

# VILLA FIORITA

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. PRESENTAZIONE

La predisposizione della Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità, attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti. La Carta dei Servizi è una guida informativa volta a fornire tutte le indicazioni sulla gestione e sull'organizzazione dei servizi offerti dalla Comunità Villa Fiorita. È uno strumento rivolto agli ospiti ed alle loro famiglie che ha, come scopo, far conoscere i contenuti e le modalità dei trattamenti offerti, nonché i necessari aspetti logistici ed alberghieri.

La Carta dei Servizi si ispira a principi condivisi ed imprescindibili quali:

- **eguaglianza:** nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione, i servizi devono essere erogati secondo il principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. La Comunità si impegna quindi ad assicurare che le norme di accesso alla stessa prescindano dalla diversità di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche;
- **imparzialità:** la Comunità ha l'obbligo di impostare i propri comportamenti nei confronti di ciascun utente secondo criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza. Educazione, rispetto, cortesia e disponibilità sono considerati come aspetti qualificanti e irrinunciabili di ogni servizio fornito al cittadino;
- **continuità:** la Cooperativa Sociale AEPER, che gestisce la Comunità, si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile;
- **partecipazione:** la Comunità favorisce la partecipazione degli utenti al proprio percorso di cura, oltre che come diritto, anche come metodologia di lavoro. Pertanto garantisce ai propri ospiti l'accesso alle informazioni che li riguardano; viene inoltre valorizzata la possibilità degli ospiti di formulare osservazioni e suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- **efficienza ed efficacia:** gli ospiti hanno diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse. La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca

#### Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:





informativa della Comunità ed è pubblicata sul sito web all'indirizzo [www.cooperativaaeper.it](http://www.cooperativaaeper.it) Viene distribuita gratuitamente agli ospiti, ai familiari, ai Tutori/Amministratori di Sostegno, alle Associazioni di Volontariato, ai Medici di Medicina Generale, alle Associazioni degli Utenti.

## 2. MISSION E OBIETTIVI

Il compito principale della Comunità è la cura, la riabilitazione e il reinserimento sociale degli stati di profonda sofferenza psichica, da cui possono derivare situazioni di disabilità psichica e una conseguente perdita delle autonomie personali e sociali, con alto rischio di cronicità ed emarginazione. Rientrano nella "mission" della Comunità le azioni rivolte al sostegno delle famiglie, tramite l'attuazione di percorsi di informazione e attività di supporto circa lo svolgimento del progetto terapeutico. Ciò al fine di accrescere la condivisione del percorso terapeutico-riabilitativo e di migliorare la qualità di vita del nucleo familiare.

**A CHI SI RIVOLGE:** accoglie pazienti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa, da attuare con programmi a diversi gradi di assistenza tutelare e che possono essere appropriati per una gamma di situazioni diverse, che comprendono anche gli esordi psicotici e le fasi di post acuzie. Accoglie ospiti adulti, o nell'ambito della transizione tra servizi per minori e servizi per l'età adulta, in cui poter trattare, quando appropriato e per tempi definiti, i seguenti quadri patologici: disturbi dello spettro psicotico, sindromi affettive gravi, disturbi della personalità con grave compromissione del funzionamento personale e sociale. Tutti i ricoveri sono da intendersi in regime di volontarietà.

**OBIETTIVI:** L'obiettivo primario della Comunità è aiutare gli ospiti ad acquisire il maggiore livello di benessere ed autonomia possibili, anche attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale, con il potenziamento della rete sociale presente sul territorio. Gli obiettivi e le strategie di intervento sono personalizzati per ciascun ospite e individuati dall'équipe riabilitativa in accordo e con il contributo del paziente e della famiglia.

Gli interventi si propongono di aiutare l'ospite a:

- a riconoscere il proprio disagio;
- a prendere coscienza dei propri bisogni e difficoltà;
- a stabilire relazioni percepite come sicure e stabili;
- a conquistare la maggiore autonomia possibile sia nell'ambito della gestione quotidiana dei propri bisogni, che nell'ambito delle competenze relazionali, sociali ed occupazionali.

