



# CARTA DEI SERVIZI

redatta ai sensi  
della Legge n. 4/2007 - Regione Basilicata  
e della Delibera n.1835/2008 Regione Campania

*Aggiornata a Marzo 2022*

## Sommario

IL NOSTRO “MANIFESTO” .....	3
I. LA COOPERATIVA SOCIALE BENESSERE, IMPRESA SOCIALE .....	3
II - CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI .....	4
II.1 – LE STRUTTURE RESIDENZIALI .....	4
<b>II.1.1 – La Casa Alloggio “Benessere”</b> .....	4
<b>II.1.2 – La Comunità Alloggio “La Sentinella”</b> .....	5
II.3 - LA PORTA SOCIALE E LO SPORTELLO Espressiva...Mente .....	7
II.4 – L’INSERIMENTO LAVORATIVO .....	8
III. LA GOVERNANCE E IL PERSONALE .....	8
IV. LA POLITICA DELLA QUALITÀ .....	9
V. I DIRITTI .....	11
V.1 – Diritti degli utenti .....	11
V.2 - Diritti delle famiglie .....	11
<b>Norme di comportamento della Casa e delle Comunità Alloggio</b> .....	12
<b>Regolamento per il servizio di trasporto ed accompagnamento</b> .....	12
VI. – PER UNO SVILUPPO INTEGRATO .....	13
VI.1 - L’Associazione Famiglie “H LETTERA MUTA” .....	13
MODULO RECLAMI .....	14
Sezione 1 – Segnalazione e Descrizione del Reclamo .....	14
PER CONTATTARCI .....	15

## IL NOSTRO “MANIFESTO”

*<< Quando una idea è così da avere mosso il pensiero e l'azione di milioni di persone conviene rivisitarla spesso, perché altre persone si meravigliano della sua semplicità si nutrano della sua saggezza e si innamorano della sua forza per trarne entusiasmo verso nuove realizzazioni.*

*... Cosa c'è di semplice nell'idea cooperativa dei Probi Pionieri? Che l' "unione fa la forza" per il raggiungimento di traguardi di maggior giustizia e di una migliore qualità della vita nelle nostre società.*

*... Cosa c'è di saggio nella medesima idea cooperativa? Che nessuna realizzazione economica può reggersi nel lungo periodo se non si basa sulla competitività che spinge all'efficienza.*

*... Se poi ci chiediamo qual è la forza di questa idea cooperativa non è difficile rispondere che essa sta nel principio di responsabilità >>.*

da “LA STORIA DEI PROBI PIONIERI DI ROCHDALE”

È su questi presupposti che la Cooperativa ha improntato il proprio agire imprenditoriale ed ha organizzato l'attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi di utilità sociale che ne hanno determinato la costituzione.

## I. LA COOPERATIVA SOCIALE BENESSERE, IMPRESA SOCIALE

Costituita nel 1996 ai sensi della Legge 381/91, BenEssere è una cooperativa sociale di tipo “A” impegnata:

- nella gestione e promozione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali in collegamento con gli enti pubblici;
- nella realizzazione di strutture e servizi a gestione privata, proponendosi da impresa sociale come interlocutore per i bisogni del territorio.



### **Le principali attività svolte**

- ✓ Dicembre 1997 – Novembre 1999: servizio di Assistenza Domiciliare Infermieristica e Riabilitativa, ASL n.5 di Montalbano Jonico (Mt);
- ✓ Marzo 1998 – Agosto 2001: L.R. 38/84, servizio di assistenza fisica a portatori di handicap, Comune di Tolve (Pz);
- ✓ Settembre 2001 – gennaio 2005: servizio di assistenza domiciliare anziani, Città di Potenza;
- ✓ Settembre 2003 – marzo 2004: servizio di assistenza domiciliare anziani, ambito di zona Agri-Melandro;
- ✓ Marzo 2008 – marzo 2013: gestione “Porta Sociale”, Comune di Potenza;
- ✓ Luglio 1999 – Maggio 2016: gestione “Centro Diurno Psichiatrico” ASP Potenza.

