



## **Carta dei Servizi**

**Gruppo Appartamento**

**“ *DOMUS CARMINIA* ”**

**via Pantanelle n. 2**

**04019 – Terracina**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

**Caratteristiche della Carta dei Servizi**

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Cliente: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dall'Azienda Speciale Terracina, ente strumentale del Comune di Terracina presso il Gruppo Appartamento "Domus Carminia" e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

La Carta comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile. Tali supporti hanno validità annuale e vengono distribuiti come la Carta del Servizio.

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

- ✚ gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi) che possono variare da un anno all'altro;
- ✚ i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei Clienti.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nel Gruppo Appartamento, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nel Gruppo Appartamento la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Referente dell'Azienda Speciale su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

CARTA DEI SERVIZI  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

### **Dove raggiungerci**

Il Gruppo Appartamento si trova in via Patanelle n. 2 a Terracina nella struttura immobiliare di proprietà della Fondazione G. Antonelli Mottarone, in locazione all'azienda Speciale

La Domus Carminia

### Caratteristiche principali

Il Gruppo appartamento “ Domus Carminia ” è un servizio residenziale per persone disabili adulte psichiatriche , che si caratterizza come soluzione abitativa funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti ed al percorso di crescita personale ed inserimento sociale.

Viene classificato come Gruppo Appartamento che accoglie fino a 5 persone con disabilità psichiatrica di grado medio e medio grave che può essere associata a disturbi del comportamento.

Il Gruppo appartamento è situato al primo piano dell'edificio di via Pantanelle n. 2 ; lo stabile è collocato nel contesto urbano in cui insiste anche il Centro Diurno Disabili “ Il melograno , facilmente raggiungibile a piedi il centro della città ed il lungomare di Terracina a poca distanza dal centro cittadino.

All'interno l'alloggio risulta costituito da 1 e 2 piano

**Al 1 piano** si trova lavanderia con annesso bagno, bagno del personale, cucina e soggiorno e 3 servizi igienici

**Al 2 piano** si trovano n. 4 camere da letto n. 3 servizi igienici

I Piani sono collegati da una scala e da una cabina ascensoriale situata sul piazzale esterno delimitato da cancelli.

**Sottotetto** costituito da ripostiglio : cucina, soggiorno, sala lettura, soggiorno con angolo cottura, due stanze da due posti letto ciascuna, ed un bagno con doccia.

Lo stesso immobile ospita al piano terra il Centro Diurno Disabili “ IL Melograno” un altro servizio gestito dall'azienda Speciale .

### **Servizi offerti**

#### **ASSISTENZA ALLA PERSONA**

- Aiuto per l'igiene personale
- Monitoraggio dello stato di salute
- Aiuto nella somministrazione dei farmaci
- Aiuto nella preparazione dei pasti
- Accompagnamenti

#### **SOSTEGNO ALLA PERSONA**

- Nella gestione della casa
- Nella gestione del denaro
- Nel mantenimento e nella riacquisizione delle proprie capacità
- Nella relazione con gli altri abitanti dell'alloggio

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

- Nel mantenere o recuperare i rapporti con i familiari
- Nelle attività esterne all'alloggio

**RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

- Supporto nei rapporti con gli utenti del centro diurno disabili
- Sostegno per l'integrazione nel contesto sociale
- Utilizzo delle risorse territoriali
- Collaborazione con gruppi formali e informali presenti sul territorio
- Organizzazione di attività nel tempo libero

**Servizi compresi nella retta**

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo ed assistenziale. Sono quindi da considerarsi inclusi tutti gli interventi di tipo assistenziale, il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi.

L'assistenza medica è garantita dagli operatori sanitari del Distretto di Salute Mentale di Terracina .

