



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Cooperativa Panta Rei**

- 1. Presentazione della società e dei servizi**
- 2. La struttura organizzativa**
- 3. Le tipologie di utenza**
- 4. Funzioni e compiti**
- 5. *Diritti e doveri***
- 6. Principi fondamentali**
- 7. Indicatori e standard di qualità**
- 8. Meccanismi di tutela e di verifica**
- 9. Curriculum storico della Cooperativa**

***Dati della Cooperativa Panta Rei***



Cooperativa Sociale

## **1. Presentazione della società e dei servizi:**

La Cooperativa Sociale "Panta Rei", Cooperativa sociale a r.l., si è costituita nel Dicembre 1997.

E' iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Lazio con Decreto n° 311/2000.

I principi ispiratori che hanno portato alla sua fondazione sono rintracciabili primariamente nella volontà di fornire soluzioni efficaci ai problemi della deistituzionalizzazione e integrazione sociale di persone con disagio psichico.

A tal fine, la Cooperativa sostiene programmi terapeutico-riabilitativi e 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 e garantire al sofferente psichico dignità personale e una legittima contrattualità sociale.

In questa ottica, gli obiettivi che l'attività professionale della cooperativa è volta a raggiungere sono in primo luogo identificabili nella costruzione di soluzioni abitative alternative a quelle istituzionali per le persone con disagio mentale e, in questa direzione, l'attenzione prioritaria è dedicata alle strutture residenziali quali le case famiglia, "con lo scopo di offrire una serie di rapporti e di opportunità emancipative, all'interno di specifiche attività riabilitative." (Progetto Obiettivo "Tutela Salute Mentale" del 1998-2000).

Nell'ambito di tale tipo di intervento (socio-riabilitativo), l'obiettivo prioritario della Cooperativa "Panta Rei" diventa la presa in carico e la risposta ai bisogni delle persone con problematiche psichiche, attraverso la gestione di case famiglia e gruppi-appartamento il cui numero di utenti varia da un minimo di 3 ad un massimo di 6 persone, di età compresa tra i 20 ed i 50 anni.

La Cooperativa inoltre promuove, sostiene e conduce attività laboratoriali ricreative e riabilitative di tipo teatrale che prevedono la partecipazione integrata di utenti dei DSM e operatori del settore; conduce attività di formazione informatica a favore di pazienti psichiatrici, in collaborazione con lo sportello di inserimento lavorativo della



Cooperativa Sociale

ASL RM/B; collabora, sul territorio nazionale, con varie realtà associazionistiche, promuovendo e conducendo nelle scuole progetti finalizzati a contenere il disagio psichico e la dispersione scolastica, e organizza corsi e gruppi esperienziali finalizzati allo sviluppo del benessere psicofisico mediante l'uso di tecniche artiterapeutiche.

## **2. La struttura organizzativa:**

Il Presidente della cooperativa è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori dell'Ente ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale della cooperativa e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e di gestione economica. Al Presidente si affiancano gli altri membri del Consiglio di Amministrazione.

Al CdA compete la responsabilità di stabilire le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti, alla qualità del servizio ed alla buona gestione economica.

La tipologia delle professionalità presenti è composta da:

- psicologi
- psicoterapeuti
- educatori professionali
- assistenti sociali
- assistenti domiciliari
- operatori sociali con comprovata esperienza nel settore psichiatrico.



Cooperativa Sociale

### **3. Le tipologie di utenza:**

Persone con problematiche psichiatriche in carico ai servizi territoriali delle varie AUSL di Roma. Oltre a questi le attività della Panta Rei si rivolgono anche a tutti quei soggetti, adulti e giovani, che, in quanto inseriti in contesti sociali svantaggiati o gravemente deficitari da un punto di vista sociale-economico-affettivo, siano in grado di sostenere o abbiano bisogno di incrementare livelli di autonomia ed emancipazione attraverso attività riabilitative, creative e di sostegno.

### **4. Funzioni e compiti:**

- Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.
- Accoglienza e valutazione della domanda del paziente e/o della famiglia.
- Presa in carico del paziente.
- Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni trimestrali dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo del paziente.
- Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e le loro famiglie.
- Rapporti con le istituzioni, i servizi territoriali, i Centri Diurni Riabilitativi, i C.S.M. e le altre realtà associative presenti sul territorio, oltre che con i distretti socio-sanitari e gli ambiti territoriali definiti dal Piano Regionale delle Politiche Sociali per la realizzazione dei Piani di Zona (L.R.n.17/2003).
- Collaborazione e azioni di rete con il privato sociale, gli altri attori locali e la cittadinanza attiva dell'ambito socio-assistenziale e del territorio.



- Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.
- Reinserimento socio-lavorativo attraverso il coinvolgimento delle diverse agenzie del territorio, attività formative e progetti di formazione professionale per disabili psichici, recupero scolastico e inserimento lavorativo in attività produttive di cooperative e in imprese locali, servizi di accompagnamento/orientamento al lavoro.

#### **5a. Diritti:**

- In casa l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica, non sono permesse forme di isolamento.
- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni.
- Ha diritto ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità.
- Ha diritto ad assistenza adeguata.



Cooperativa Sociale

### **5b. Doveri:**

- L'utente è tenuto a rispettare il Progetto Terapeutico Individualizzato concordato all'ingresso.
- L'utente ha l'obbligo di avere un comportamento disciplinato, deve essere sincero, leale e onesto.
- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti.
- E' vietato introdurre e usare stupefacenti e alcool.
- A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate.
- Sono in ogni caso vietati atti di aggressione verbale o fisica da parte di o verso chiacchiera, operatori o utenti, pena l'immediata interruzione del rapporto di lavoro con l'operatore e la sospensione dalla fruizione del servizio dell'utente.
- E' in ogni caso vietato all'utente di allontanarsi dalle strutture senza previa autorizzazione da parte del responsabile di sede.

### **6. Principi Fondamentali:**

*I rapporti tra la Cooperativa, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale Panta Rei stessa si impegna a rispettare:*

- **Eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.



Cooperativa Sociale

- **Continuità**: l'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta**: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy**: *La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali*: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (legge 31.12.96, n. 675), per quanto riguarda i pazienti in cura presso la residenza per l'autonomia, si garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura, verificandone semestralmente la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati (Autorizzazione del Garante n. 2/9-).
- **Efficienza ed Efficacia**: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sanitari sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

## **7. Indicatori e standard di qualità:**

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.



Cooperativa Sociale

- Semplificazione delle procedure di ingresso.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

## **8. Meccanismi di tutela e di verifica:**

La Direzione della Cooperativa Sociale "Panta Rei" :

- riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.
- provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predispone l'attività istruttoria.
- verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.
- adotta le azioni per correggere e migliorare le prestazioni e individua gli indicatori del sistema di monitoraggio e provvede alle certificazioni di sistemi qualità.
- attua il controllo dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi di controllo e di valutazione.
- verifica la validità e l'efficacia nel tempo del sistema di gestione.



Cooperativa Sociale

## **9. Curriculum storico della Cooperativa:**

- Gestione di un **progetto di residenza per l'autonomia** rivolto a persone con disagio psichico avviato nel Gennaio 1999, finanziato dall'Assessorato per la Promozione della Salute del Comune di Roma in collaborazione col D.S.M. della A.S.L. RM/B;
- Dall'Ottobre 2000 segue in maniera integrata con il C.S.M. della A.S.L. RM/C, un **progetto di residenza a carattere socio riabilitativo** per pazienti psichiatrici, finanziato dall'Assessorato per la Promozione della Salute del Comune di Roma;
- Dal gennaio 2001 **intervento domiciliare** verso un paziente ex degente del S.Maria della Pietà in collaborazione con il servizio della A.S.L. RM/B;
- Dal 1999 al 2001 ha sostenuto e sviluppato un **progetto di reinserimento sociale** di un paziente seguito dal C.S.M. di via Morandi, della A.S.L. RM/B;
- Dal Marzo 1997 al Gennaio 2002 ha avviato e concluso un progetto di **deistituzionalizzazione e riabilitazione** di una paziente, in collaborazione con il C.S.M. e con il C.D.R. "Ornitorinco" della A.S.L. RM/B;
- Dal 2001 al 2002 ha condotto **un'attività socio-ricreativa** di Cineforum presso il C.D.R. della A.S.L. RM/B;
- Dal 2001 svolge un **intervento di integrazione sociale** per un paziente ospite della co. di co. della ASL RM/B di via della Rustica;
- Nell'anno 2002 ha tenuto un **laboratorio teatrale** per i pazienti del C.D.R. "Ornitorinco" della A.S.L. RM/B;
- Da Giugno a Ottobre 2003 ha sviluppato un **progetto di integrazione sociale e di riabilitazione psichiatrica** verso una paziente seguita dal CSM ASL RM/B;
- Da Giugno a Dicembre 2003 ha condotto un **progetto per un laboratorio di teatro** finanziato dalla Provincia di Roma D/D n. 588 del 16/12/02; lo spettacolo finale "Sogno di un'amicizia" è stato messo in scena presso il teatro "Piccolo Re di Roma".