### **Altre informazioni**

- è aderente a Confcooperative Basilicata;
- è socia del Consorzio “CS – Cooperazione e Solidarietà” di Potenza;
- è socia del Consorzio “La Città Essenziale” di Matera

- ha svolto funzioni di soggetto promotore e tutor a favore della Soc. Coop. “Nova Terra”, nell’ambito del “progetto Fertilità”, Sviluppo Italia S.p.A.
- ha promosso e sostenuto la nascita dell’Associazione di Volontariato “H Lettera Muta”;
- ha promosso la costituzione della cooperativa di inserimento lavorativo “BENESSERE WORK”;

**La cooperativa è certificata UNI EN ISO 9001, attestazione rilasciata dall’ ANCCP.**

## II - CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

### II.1 – LE STRUTTURE RESIDENZIALI

#### Tipologia del servizio

Si tratta di un’attività che va oltre la semplice soluzione abitativa e che, attraverso la organizzazione e la gestione di molteplici iniziative in grado di prevenire e scongiurare ogni forma di isolamento, consente lo scambio e l’incontro con altri soggetti. Essa mira a favorire la realizzazione di un ambiente familiare, nel quale le persone possano trovare risposte ai propri bisogni primari ed affettivi e, al contempo, sviluppare il potenziale sociale e le specifiche autonomie personali e relazionali mediante progetti individualizzati, sperimentando forme di integrazione e di inclusione comunitaria.

Il servizio è costantemente monitorato, al fine di migliorarne l’efficacia, avendo cura di prestare attenzione

- all’accoglienza degli ospiti, per coglierne bisogni e interessi
- al rapporto ospite-ospite e operatore-ospite
- al coinvolgimento dell’ospite nelle attività quotidiane
- al confronto e alla collaborazione con altre figure educative e professionali
- all’integrazione della struttura con il territorio
- alla promozione e al sostegno di un lavoro di rete, attraverso il coinvolgimento del volontariato e dei familiari.



#### II.1.1 – La Casa Alloggio “Benessere”

La struttura, che ospita 15 utenti, per la maggior parte ex degenti dell’ospedale psichiatrico Don Uva di Potenza e utenti provenienti dal territorio, svolge un programma terapeutico riabilitativo per utenti con disagio psico-sociale con l’obiettivo primario di favorire la creazione di una rete di rapporti e di opportunità emancipative attraverso specifiche attività e laboratori.

#### Ubicazione e caratteristiche della struttura

La Casa alloggio ha sede a Potenza, Via Traversa Prima del Gallitello 22/A.

E’ collocata in un quartiere popolare, a breve distanza dalla Parrocchia “Maria SS. Immacolata”, particolarmente vivace nella realizzazione di molteplici attività sociali e attenta ai bisogni delle persone in difficoltà.

Il centro storico è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici.

L’intero edificio si sviluppa su due piani.

I lavori di adeguamento sono stati realizzati nel rispetto di tutte le normative vigenti ed è priva di barriere architettoniche.

La casa alloggio occupa il piano terra e il primo piano dell'immobile.

È dotata di ambienti comuni attrezzati e di facile accesso per favorire la socializzazione e la vita di comunità.

Gli spazi interni sono così ripartiti:

ingresso; cucina; ripostiglio; soggiorno; sala da pranzo; salotto con divani in pelle, impianto stereo e TV; angolo lettura con libreria; locale di appoggio per gli operatori (guardiola); camere da letto spaziose e confortevoli (7 doppie e 1 singola, tutte dotate di bagno in camera e a norma per diversamente abili); locale con vasca da bagno assistito; locale infermeria; locale lavanderia e stireria, con annesso deposito biancheria pulita e sporca; spogliatoio operatori, diviso per sesso con annesso bagno.

### Le professionalità coinvolte

#### ✓ Il coordinamento

Tale funzione è assicurata dal Direttore esperto in Management delle Organizzazioni Non Profit cui è attribuita la responsabilità del buon funzionamento della struttura, nel conseguimento degli obiettivi individuati.

La stessa attività di Coordinamento è condivisa con i membri del Consiglio di Amministrazione i cui membri sono attribuiti compiti gestionali ed operativi per il buon funzionamento dei servizi.

#### ✓ Gli Operatori

Il Coordinatore si avvale della presenza di un **Assistente Sociale** che assicura prioritariamente la tenuta dei rapporti con i familiari, con il territorio e i servizi pubblici.

L'assistenza materiale e gli interventi riabilitativi sono assicurati da **1 infermiere professionale, 1 psicologo/psicoterapeuta, 1 terapeuta della riabilitazione psichiatrica, 2 terapisti della riabilitazione, 8 Operatori Socio-Sanitari (OSS)**, figure professionali –queste- che aiutano l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane, ne curano l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione dei farmaci, la mobilitazione e la realizzazione di attività occupazionali e di animazione.