**Servizi a pagamento**

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale di uso non quotidiano, i farmaci di uso non comune, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

**Retta**

L'entità della retta mensile a carico dell'utente cliente o del suo familiare è determinata nell'importo mensile di € 180,00 e € 360,00 sulla base della gravità della disabilità psichiatrica certificata dal DSM

**Pasti e menù**

Preparazione dei pasti a cura degli ospiti con l'appoggio degli operatori seguendo un menù settimanale concordato, tenendo conto di eventuali indicazioni mediche a seconda delle esigenze personali. Tale menù è presente e disponibile nel Gruppo Appartamento. L'appartamento prevede una piccola dispensa gestita da operatori e utenti che unitamente agli operatori collabora nel fare la spesa quotidianamente .

CARTA DEI SERVIZI

**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

**Dotazioni**

Il Gruppo Appartamento ha in dotazione:

- ✚ *per il comfort*: Tv color LCD, impianto stereo, lettore DVD;
- ✚ *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, lampade di emergenza, estintori, armadi;
- ✚ *per lo svolgimento di attività*: gli utenti partecipano alle attività laboratoriali del Centro Diurno Disabili “ Il Melograno”, che vengono svolte quotidianamente al piano terra dell’immobile.

Sono effettuate manutenzioni di ordinaria amministrazione, mentre quelle di straordinaria manutenzione sono svolte dal privato proprietario dell’immobile..

**Orari e modalità di accesso**

Nel Gruppo Appartamento è garantita la presenza diurna e notturna degli operatori così articolata:  
dalle ore 8,00 alle ore 13,00  
dalle ore 16,00 alle ore 20,00  
dalle ore 22,00 alle ore 5,00  
dal lunedì alla domenica

Familiari e amici si possono incontrare tenendo conto delle esigenze degli altri abitanti della casa e con l’eventuale presenza dell’operatore se ritenuto necessario dall’equipe.

Le visite sono possibili dalle ore 10,00 alle 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00, dal lunedì alla domenica, salvo diverso accordo con il Responsabile del servizio.

Gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere generale.

Qualora necessario i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri con gruppi di lavoro costituiti con l’obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

**Modalità di accoglienza e dimissione**

La valutazione di inserimento nella struttura viene coordinata dal DSM Territorio unitamente ai servizi sociali ed all’assistente sociale dell’Azienda Speciale, oltre che dalla psicologa di riferimento. Una volta analizzata la documentazione relativa all’ospite da inserire, la stessa viene illustrata al gruppo di lavoro per la presa in carico.

I familiari della persona di possibile inserimento vengono invitati a visitare il Gruppo appartamento ed informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.

CARTA DEI SERVIZI  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

Al momento dell'inserimento della persona nella struttura, è stipulato un "Contratto di Ospitalità" che definisce le modalità della presa in carico ed i relativi diritti/doveri sia del cliente che dell'ente gestore.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'Ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra le figure di Responsabilità, l'Assistente sociale e/o l'Educatore del territorio, per l'ottenimento di una rivalutazione.

### **L'organizzazione della giornata**

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l'esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturate.

- Al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente all'igiene personale);
- impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Il resto della giornata è scandito dagli impegni personali e dalla programmazione attività di ogni ospite.

E' impegno degli operatori favorire l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali.

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione.

### **Le emergenze**

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, è presente sul piano l'operatore notturno al quale ogni ospite può fare riferimento.

Durante le ore del giorno, gli operatori oltre ai colleghi di turno possono far riferimento al Responsabile del servizio.

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, gli operatori si avvalgono del servizio di guardia medica e/o di 118 (soccorso urgente); in questo caso il servizio fornisce pronta comunicazione alla famiglia e agli enti committenti.

### **Programmazione delle attività settimanali**

La programmazione attività individuali a titolo di esempio prevede il coinvolgimento degli ospiti nelle attività laboratoriali del Centro Diurno Disabili " Il Melograno" :

CARTA DEI SERVIZI  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche in cui prevalgono momenti di svago e si usufruisce maggiormente di occasioni all'aperto e sul territorio.

### **I nostri Clienti**

Cittadini adulti del territorio , con disabilità psichiatrica di grado medio e medio grave che può essere associata a disturbi del comportamento.