**SPECIFICITA' DELL'APPROCCIO:**

### Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email [cooperativa@aeper.it](mailto:cooperativa@aeper.it) - [www.cooperativaaeper.it](http://www.cooperativaaeper.it)  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:



- operare una presa in carico globale dell'utente attraverso interventi di rete, con il coinvolgimento di tutti i Servizi coinvolti nel progetto;
- elaborare percorsi terapeutico - riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici;
- stimolare la partecipazione consapevole degli ospiti e delle loro famiglie;
- finalizzare l'azione riabilitativa all'inserimento, all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- assicurare sinergie di competenze territoriali, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione.

### 3. COME SI ACCEDE

L'accesso alla Comunità Villa Fiorita avviene dopo un'attenta valutazione dei bisogni dell'utente da parte di un'équipe multidisciplinare composta dal medico psichiatra, dallo psicologo, dall'infermiere, dall'educatore professionale. La valutazione successiva a un incontro presso la struttura viene inviata al servizio territoriale (CPS) tramite risposta scritta che si redige anche in occasione di non idoneità.

Individuata la tempistica per l'avvio del percorso interno alla comunità, l'utente, iniziando la sua permanenza entra nel periodo di osservazione coordinato dalla microequipe assegnata che stabilirà anche le linee fondamentali del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTR) che definirà il percorso clinico-assistenziale più idoneo per ogni singolo ospite. Il PTR, che recepisce le indicazioni contenute nel PTI curato dall'ente inviante, viene condiviso con l'ospite e con l'ente inviante stesso. Il PTR individua anche la durata del progetto che, come da normativa regionale, non potrà essere superiore ai trentasei mesi.

L'interazione con il CPS, titolare del percorso riabilitativo, nonché con la famiglia e la rete sociale, si sostanzia nelle verifiche quadrimestrali e nei passaggi necessari nei casi di emergenza. A un anno dalla data di chiusura del progetto nell'incontro con il CPS inviante verranno individuate e attivate le risorse necessarie per la realizzazione di progetti di vita da attuarsi dopo le dimissioni.

### 4. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Comunità Villa Fiorita ha adeguato la propria organizzazione e documentazione al fine di rispettare quanto previsto dal D. Lgs, 193 del 2003 attualmente in vigore. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della struttura delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura degli ospiti.

Al momento dell'ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili. In conformità a quanto stabilito dalla LG 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo utente può essere richiesta presso la segreteria della Cooperativa Sociale AEPER.

Tutte gli operatori sono tenuti al pieno rispetto del segreto professionale. Le informazioni di carattere sanitario vengono fornite dall'équipe, dove non vi è esplicito divieto dell'ospite, ai familiari nel pieno rispetto della privacy.

## 5. LA STRUTTURA

La Comunità Villa Fiorita è ubicata nel Comune di Ponteranica, nella rinomata località Maresana, in via Maresana, 75. La struttura si sviluppa in un ampio Resort rivisitato nella sua struttura perché possa rispondere al meglio alle necessità dei percorsi riabilitativi. L'inserimento nel contesto naturale che richiama l'alta montagna, si arricchisce di vista meravigliosa sulla pianura padana e le alpi che la circondano. La comunità è facilmente raggiungibile sia in auto, che con i mezzi pubblici nelle fermate a breve distanza dalla struttura. La comunità garantisce servizio navetta da e per le fermate della rete pubblica locale. La struttura gode di ampi e confortevoli spazi, interni ed esterni. La struttura è inserita nel contesto più ampio dei servizi della Cooperativa comprendenti anche il Centro Diurno che offre all'utenza attività riabilitative propedeutiche al lavoro. Il blocco residenziale si articola su tre piani per complessivi 20 posti letto suddivisi in 15 camere. Dieci singole e cinque doppie, tutte dotate di bagno interno e aria condizionata. Completano la comunità: la sala da pranzo, il soggiorno TV, l'angolo camino, la grande veranda, gli ambulatori medici per le valutazioni cliniche e i colloqui terapeutici, l'infermeria per la somministrazione della terapia, e il salone polivalente, gli uffici amministrativi ed educativi. All'esterno il cortile si apre sulla via che porta al colle e ai grandi prati e i boschi facenti parte della struttura residenziale.