La Cooperativa promuove continue occasioni di formazione e di aggiornamento professionale, finalizzate ad incrementare le conoscenze psico-educative indispensabili a potenziare la capacità di individuare i bisogni e le necessità dell'utente e attrezzare conseguentemente le opportune risposte.

### II.1.2 – La Comunità Alloggio “La Sentinella”

La Comunità Alloggio “La Sentinella” ha sede a San Rufo (Sa), in Via Filomeno Pellegrini in una struttura proprietà di comunale e può ospitare fino a sette utenti.

### Ubicazione e caratteristiche della struttura

E' collocata nel centro storico, vicina a tutti i luoghi “pubblici” e comunitari –istituzionali e non.

L'edificio si sviluppa su due piani utili, con l'aggiunta di un seminterrato -collegati fra loro, oltre alle scale, anche dall'ascensore- e del sottotetto.

I lavori di adeguamento sono stati realizzati nel rispetto di tutte le normative vigenti ed è priva di barriere architettoniche.

È dotata di ambienti comuni attrezzati e di facile accesso per favorire la socializzazione e la vita di comunità.

### **Gli spazi esterni**

La struttura dotata di un ampio giardino adibito ad uliveto dove viene effettuata attività di giardinaggio ed orticoltura.

Gli spazi interni sono così ripartiti:

#### **Piano seminterrato**

2 locali deposito; corridoio, ascensore

#### **Piano terra**

Ingresso, salotto, cucina, corridoio, bagno, camera doppia, ripostiglio/lavanderia,

#### **Primo piano**

Camera doppia, camera doppia, camera singola, bagno, corridoio, deposito/bagno.

### **Le professionalità coinvolte**

#### ✓ **Il coordinamento**

Sulla base della normativa regionale, tale funzione è assicurata da uno psicologo, impegnato con contratto part time, cui è attribuita la responsabilità del buon funzionamento della struttura, nel conseguimento degli obiettivi individuati.

#### ✓ **Gli Operatori**

Il Coordinatore con funzioni educative, si avvale della collaborazione di un **Infermiere Professionale**. Ad essi si affiancano 2 **Operatori Socio-Sanitari (OSS)** e 2 **Operatori socio-Assistenziali**.

Queste figure professionali supportano l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane, ne curano l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione dei farmaci, la mobilitazione e la realizzazione di attività occupazionali e di animazione.

La Cooperativa promuove continue occasioni di formazione e di aggiornamento professionale, finalizzate ad incrementare le conoscenze psico - educative indispensabili a potenziare la capacità di individuare i bisogni e le necessità dell'utente e attrezzare conseguentemente le opportune risposte.

### **II.1.3 - Le attività riabilitative**

Nell'espletamento del servizio sono stabilmente assicurati attività e laboratori interni ed esterni al fine di:

- Favorire il benessere individuale
- Sviluppare le capacità personali
- Integrarsi con il territorio
- Stimolare l'autonomia
- Potenziare le abilità per gestire lo stress

Particolare importanza viene data ad una serie di interventi rivolti ad aspetti e soluzioni utili non più e non solo strettamente clinici, ma volti a valorizzare e cercare una migliore qualità di vita per queste persone, attraverso il rapporto con gli altri, organizzando feste in occasione di compleanni e



ricorrenze quali Natale, Capodanno, Pasqua, Carnevale con l'obiettivo di mantenere viva la relazione con il territorio e di stimolare e sviluppare lo scambio intergenerazionale (ospiti – anziani - bambini).

#### II.1.4 - La giornata tipo

Ora	Attività
07.00/08.00	Sveglia
08.30/09.30	Colazione e somministrazione della terapia farmacologica
09.30/12.30	Attività educative e socio riabilitative interne ed esterne alla struttura
13.00	Pranzo
14.00/16.00	Riposo e relax – somministrazione della terapia farmacologica
16.00/19.00	Attività riabilitative con attivazione di laboratori interni ed esterni
19.30/20.30	Cena, somministrazione della terapia farmacologica
20.30/22.00	Intrattenimento, TV, momento di socializzazione di gruppo
22.00	Riposo notturno

Le occasionali variazioni di programma dovute ad escursioni, gite fuori città o a festeggiamenti (compleanni in pizzeria, feste nel quartiere...) comportano conseguentemente l'annullamento delle attività riabilitative previste nello specifico giorno.

