della Giunta Regionale n° 2682 del 21/04/1999
- **2002- La Cooperativa** ottiene dalla Regione dell'Umbria con determinazione dirigenziale n° 5285 del 14/06/02 l'autorizzazione all'esercizio dell'attività di due strutture psichiatriche residenziali del tipo "Gruppo Appartamento".
- **2003 – Istituzione della Comunità residenziale e semiresidenziale per pazienti psichiatrici** (Comunità di Vascigliano) con atto deliberativo n° 760 del 27 giu 2003
- **2003 – La Cooperativa** stipula una convenzione con l'ASL n° 4 di Terni per la gestione della Comunità residenziale e semiresidenziale per pazienti psichiatrici (Comunità di Vascigliano).
- **2005 – Completamento della struttura di accoglienza** di Via delle Terre Arnolfe 33, realizzato dall'ATER su progetto presentato dalla Cooperativa La Speranza e approvato dalla Regione fornendo il finanziamento allo stesso ATER.
- **2006 – La Cooperativa** ottiene dalla Regione dell'Umbria con determinazione dirigenziale n° 4090 l'autorizzazione all'esercizio dell'attività psichiatrica di due Unità di Convivenza per ospitare n° 8 utenti ciascuna.
- **2006 - La Cooperativa** stipula una convenzione con l'ASL n° 4 di Terni per la gestione di due moduli di Unità di Convivenza per n° 8 utenti ciascuna
- **2008 – La Cooperativa "La Speranza"** stipula con il Comune di Stroncone, grazie ad un finanziamento dell'Ambito territoriale n° 10 di Terni, una convenzione per la gestione di una Casa di Quartiere per anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti.

- **2008-** La Cooperativa, ottiene la certificazione del suo Sistema di Gestione della Qualità secondo le ISO 9001:2008 rilasciata dal BUREAU VERITAS ITALIA S.p.A.- con certificato N° IT 230203 in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT-04 in data 09/10/2008 per l'erogazione di servizi residenziali per persone con disagio psichico in unità di convivenza, in struttura residenziale e semiresidenziale.
- **2010-** Completamento della struttura di accoglienza di Via delle Terre Arnolfe 33, con la realizzazione di una nuova costruzione di servizi "strutture ausiliarie per pazienti psichiatrici con destinazione d'uso prevalentemente produttiva, intervento realizzato dall'ATER in collaborazione con la Cooperativa.
- **2011** – revisione della certificazione della conformità del Sistema di Gestione della qualità alle norme ISO 9001:2008 con prolungamento della validità per un secondo triennio (la nuova scadenza è 8 ott 2014)
- **2012** – iscrizione alla ConfCooperative Umbria
- **2013** – Accreditemento Istituzionale presso la Regione Umbria – D.D. n. 8821 del 21/11/2013
- **2014** – Certificazione del Sistema di gestione per la qualità per: EROGAZIONE DI SERVIZI RESIDENZIALI PER PERSONE CON DISAGIO PSICHICO IN UNITA' DI CONVIVENZA IN STRUTTURA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE . Reg. N: 11351 – A del 06/10/2014 a cura di KIWA CERMET ITALIA
- **2015** – Autorizzazione per 2 posti letto gruppo appartamento in Via delle Terre Arnolfe 33 – Terni D.D.N. 6655 DEL 17/09/2015
- **2016** – Rinnovo Accreditemento Istituzionale presso la Regione Umbria – D.D. N.11069 del 14-11-2016 e N. 1599 del 21-02-2017.
- **2017-** Certificato del Sistema per la Gestione del SGQ, dell'Organizzazione Cooperativa Sociale La Speranza Soc. Coop. A.r.l. per "Erogazione di servizi residenziali per persone con disagio psichico in u.d.c. in strutture residenziali e semiresidenziali" reg. N. 11351 valido dal 6-10-2017 con ultima modifica del 17-07-2018.

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI:

La cooperativa adatta l'erogazione dei propri servizi in rapporto alle esigenze di ogni singolo paziente-ospite fruitore (denominato anche utente), alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità.

In particolare:

### Le Strutture Residenziali

1. **L'UNITA' DI CONVIVENZA TEPEE** che ospita utenti con una più lunga storia di malattia e con bisogni prevalenti di risocializzazione (la struttura può accogliere 8 persone).
2. **L'UNITA' DI CONVIVENZA IGLU'** che ospita utenti giovani con bisogno di sostegno emotivo in fasi particolari del trattamento individuale (la struttura può accogliere 8 persone).
3. **UN GRUPPO APPARTAMENTO** denominato **Il Poggio**
4. **UN GRUPPO APPARTAMENTO** denominato **DOM**

Le persone ospitate nelle due unità di convivenza situate in Campomaggiore, un quartiere periferico della città di Terni, ricevono una assistenza garantita per 16 ore nell'arco delle 24 per 365 giorni all'anno.

Le persone ospitate nei gruppi appartamento situati uno a Vascigliano (Comune di Stroncone) ed uno in Via delle Terre Arnolfe 33 (Comune di Terni), ricevono una assistenza garantita per 6 ore nell'arco delle 24 per 365 giorni all'anno.

All'interno delle due Unità di Convivenza (UdC) e dei due gruppi appartamento sono garantite le seguenti funzioni:

- Gestione delle dinamiche di gruppo che si originano dalle reazioni delle Utenti tra loro e con il personale
- La possibilità di accesso delle Utenti alla programmazione e all'organizzazione della vita comunitaria, attraverso idonei spazi di comunicazione e di collaborazione
- L'indirizzo e il coordinamento delle attività svolte dal personale della Cooperativa coerentemente con il "Programma Terapeutico – Riabilitativo e/o di Risocializzazione"
- L'integrazione e il coordinamento con le "Risorse" presenti sul territorio

**1. UDC:** Il servizio per le UdC si caratterizza per l'assistenza alla persona, il sostegno alla persona e per l'integrazione sul territorio, in particolare:

#### ASSISTENZA ALLA PERSONA

- Aiuto per l'igiene personale
- Monitoraggio dello stato di salute
- Sorveglianza nella auto somministrazione dei farmaci
- Preparazione dei pasti
- Accompagnamento al lavoro

#### SOSTEGNO ALLA PERSONA

- Nella gestione della casa
- Nella gestione dei soldi
- Nel mantenimento e nella riacquisizione delle proprie capacità
- Nella relazione con gli altri abitanti della struttura
- Nel mantenere o recuperare i rapporti con i familiari
- Nelle attività esterne alla struttura
- Segretariato sociale

#### INTEGRAZIONE SUL TERRITORIO

- Supporto nei rapporti con persone estranee alla struttura
- Sostegno per l'integrazione nel contesto sociale
- Inserimenti lavorativi
- Utilizzo delle risorse territoriali
- Collaborazione con gruppi formali e informali presenti sul territorio
- Organizzazione di attività nel tempo libero

**2. G.apt:** Il servizio per i gruppi appartamento si caratterizza per l'assistenza alla persona, il sostegno alla persona e per l'integrazione sul territorio, in particolare:

#### ASSISTENZA ALLA PERSONA

- Monitoraggio dello stato di salute
- Sorveglianza nella auto somministrazione dei farmaci

#### SOSTEGNO ALLA PERSONA

- Nei momenti del risveglio, del pranzo e della cena
- Nel mantenimento delle proprie capacità
- Nella relazione con gli altri abitanti della struttura
- Nel mantenere o recuperare i rapporti con i familiari
- Nelle attività esterne alla struttura

#### INTEGRAZIONE SUL TERRITORIO

- Supporto nei rapporti con persone estranee alla struttura
- Sostegno per l'integrazione nel contesto sociale
- Inserimenti lavorativi
- Utilizzo delle risorse territoriali
- Collaborazione con gruppi formali e informali presenti sul territorio
- Organizzazione di attività nel tempo libero

In entrambe i tipi di struttura queste caratteristiche si traducono in programmi individualizzati monitorati costantemente e condivisi semestralmente con il Servizio Inviante.