## 6. LO STAFF

La complessità dei bisogni degli ospiti richiede la presenza e la sinergia di competenze professionali diverse, così come previsto dagli standard di accreditamento redatti dalla Regione Lombardia, pertanto, presso la Comunità Villa Fiorita opera un'équipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure:

- Direttore Sanitario
- Responsabile della Comunità
- Coordinatore logistico
- Medico Psichiatra
- Psicologo
- Educatori Professionali
- Infermieri
- ASA/OSS
- Personale di cucina

Tutte le figure professionali, sono competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, professionalità ed esperienza. I programmi terapeutico-riabilitativi vengono concordati ed attuati dall'intero staff, nell'ambito del proprio ruolo professionale

e secondo le competenze specifiche: ognuno collabora assieme agli altri nell'attivazione di quei processi trasformativi che costituiscono la "cura". Il lavoro avviene in équipe e mini-équipe con la finalità di valorizzare al meglio le potenzialità di ciascun ospite.

## 7. L'ORGANIZZAZIONE

L'équipe è a disposizione per ogni bisogno degli ospiti o dei familiari. Il personale garantisce assistenza nei bisogni primari, sistematici interventi riabilitativi individuali e di gruppo, interventi di inserimento nei luoghi di socializzazione e supporto nelle attività occupazionali e di studio.

**DURATA RICOVERO:** secondo quanto previsto dalla normativa vigente è prevista una durata massima del ricovero di 36 mesi. Per permettere il completamento di alcuni passaggi formali verso nuove soluzioni progettuali o il consolidamento di risorse individuali necessarie per affrontare un nuovo percorso riabilitativo

E' prevista la presenza del medico psichiatra dal lunedì al venerdì per totale di 22 ore settimanali, con orari di presenza affissi all'interno della struttura. È prevista anche la reperibilità medica di 2 ore nei giorni feriali e di 4 ore nei giorni festivi fornita dai medici della struttura. Gli educatori sono presenti per almeno otto ore al giorno, gli infermieri e gli ASA/OSS sono presenti sulle 24 ore 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno. I turni di presenza dei diversi operatori sono affissi all'interno della Struttura. Il Coordinatore è presente dal lunedì al venerdì per un totale di 35 ore settimanali e, insieme al coordinatore logistico, garantisce la reperibilità telefonica sulle 24 ore 365 giorni l'anno. Lo psicologo è presente in fasce orarie ed in giorni affissi all'interno della Struttura, per un totale di 25 ore settimanali. Sono garantiti gli standard di personale previsti dalla DGR 4221 del 2007.

## 8. PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE

Sono previsti una serie di interventi messi in atto relativamente agli obiettivi di cura e riabilitazione individualizzati per ciascun ospite:

- Area clinico-psichiatrica: Monitoraggio attivo delle condizioni cliniche, al fine di raggiungere una condizione di stabilizzazione, attraverso la predisposizione di periodici colloqui da parte dello psichiatra, sia con il paziente che con la famiglia.
- Area psicologica: Offerta di interventi strutturati di carattere psicologico (colloqui clinico-psicologici, psicoterapie, gruppi psicoterapici) e psicoeducativo (anche con il coinvolgimento delle famiglie dei pazienti).
- Area riabilitativa: Offerta intensiva e diversificata di interventi strutturati (sia individuali che di gruppo) di riabilitazione psicosociale, finalizzati ad un recupero delle abilità di base interpersonali/sociali ed al reinserimento del paziente nel suo contesto di origine. Tali interventi prevedono anche il coinvolgimento attivo del paziente nelle mansioni

della vita quotidiana. Possono essere previsti interventi di formazione/inserimento lavorativo.

- **Are di risocializzazione:** Offerta di interventi di risocializzazione, partecipazione ad attività comunitarie ed attività di gruppo di tipo espressivo, ludico o motorio, sia in sede che fuori sede, anche in raccordo con la rete sociale.
- **Area del coordinamento** Incontri periodici e frequenti con il CPS al fine di monitorare il progetto fino alla dimissione.