#### II.1.5 - Modalità di accesso e fruizione del servizio

Dopo un primo contatto telefonico, la richiesta di inserimento di un utente avviene per iscritto da parte del Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria, titolare del servizio.

Viene predisposta e fornita la documentazione psico - sociale e sanitaria, al fine di consentire l'elaborazione di una prima valutazione.

Viene quindi stilata la "**Scheda Sociale**" da parte dell'Assistente Sociale della struttura, cui segue una riunione d'équipe per la presa visione dei documenti dell'utente e l'apertura di tre distinte cartelle (educativa, sociale e sanitaria).

Inizia così il periodo di osservazione dell'utente, della durata di un mese, attraverso attività e laboratori -strutturati e non- per la definizione del P.E.I (piano educativo individualizzato) al fine di valutare le difficoltà e le capacità possedute dall'utente e individuare gli obiettivi a breve, medio e lungo termine verificabili ogni 6 mesi.

### II.3 - LA PORTA SOCIALE E LO SPORTELLLO *Espressiva...Mente*

#### Servizi di sostegno alla famiglia e al territorio

E' un servizio gratuito, inizialmente offerto dalla Cooperativa sulla base di una convenzione con il Comune di Potenza, e che oggi prosegue autonomamente, rivolto ai cittadini al fine di fornire informazioni sui servizi presenti sul territorio e offrire risposte concrete sul tema del disagio psichico e sul disagio in generale.

Per lo svolgimento dell'attività, la Cooperativa collabora intensamente con l'Associazione di familiari "H Lettera muta", di cui si parla specificamente più avanti.

**Sede:** Via Traversa Prima del Gallitello, 22/A - Potenza tel. 0971 476068 - 1410 - fax 1782213085

Sito web <http://www.benesserecoop.it>

E- mail [info@benesserecoop.it](mailto:info@benesserecoop.it)

**Giorni e orari aperture** giorni feriali dal **Lunedì** al **Venerdì**, dalle ore **10.00** alle ore **13.00**

**Area specifica di intervento** Disagio Psicico – Salute Mentale

## II.4 – L'INSERIMENTO LAVORATIVO

### II.4.1 -Il servizio

Operare nella direzione della piena autonomia delle persone inserite presso le Comunità Terapeutiche attraverso lo svolgimento di una attività lavorativa, i suoi tempi, le sue regole, l'adozione di comportamenti consoni, il rispetto degli altri lavoratori: è questo il senso che si è inteso dare alla costruzione di un nuovo e diverso soggetto imprenditoriale.

Accettare la sfida dell'inclusione sociale utilizzando la leva del lavoro.

Dare dignità alle persone, valorizzandole nella loro capacità di apprendimento ed esecuzione del compito, con l'obiettivo di conseguire risultati certi e misurabili.

Crederci nella possibilità di emancipazione delle persone attraverso il potere e la forza dei gesti.

## III. LA GOVERNANCE E IL PERSONALE

### III.1 – Gli organi di governo

La Cooperativa è guidata da un **Consiglio di Amministrazione** composto da 5 membri scelti dall'Assemblea dei Soci, che si riunisce mediamente una volta al mese.

Sul piano della gestione operativa dei servizi vengono periodicamente organizzate riunioni di coordinamento per verificare l'andamento delle attività.

Il Consiglio di Amministrazione è supportato dal Revisore Unico, eletto dall'Assemblea dei Soci fra professionisti iscritti all'Albo dei Dottori Commercialisti, come previsto dalla normativa vigente.

### III.2 – Altre figure

Unitamente al personale impegnato nella gestione dei servizi, già indicato ai paragrafi precedenti, la cooperativa si avvale della presenza di

- un responsabile dell' area amministrativa e di segreteria;
- un responsabile dell'area progettazione e sviluppo;
- un responsabile della qualità
- il medico competente per la sicurezza.

### III.3 - Tipologia dei contratti applicati

Ai lavoratori, tutti soci per un preciso orientamento imprenditoriale, è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario assistenziale - educativo e di inserimento lavorativo.



## IV. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

### IV.1 – La qualità agita

Lo sviluppo in area psichiatrica richiede l'intervento di operatori sempre più qualificati e preparati a gestire l'innovazione e la complessità.