**3. Centro diurno Il Poggio:** La Cooperativa sociale La Speranza, nel 2004, ha presentato al Comune di Stroncone, nell'ambito del piano di zona della provincia di Terni Ambito territoriale n. 10, un progetto di Innovazione Sociale intitolato "Istituzione di una struttura residenziale e diurna per disabili mentali in grado di svolgere un'attività lavorativa retribuita in situazione protetta".

Questo rappresenta l'inizio dell'esperienza della Comunità Agricola di Vascigliano.

Il servizio alla Comunità prevede la gestione di attività socio riabilitative, finalizzate al potenziamento e riacquisizione di capacità lavorative e di relazione, anche attraverso lavorazioni agricole a favore di soggetti con problematiche psichiatriche.

Le persone ospitate nella Comunità di Vascigliano, situata nel Comune di Stroncone, ricevono una assistenza garantita da 7 operatori per 8 ore al giorno dal lunedì al sabato.

La Comunità accoglie 15 persone.

Il servizio è articolato nelle seguenti aree di intervento e relativi obiettivi:

AREA DI INTERVENTO	OBIETTIVI
<b>Area Relazionale e Coinvolgimento Emotivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stabilire relazioni nel rispetto dei colleghi e dei compagni;</li> <li>▪ Stabilire relazioni di rispetto e fiducia nei confronti degli operatori;</li> <li>▪ Essere in grado di esprimere bisogni e disagi sia agli operatori che ai medici di riferimento.</li> </ul>
<b>Area di Risocializzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riacquisire e potenziare abilità necessarie a sostenere una corretta e piacevole vita sociale;</li> <li>▪ Rispettare le regole del vivere comune;</li> <li>▪ Saper utilizzare le attività lavorative come creazioni e scambio di relazioni sociali.</li> </ul>
<b>Area Inserimento Lavorativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispettare i tempi richiesti dall'attività lavorativa;</li> <li>▪ Rispettare i modi richiesti dall'attività lavorativa;</li> <li>▪ Puntualità nell'esecuzione delle mansioni assegnate;</li> <li>▪ Indipendenza nell'esecuzione delle mansioni assegnate.</li> </ul>

- Le persone ospitate sono coinvolte nelle attività laboratoriali
  - Agricoltura
  - Allevamento
  - Manutenzione del verde
  - Cucina
  - Orticoltura
  - Apicoltura

## **IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ**

### **Sistema di Gestione per la Qualità**

La struttura si è dotata di un sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

### **Sistema di Accreditamento Regione Umbria**

Dal 2013 la Struttura è accreditata c/o la Regione Umbria per le u.d.c. e per G. apt. Dom.

### **Sistema di regolamento generale sulla protezione dei dati**

Dal 2018 l'Organizzazione adotta il Regolamento UE N. 2016/679, meglio noto con la sigla GDPR, adottato il 27 aprile del 2016 ed entrato in vigore il 25 maggio 2018.

### **Impiego di procedure e protocolli**

Allo scopo del raggiungimento degli obiettivi di qualità finalizzati al miglioramento dei servizi erogati tutto il personale, a seconda delle varie mansioni, adotta procedure operative e protocolli che regolamentano le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

### **Attuazione D. L. 81/2008 e SMI sulla sicurezza in ambiente di lavoro**

Le strutture sono a norma rispetto obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti. A tale scopo è stato redatto il Documento di Valutazione dei rischi.

### **Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)**

La cooperativa ha adottato un manuale di autocontrollo dell'igiene degli alimenti HACCP in accordo con il regolamento CE 852/2004. Tale manuale è periodicamente rivisto e aggiornato.

### **Sistemi di informazione**

Le informazioni vengono effettuate attraverso la redazione di modulistica di registrazione che è a disposizione del personale addetto.

### **Impegni e standard**

La cooperativa si impegna a garantire ai propri ospiti e utenti:

- a) La corretta e completa individuazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite/Utente e la conversione di dette esigenze ed aspettative in requisiti del servizio,
- b) Il pieno rispetto di tali requisiti,
- c) Il pieno rispetto dei requisiti cogenti.

I campi prioritari d'azione per il miglioramento aziendale sono individuati nei processi aziendali monitorati sistematicamente attraverso un complesso di parametri gestionali misurabili volti a favorire il raggiungimento della missione aziendale con un sempre crescente grado di efficacia ed efficienza.

Per ciascun parametro, è annualmente definito un valore obiettivo mirante a favorire il miglioramento delle prestazioni erogate. In particolare la struttura si impegna a prevenire – per quanto possibile – ricadute patologiche e scompensi dell’equilibrio psico-patologico degli Ospiti, a favorirne la risocializzazione e l’occupazione lavorativa e a monitorarne la soddisfazione.

## Retta e Quota di Disponibilità

Per gli Ospiti inviati dal CSM le rette sono fissate dalla AUSL 2 Umbria e sono pari a € 77,47 alla data di aggiornamento del presente documento.

Per gli Ospiti privati le rette vengono definite in sede di definizione del contratto definito tra la Coop e l’interlocutore responsabile del pagamento.

## Tutela Dei Diritti Degli Ospiti

Regolamento per la tutela degli ospiti

Gli ospiti, gli utenti o i loro familiari possono segnalare disservizi rispetto all’attività socio - sanitaria, assistenziale e alberghiera con le seguenti modalità:

- a. Verbalmente al Coordinatore dell’Unità di Convivenza, al Responsabile dell’Area Servizi Erogati o al Presidente;
- b. Per iscritto, mediante lettera in carta semplice al Presidente;
- c. Per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo reclamo (allegato n. 1).

Dopo l’esame da parte della Direzione la decisione adottata viene comunicata verbalmente o per iscritto, alla persona interessata.

## Rilevazione del gradimento dei servizi

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le necessità degli ospiti o dei suoi familiari le residenze verificano costantemente l’attività svolta attraverso colloqui con utenti e parenti.

Il monitoraggio della qualità dei servizi viene effettuato periodicamente sottoponendo agli ospiti e familiari e agli psichiatri il questionario di customer satisfaction.

## Sistemi di Formazione e addestramento del personale

Al fine di migliorare la performance dei lavoratori e di garantire un adeguato ambiente di lavoro, si vengono programmate riunioni e incontri di formazione, tenuti da docenti interni o esterni, coordinati dal Resp. HR su burn-out, rischio stress-correlato al lavoro, episodi di violenza, comunicazione con gli utenti e gli stakeholders e tutte gli argomenti dalle normative di settore. Tali incontri (soprattutto quelli relativi al burn-out e al rischio stress-correlato) vengono presieduti dal Medico competente e dallo Psicologo del lavoro.



## INDIRIZZI UTILI

**Sede legale e amministrativa:** Via delle Terre Arnolfe n°33, 05100 Terni  
0744 243595 - fax 0744 245180

**E-mail:**

[info@cooplasperanza.it](mailto:info@cooplasperanza.it)

[segreteria@cooplasperanza.it](mailto:segreteria@cooplasperanza.it)

**Sito Internet:**

[www.cooplasperanza.it](http://www.cooplasperanza.it)

**Struttura Campomaggiore Tepee e Iglù:**

Via delle Terre Arnolfe n° 33, 05100 Terni

Tel. 0744 243595

**Struttura di Vascigliano:**

Via Vascigliano n° 95/A, Vascigliano di Stroncone, TR

Tel. 0744 607858-