#### NELLO SPECIFICO

- **Interventi psichiatrici:** gli psichiatri della struttura garantiscono una corretta diagnosi e prescrizione delle terapie, compresa la gestione di eventuali urgenze. Collaborano con l'équipe multidisciplinare per la formulazione dei progetti riabilitativi individuali e l'effettuazione delle verifiche periodiche. Fungono da collegamento con il CSM per le valutazioni dei risultati. Effettuano colloqui periodici con i familiari. Ciascun ospite mantiene regolari contatti con lo psichiatra di riferimento del CSM con colloqui sia di sostegno che psicoterapeutici.
- **Interventi psicologici:** gli psicologi collaborano alla stesura dei progetti riabilitativi e coordinano il personale rispetto all'organizzazione delle attività. Effettuano valutazioni e rivalutazioni psicodiagnostiche al fine di una periodica verifica dei risultati raggiunti. Vengono effettuati colloqui individuali di sostegno/psicoterapici agli ospiti ed incontri di sostegno con i familiari.
- **Interventi di gruppo a valenza psicoterapeutica:** Nel gruppo si sviluppano processi di coesione, di auto-mutuo aiuto, di rispecchiamento e identificazione: in esso, e attraverso di esso, si esercita la funzione democratica del decidere insieme, del valutare le esigenze altrui, del sentire la propria esperienza comunitaria anche attraverso l'esercizio della capacità di 'potere' e di controllo sulla propria vita e sul proprio contesto. La riunione di comunità assolve alla funzione di consentire agli ospiti ed agli operatori di discutere della convivenza in Comunità, della quotidianità, delle attività, di che cosa non funziona, ed è motivo di disagio e malessere, ma anche di che cosa funziona ed è da incoraggiare.
- **Interventi educativi:** Gli educatori programmano, attuano e verificano specifici interventi educativi e riabilitativi nell'ambito del progetto terapeutico individuale elaborato dall'équipe multidisciplinare. La giornata-tipo è un importante strumento di lavoro: chi entra in struttura ritrova le coordinate per orientarsi, per abitare il proprio spazio e scandire 'un tempo'. Gli ospiti partecipano, seguendo l'organizzazione delle mansioni che viene con loro discussa, alle diverse attività quotidiane.

#### Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email [cooperativa@aeper.it](mailto:cooperativa@aeper.it) - [www.cooperativaaeper.it](http://www.cooperativaaeper.it)  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:

- **Interventi riabilitativi:** attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività esterne, alle uscite individuali o di gruppo, al sostegno alle attività di studio e lavoro. L'intervento riabilitativo prevede il recupero delle capacità residue e l'acquisizione di nuove competenze, il riappropriarsi della cura del sé, del proprio ambiente di vita, la "possibilità" di incontrare l'altro. L'intervento riabilitativo comunitario si fonda sul presupposto che la terapia si attui non solo come individualità, ma come appartenente ad un gruppo, attraverso il gruppo.
- **Interventi infermieristici:** L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche ed agisce in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali per la formulazione del progetto individuale e lo svolgimento delle attività riabilitative. Attività specifiche riguardano: controllo parametri vitali, esecuzione prelievi, controllo glicemia, medicazioni, supervisione alle diete degli ospiti, verifica documentazione per visite specialistiche e accompagnamento alle stesse.
- **Interventi assistenziali:** assistenza diretta ed aiuto domestico/alberghiero, compresa la cura dell'igiene ambientale e la cura diretta della propria camera, preparazione dell'ambiente per il pasto ed aiuto nella distribuzione del cibo, aiuto alla persona nel cambio della biancheria e nella cura del sé, pulizia e manutenzione di carrelli, strumenti e degli spazi utilizzati.

## 9. LE ATTIVITA'

Le attività, pensate ed articolate per le finalità riabilitative, non vengono svolte secondo rigide ed obbligate calendarizzazioni, ma strutturate con la flessibilità necessaria ad ottemperare alle esigenze dei progetti personalizzati. Le attività possono svolgersi anche all'esterno della struttura. Nell'ambito della riappropriazione del proprio spazio vissuto e della propria dimensione corporea vengono organizzate attività individuali o di gruppo.

Per la cura del sé:

- sostegno e progressiva autonomizzazione rispetto alla cura di sé;
- momenti di gruppo volti a focalizzare l'attenzione sulla cura di sé, anche rispetto agli aspetti estetici;
- "gruppo benessere", volto a discutere temi inerenti il benessere e la salute, con lo scopo di fornire uno spazio relazionale dove poter incrementare la possibilità di espressione verbale, oltre che fornire informazioni psicoeducazionali;
- scelta individualizzata del menu.