La nostra missione è di perseguire, attraverso la riabilitazione psichiatrica, l'interesse generale della comunità. Coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto, la cooperativa realizza i seguenti obiettivi generali:

#### **Orientamento al paziente**

Recuperare attraverso l'attività terapeutica riabilitativa una condizione di compenso psichico che permetta il reinserimento del paziente nel contesto sociale di provenienza e il soggiorno in Comunità.

#### **Orientamento ai familiari**

Adottare le opportune mediazioni con il sistema di supporto familiare sensibilizzandolo e coinvolgendolo attivamente nella realizzazione del percorso terapeutico.

Il Piano Terapeutico formulato punta alla riduzione del carico assistenziale da parte dei familiari.

#### **Orientamento al Sistema Sanitario Nazionale**

Attribuire particolare importanza ai rapporti di collaborazione con le strutture del SSN nell'affrontare i problemi; assicurare la massima disponibilità al confronto sulla verifiche, nell'interesse dell'utente; formulare progetti di miglioramento continuo dei servizi in essere, sulla base dei bisogni di volta in volta emergenti.

#### **Orientamento alle associazioni a tutela dei pazienti**

Collaborare con le associazioni a tutela dei pazienti nella pianificazione dei servizi erogati.

Esse rappresentano, infatti, osservatrici privilegiate nel monitoraggio della qualità percepita e quindi il nostro punto di riferimento nelle valutazioni sul grado di soddisfazione.

#### **Motivazione personale**

Mirare alla costante motivazione e al coinvolgimento del personale relativamente alla crescita aziendale, alla condivisione delle conoscenze ed esperienze tra dipendenti, alla corresponsabilizzazione in rapporto ai compiti assegnati.

Il personale costituisce l'essenza dell'organizzazione e il suo pieno coinvolgimento consente di operare con successo.

#### **Governo clinico e miglioramento**

Essere orientati ad un approccio strategico al processo di miglioramento complessivo della qualità delle prestazioni sanitarie e del mantenimento di elevati standard di assistenza attraverso la creazione di un ambiente in cui possa svilupparsi l'eccellenza dell'assistenza sanitaria.

Per perseguire tali obiettivi, la cooperativa:

- ha implementato e mantiene attivo un SGQ in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 che ha lo scopo di garantire che quanto realizzato sia conforme ai requisiti e agli obiettivi dichiarati;
- ha predisposto una Carta dei Servizi per informare utenti, familiari, associazioni a tutela dei pazienti e SSN, circa la sua *mission*, i servizi e i relativi criteri di accesso, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte delle parti interessate, le procedure per assicurare la tutela dei pazienti, la trasparenza dei servizi;



- ha attivato specifiche fasi di verifica e di riesame del sistema qualità per garantire che gli strumenti utilizzati siano applicati ed adeguati agli obiettivi del sistema qualità stesso;
- ha attivato Audit Clinici quale strumento di miglioramento della qualità e *outcome* della assistenza attraverso una strutturata revisione tra pari, costantemente monitorati;
- ha adottato un approccio integrato alla gestione del rischio quali insieme di attività cliniche gestionali e amministrative volte a identificare, valutare e ridurre rischi di danni per pazienti, operatori e visitatori nonché il rischio di perdite per l'organizzazione stessa;
- ha provveduto alla sensibilizzazione e alla formazione continua del personale coinvolto nelle attività aventi influenza sulla qualità, ai fini del suo profondo coinvolgimento collaborativo nella gestione aziendale e della garanzia di una professionalità sempre competitiva;
- ha definito specifici obiettivi di qualità, concreti e misurabili, in funzione delle esigenze espresse dalla gestione del SGQ, nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili;
- ha creato le condizioni affinché utenti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

#### IV.2 - Indicatori e standard di qualità

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa: il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria, l'équipe della struttura, gli utenti e le loro famiglie.

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita della Cooperativa, attraverso il mantenimento ed il miglioramento continuo del grado di soddisfazione di tutti gli stakeholders coinvolti.

Per ogni utente viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'équipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e con la famiglia.

Ogni progetto terapeutico viene continuamente verificato per il monitoraggio dei risultati raggiunti attraverso "indicatori e/o misuratori di qualità", qui di seguito riportati.

##### Verifica struttura abitativa:

- controlli e certificazioni periodiche da parte degli organi competenti.

##### Verifica contesto relazionale:

- riduzione dei sintomi, delle crisi;
- diradarsi della frequenza dei ricoveri;
- tendenza progressiva all'autonomia;
- colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra;
- riscontri periodici con il C.S.M.