Cooperativa Sociale

- Da Aprile 2004 conduce un **laboratorio teatrale** per pazienti in carico alla ASL RM/B e RM/C con realizzazione di un **audiovisivo dal titolo "Frammenti di un processo"**. Lo spettacolo finale "Frammenti di un processo" è stato messo in scena:
  - Presso il Teatro "Piccolo Re di Roma" (30 e 31 gennaio 2005);
  - Presso "STRIKE spa" (14 aprile 2005); ha partecipato alla rassegna teatrale "Teatrinvisibili" organizzata da Triangolo Scaleno teatro e finanziata dalla Provincia di Roma (Assessorato alle Politiche Giovanili e della Formazione Professionale) all'interno del progetto "azione di monitoraggio del teatro indipendente nel territorio di Roma e Provincia".
  - Presso il Teatro "Duse" di Bari (3, 4, 5 giugno 2005). La compagnia Panta Rei ha organizzato, in collaborazione con l'associazione CAIM di Bari una rassegna teatrale denominata "Teatro delle anime viaggianti" con lo scopo di dare visibilità alle compagnie teatrali integrate del territorio pugliese e romano. L'iniziativa è stata patrocinata dalla Provincia di Bari e si è avvalsa della collaborazione delle ASL RM/B e RM/C
  - Nell'ambito della manifestazione teatrale a Mesagne (BR) (5 Giugno 2005) "Angoli di centro storico".
  - Nell'ambito del Festival estivo di San Vito dei Normanni (BR) (Settembre 2005)
  - Nell'ambito del Festival estivo di Locorotondo (BR) (Settembre 2005)
  - Nell'ambito della manifestazione "Handicap Day" a Civitavecchia (Maggio 2006)
- Da Aprile 2004 conduce un **corso di computer** per pazienti psichiatrici inseriti nei progetti di tirocini di lavoro, in collaborazione con la ASL RM/B;
- Da Maggio 2004 si occupa dell'organizzazione di **attività ricreative e culturali**, in collaborazione con la ASL RM/B;



Cooperativa Sociale

- Da Luglio 2004 svolge un **programma di sostegno psicologico** ad un paziente ricoverato in casa di cura, in collaborazione con la co. di co. di Via della Rustica "Bastianelli"
- Da Luglio 2004 svolge un **programma di sostegno psicologico** nell'ambito di un progetto di ippoterapia, in collaborazione con la co. di co. di Via della Rustica "Bastianelli"
- Stabilisce contatti con Associazioni di familiari per l'elaborazione di **programmi individualizzati di intervento** nel campo della salute mentale.
- Organizza, in collaborazione con l'Associazione Culturale ig.Art corsi, gruppi esperienziali e stage finalizzati allo sviluppo del benessere psicofisico mediante l'uso di tecniche artiterapeutiche quali: teatro, videoterapia, tecniche di rilassamento.
- Promuove nelle scuole progetti di teatro, videoterapia e sostegno psicologico volti a contenere il disagio psichico e la dispersione scolastica.



Cooperativa Sociale

**Dati Cooperativa "Panta Rei":**

Denominazione e ragione sociale : **PANTA REI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Partita Iva: **05416081007**

Anno costituzione: **3/12/1997**

Iscrizione al Registro Prefettizio : in data **22/05/1998**  
in posizione n° **25127**  
decreto n° **25127/D**

Iscrizione Registro delle imprese (Tribunale): n° **24633** anno **1998**

Iscrizione Camera di Commercio (R.E.A.) : n° **887481** del **11/02/1998**

Iscrizione Registro della Regione Lazio : decreto n° **311/2000** del **27/04/2000**  
Protocollo n° **6206**

Sede legale : **Via IV Novembre, 10 - 00060 Capena (Rm)**

**Tel. 06 70614552 Fax 06 70614552**

Sede amministrativa : **Via Ascoli Piceno, 17 00176 Roma**

**dott. Pierluca Santoro tel 328 6633160**

Coordinate bancarie : **Banca Carige – Agenzia 14 Via Tiburtina, 493**

**C/c 265880 ABI 6175 CAB 5065**

E-mail : **coop.pantarei@libero.it** oppure **info@coop-pantarei.it**

Sito web: **www.coop-pantarei.it**

Rappresentante legale : **dott.ssa Adiutori Silvia (psicologa, psicoterapeuta)**

**Nata a Roma il 25/05/1975**

**Residente : Via Angelica Balabanoff, 45 00155 Roma**

**P.iva : 08015031001**

**Tel. 347 1116682**

**e-mail : adiutorisilvia@libero.it**