Per la riappropriazione del proprio spazio vissuto:

- coinvolgimento nelle mansioni quotidiane;
- riordino del proprio armadio;
- riordino e personalizzazione della propria camera.

### Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email [cooperativa@aeper.it](mailto:cooperativa@aeper.it) - [www.cooperativaaeper.it](http://www.cooperativaaeper.it)  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:



All'interno della Comunità Villa Fiorita sono presenti attività riabilitative di tipo espressivo quali:

- Laboratori creativi con la possibilità di creare, realizzare, esprimere i propri vissuti, attraverso la realizzazione di un manufatto, che concretizza e permette di cogliere l'interesse e la finalizzazione del proprio impegno.
- Lettura giornale, favorisce la curiosità e la possibilità di condivisione ed espressione verbale dei propri pensieri, riconfermando l'appartenenza al mondo.
- Gruppo cinema, svolto sia all'interno che all'esterno della Comunità, rende possibile, attraverso la scelta del film, lo sviluppo della propria intenzionalità; la successiva condivisione di riflessioni e suggestioni, permette di migliorare la possibilità di espressione verbale.

Inoltre:

- Attività motoria, attraverso lo strumento della ginnastica dolce e del rilassamento si favorisce la percezione del proprio corpo e quindi la definizione dei propri confini e della propria individualità.
- Laboratorio di ascolto musicale, la condivisione dell'ascolto e la lettura dei testi permette di avvicinarsi al mondo emotivo e di darne parola.
- Laboratorio di cucina, la possibilità di progettare, di scegliere, di condividere, immaginare un piatto, acquistare gli ingredienti per la preparazione, collaborare nella preparazione, fare qualcosa con e per gli altri nella condivisione e nel rispetto di spazi e tempi strutturano l'essere nel mondo. Gli ospiti, inoltre, acquisiscono, si riappropriano di quelle nozioni e di quelle capacità pratiche che permetteranno loro maggiori livelli di autonomia.
- Laboratorio teatrale, che, interagendo con altre comunità bergamasche, continua l'esperienza molto coinvolgente del teatro che spazia tra l'interpretazione e l'immedesimazione nel riproporre i temi cari dell'integrazione
- Laboratorio agricolo, nella cura delle fioriere e dei campi di proprietà della cooperativa la riscoperta dell'interazione con la natura seguendo i tempi e la cura necessari alla vita.

La Comunità Villa Fiorita collabora strettamente con le attività del Centro Diurno Cordata che è ubicato all'interno dello stesso Centro Salute Mentale della Cooperativa. Gli ospiti delle Comunità, partecipano, secondo il proprio PTI, alle attività proposte dal Centro Diurno. All'interno della Comunità è possibile, secondo il progetto terapeutico-riabilitativo, intraprendere anche percorsi di sostegno all'inserimento lavorativo e allo studio.

## 10. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

### Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:





Ogni ospite della Comunità Villa Fiorita è titolare di un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato che scandisce anche tempi ed attività giornaliere. Al mattino prioritaria è la cura del sé e degli ambienti privati.

L'assunzione delle terapie avviene secondo orari stabiliti: ore 8; ore 14; ore 20; ore 22.

I pasti vengono consumati tra le 7,30 e le 9 (prima colazione); ore 12.15 (pranzo); ore 19.00 (cena). All'interno della Struttura, a scopo risocializzante, è prevista una merenda alle ore 16 e un momento tisana alle ore 21. La gestione del telefono, delle uscite in autonomia, delle visite di parenti o amici sono parte integrante di ciascun progetto individuale, nel quale vengono definiti modalità e tempi. Per gli ospiti può essere prevista la riconsegna agli operatori del proprio cellulare personale alle ore 20.

#### 11. CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Comunità Villa Fiorita garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di programmazione annuale della Cooperativa Sociale AEPER, tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nel documento di programmazione aziendale. Per la periodica verifica del servizio ogni anno viene proposto agli ospiti la compilazione di un questionario sulla valutazione della soddisfazione rispetto al servizio offerto.