##### Verifica integrazione sociale:

- riduzione di segnalazioni e reclami da parte di privati ed esercenti pubblici;
- rapporti cordiali con il vicinato e le associazioni;
- maggiore autonomia all'esterno;

##### Verifica inserimento lavorativo:

- continuità ed impegno nell'impiego;
- intensificarsi dell'interesse;
- riscontro con il datore di lavoro.

Il progetto terapeutico riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun utente e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

### **IV.3 – Il responsabile del sistema qualità**

Al fine di dare più compiuta realizzazione a questo profilo, la Cooperativa ha inteso affidare la responsabilità di tale funzione ad un consulente esterno, che cura costantemente la verifica, il monitoraggio e l'implementazione delle attività realizzate.

## **V. I DIRITTI**

### **V.1 – Diritti degli utenti**

L'utente è soggetto e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide.

Tutti gli interventi hanno come protagonista l'utente visto come persona, con le sue difficoltà e con le sue capacità, che vanno riconosciute e valorizzate.

In qualità di soggetto attivo, egli viene informato sui servizi erogati, coinvolto in un "contratto" di cui condivide e accetta gli obiettivi terapeutici, partecipando attivamente al suo stesso progetto di riabilitazione.

All'utente deve essere garantito il massimo impegno per la cura della malattia ed il suo inserimento nel sociale e nel lavoro.

Il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti viene rilevato attraverso un questionario sottoposto individualmente ogni anno.

I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso un modulo messo a disposizione in ogni struttura .

### **V.2 - Diritti delle famiglie**

La famiglia ha diritto ad essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico - riabilitativo del congiunto, attraverso incontri mirati di tipo psico - educativo, relative alla evoluzione della malattia del proprio familiare.

Come l'utente, la famiglia è soggetto attivo nella realizzazione del progetto riabilitativo - terapeutico; deve essere consenziente, condividere e contribuire alla sua realizzazione.

Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi.

Per quanto possibile, al fine di consentire di partecipare all'evoluzione del programma, la famiglia viene coinvolta direttamente, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.).

Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

Alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio parere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti del parente.



### **Norme di comportamento della Casa e delle Comunità Alloggio**

Entrando in struttura, i parenti degli utenti devono presentarsi e rispettare i tempi, gli orari e la libertà dei loro cari e degli altri utenti, mantenendo atteggiamenti, linguaggio e abbigliamento consoni alle situazioni.

- **Orario visite e telefonate**

*Mattina* 10:30 – 12:00

*Pomeriggio* 16:00 – 18:30

- Durante le visite è obbligatorio fare sempre riferimento agli operatori in turno, in quanto responsabili degli utenti e di ciò che accade durante l'orario di lavoro.
- E' assolutamente vietato dalle norme igieniche HACCP portare ai propri familiari cibi di produzione propria. I prodotti devono essere confezionati e sigillati e gli operatori sono responsabili del controllo della scadenza e dell'integrità delle confezioni. Ogni alimento deve, inoltre, essere consegnato agli operatori che valuteranno quando farlo consumare, fermo restando il fatto che ogni alimento verrà condiviso con gli altri utenti per valorizzare gli elementi del vivere comune.
- Durante le visite è consentito l'utilizzo degli spazi comuni. E' vietato intrattenersi nelle camere degli utenti e utilizzare gli ambienti riservati, compreso cucina e ufficio operatori.
- Le uscite degli utenti fuori dalla struttura devono essere obbligatoriamente concordate con gli operatori e approvate dal coordinatore responsabile.

### **Regolamento per il servizio di trasporto ed accompagnamento**

La BenEssere Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale con il presente Regolamento disciplina gli interventi a sostegno della mobilità per le persone che non risultano essere in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici di trasporto. In un'ottica finalizzata al miglioramento del benessere dei soggetti richiedenti, garantisce in base alle disponibilità degli operatori e dei mezzi il servizio di trasporto e accompagnamento degli utenti che ne fanno esplicita richiesta, inteso come risposta alle esigenze di mobilità degli utenti, il servizio è rivolto con particolare riferimento agli utenti fruitori dei servizi, per favorire una più ampia opportunità di indipendenza e di socializzazione. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico. Il servizio di trasporto e accompagnamento (con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali) viene garantito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei richiedenti. Questo servizio ha come obiettivo il solo "trasporto di persone" con esclusione di qualsiasi altra prestazione che possa configurarsi come intervento di assistenza; esclude la prestazione di trasporto di "natura sanitaria", a meno che questa non rientri tra i casi di "obbligo di soccorso" al quale si è tenuti per Legge. Il trasporto e accompagnamento è gestito sulla base di richieste di singoli utenti richiedenti; ciò consente di usufruire di un servizio dedicato e quindi flessibile, effettuando viaggi individuali o collettivi.

Il richiedente formulata la richiesta agli operatori e accetta di corrispondere a titolo di contributo € 0,30 (zerovirgolatrenta/centesimi) per ogni Km. di percorrenza che verrà corrisposto al termine del servizio offerto.

## VI. – PER UNO SVILUPPO INTEGRATO

Nel corso della sua storia, la Cooperativa ha sempre orientato il proprio agire imprenditoriale nell’ottica della promozione territoriale, consapevole della importanza di una visione integrata dello sviluppo.

### VI.1 - L’Associazione Famiglie “H LETTERA MUTA”

Promossa dalla Cooperativa BenEssere, l’associazione “**H Lettera muta**” con sede in Potenza – Prima traversa **via del Gallitello**, si costituisce, con iscrizione presso l’Agenzia delle Entrate di Potenza – CF n. 96057830760, il 28 ottobre 2008.

Conformemente alla Legge 266/90, essa non ha scopo di lucro e persegue, nell’interesse generale della comunità, la promozione e la tutela dei diritti umani e l’integrazione sociale delle persone svantaggiate attraverso iniziative, attività e servizi utili a garantire anche una maggiore attenzione ai bisogni delle famiglie di soggetti con disabilità psico-sociali.

L’azione dell’Associazione è orientata prevalentemente a favorire tutti quei percorsi capaci di contrastare emarginazione e disagio e in questa prospettiva si propone di:

- Promuovere il protagonismo e la partecipazione alla vita associativa dei soggetti che vivono in condizioni di disagio, svantaggio, precarietà e solitudine;
- Mettere in atto iniziative che favoriscano percorsi di emancipazione e recupero del benessere psichico;
- Promuovere e favorire la costituzione di gruppi di solidarietà e di sostegno reciproco;
- Sensibilizzare e coinvolgere enti ed istituzioni pubbliche e private per la costruzione di una cultura dell’integrazione, della solidarietà e del rispetto dei diritti.

## MODULO RECLAMI

### Sezione 1 – Segnalazione e Descrizione del Reclamo

#### Segnalazione del reclamo:

Data di segnalazione del reclamo:

<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Nome dell'Operatore che ha rilevato il reclamo)	(Ruolo)

<input type="text"/>
(Nome dell'Cliente che ha esposto il reclamo)

#### Descrizione del reclamo:

##### In caso di reclamo verbale:

(Descrizione del reclamo raccolto dall'Operatore:

##### In caso di reclamo scritto:

Riferimenti del documento contenente il reclamo:(da considerarsi allegato al presente modulo)

##### Eventuali precisazioni accessorie da parte di chi ha ricevuto il reclamo:

\_\_\_\_\_  
**Firma del Cliente**  
(eventuale)

\_\_\_\_\_  
**Firma dell'Operatore**  
che ha rilevato il reclamo (sempre)

\_\_\_\_\_  
**Firma del Responsabile**  
competente per ricezione modulo  
(sempre)

Il presente modulo compilato in tutte le sue parti può essere consegnato a mano al coordinatore della struttura, via posta o inviato via fax al n. 1782256414 – è possibile scaricare il formato elettronico direttamente dal sito della cooperativa <http://www.benesserecoop.it>

PER CONTATTARCI



<http://www.benesserecoop.it>



**Presidenza:** [presidenza@benesserecoop.it](mailto:presidenza@benesserecoop.it)  
**Segreteria e amministrazione:** 0971476068 – fax 1782213085 [info@benesserecoop.it](mailto:info@benesserecoop.it)  
**Posta Elettronica Certificata:** [benesserecoop@pec.it](mailto:benesserecoop@pec.it)  
**Responsabile Qualità:** [gasiesto@virgilio.it](mailto:gasiesto@virgilio.it)

**Casa Alloggio “Benessere”** 0971476068 - [residenza@benesserecoop.it](mailto:residenza@benesserecoop.it)  
**Casa Alloggio “La Sentinella”** 0971476068 – [info@benesserecoop.it](mailto:info@benesserecoop.it)

51