### **I nostri Operatori**

L'équipe di lavoro del Gruppo Appartamento esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- Referente e coordinatore del servizio, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto al gruppo Appartamento che ha la funzione di dialogare con i riferimenti sociali sul territorio, i Clienti e le loro Famiglie per tutti i temi relativi all'andamento organizzativo del servizio;
- Operatori del Servizio, con l'incarico di seguire l'andamento quotidiano del Gruppo Appartamento e del servizio nel suo insieme in stretto raccordo con il Coordinatore;
- Operatori- Animatori che si occupano di dare esecuzione al progetto di autonomia e socializzazione degli ospiti con la programmazione delle attività;
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali, dell'espletamento degli adempimenti sanitari e del supporto alle attività.

### **Principi fondamentali**

**Eguaglianza:** tutti i Servizi erogati dall'Azienda Sepeciale Terracina guardano al "principio di eguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale (...) senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il cittadino/cliente.

**Imparzialità e continuità:** la Azienda Speciale Terracina svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

**Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Azienda Speciale Terracina s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** la Azienda Speciale Terracina al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Efficienza ed efficacia:** l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al

## CARTA DEI SERVIZI

### Gruppo Appartamento

#### DOMUS CARMINIA

raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Azienda Speciale Terracina s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**Riservatezza:** è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità". Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti. [Diritti e doveri dei clienti \(e loro familiari o altre parti interessate\)](#)

#### I DIRITTI

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori d'appoggio e dagli altri abitanti il Gruppo Appartamento.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti del Gruppo Appartamento.
4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
6. Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita al Gruppo Appartamento.
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

#### I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità ed il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del Gruppo Appartamento, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del cliente stesso, del personale e degli altri ospiti.

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

7. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.

### **Come reclamare**

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Nel Servizio sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte dei familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile del Servizio, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile.

Il Responsabile del Servizio, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Coordinatore del Servizio e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

### **Rapporti con il territorio**

L'azienda Speciale Terracina con il Gruppo Appartamento ha fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di Cittadini esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.

La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Azienda Speciale Terracina si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l'inserimento sul proprio sito [www.aziendaspecialeterracina.it](http://www.aziendaspecialeterracina.it) di formazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;

### **Con chi collaboriamo**

Il Gruppo Appartamento favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per O.S.S. ed Educatori professionali, nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell'associazionismo.

CARTA DEI SERVIZI  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

### **La misurazione della qualità**

L'azienda Speciale Terracina ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal cliente e dall'operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

#### **Strumenti di valutazione della qualità percepita**

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

Contemporaneamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono periodicamente a questionari di soddisfazione, al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio e della Cooperativa.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

#### **Obiettivi per la qualità**

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri clienti. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc..

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

<b>Obiettivi</b>	<b>Standard</b>	<b>Indicatore/ indice</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
1. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte.	100%	Firme controllo avvenuta assunzione	Scheda terapie
		Assunzione farmaci previste	
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche).	100%	Visite effettuate	Registro sanitario Scadenario medico/sanitario
		Visite programmate	
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale.	75%	Obiettivi raggiunti	Cartelle Personali
		Obiettivi previsti	
4. Incontri individuali con familiari, rappresentanti istituzionali del cliente, altri portatori di interesse.	1	Incontri garantiti per ciascun cliente ogni anno	Verbali di riunioni
5. Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni).	2	Numero di esperienze ogni anno	Convenzioni, documenti specifici

CARTA DEI SERVIZI  
**Gruppo Appartamento**  
**DOMUS CARMINIA**

Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione
6. Organizzazione riunione collettiva con i clienti, per affrontare problematiche e organizzative e relazionali.	100%	3 riunioni ogni anno	Verbale di riunione
7. Incremento delle opportunità d'integrazione con la rete sociale territoriale (numero contatti con il contesto)	10%	Contatti nuovi	Elenco Contatti
		Contatti esistenti	
9. Menù settimanali concordati con i Clienti tenendo conto di eventuali esigenze o diete particolari.	90%	Menù settimanali concordati	Modulo menù
		Settimane	