#### 12. DIRITTI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha diritto:

**Alla cura e all'assistenza e al rispetto della dignità umana:** ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e di conseguenza a ricevere interventi differenziati a seconda delle proprie esigenze.

**Ad essere informato:** a ottenere dalla Struttura informazioni su modalità di accesso, contenuti del programma terapeutico, competenze del personale, aspetti logistici ed alberghieri; dalla équipe curante informazioni complete e comprensibili in merito ai suoi disturbi, alla terapia, alle possibili complicanze ed alla prognosi. Ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili presso altre strutture. Le informazioni devono essere fornite tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione dell'utente.

**Alla riservatezza:** alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, alla tutela della privacy anche se vive in un contesto comunitario.

**Alla sicurezza:** ad essere salvaguardato e protetto in caso di condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno. Per chi si trovi in una condizione a rischio per la salute, ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento della struttura.

**Alla critica:** l'ospite, la famiglia e/o tutore, ha diritto a presentare reclami, proposte che devono essere sollecitamente esaminate ed esaudite nel limite del possibile dalla Direzione della Struttura.

**Alla personalizzazione degli ambienti di vita.**

**A poter usufruire di opportunità di socializzazione:** a ricevere visite di parenti ed amici che vengono coinvolti nel progetto.

### 13. RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Il reclamo motivato è considerato uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi ed a migliorare la qualità delle prestazioni. L'ospite, i suoi famigliari o il tutore possono evidenziare eventuali carenze e fornire spunti di miglioramento rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Cooperativa Sociale AEPER o direttamente agli operatori. Presso il sito [www.cooperativaaeper.it](http://www.cooperativaaeper.it) è disponibile il Regolamento di Pubblica Tutela nel quale sono illustrate tutte le modalità di presentazione delle osservazioni, delle opposizioni, delle denunce e dei reclami, il modulo da compilare e l'iter delle pratiche.

### 14. INFORMAZIONI GENERALI

- La retta della Struttura Riabilitativa è totalmente a carico del SSN.
- L'erogazione dei pasti e la pulizia degli ambienti è gestita direttamente dalla Cooperativa Sociale AEPER
- Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione: tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket, documento d'identità valido, copia del verbale di invalidità, eventuali provvedimenti giuridici, documentazione inerente patologie organiche concomitanti.
- La permanenza in comunità non altera la necessità che l'utente mantenga la propria residenza altrove.
- La Comunità Villa Fiorita non ha l'onere economico verso gli ospiti per gli effetti di uso personale.
- L'ospite dovrà aver a disposizione una cifra di denaro necessaria a soddisfare i propri bisogni personali (beni voluttuari, pagamento ticket qualora non esente, farmaci non psichiatrici non mutuabili in terapia), periodicamente integrata. Tale cifra verrà erogata secondo accordi pattuiti con ciascun ospite e con l'Amministratore di Sostegno, se presente. Viene fornito un servizio di deposito oggetti/denaro, utilizzando appositi strumenti (cassaforte) ed un registro compilato dall'impiegata amministrativa che avrà cura di consegnare all'utente o spedire agli ADS i resoconti mensili.
- Viene mantenuto generalmente per il paziente ricoverato presso la comunità il medesimo Medico di Medicina Generale (MMG); è possibile in accordo con il paziente, il Tutore/Amministratore di Sostegno, il cambio del MMG per ragioni concernenti una maggior raggiungibilità e quindi fruibilità del servizio.

#### Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email [cooperativa@aeper.it](mailto:cooperativa@aeper.it) - [www.cooperativaaeper.it](http://www.cooperativaaeper.it)  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:





---

**Cooperativa Sociale A.E.P.E.R.**

Via P. Rovelli, 28/L - 24125 Bergamo  
Tel 035.243190 - Fax 035.4132266 - Email cooperativa@aeper.it - www.cooperativaaeper.it  
P.I. - C.F. - N. Iscr. Reg. Imprese Bg 01727120162  
Iscrizione Albo Cooperative n. A137513 - R.E.A. n. 231985  
Ente ONLUS ai sensi del D.L. 460/97 art. 10 c.8

Aderente a:

