

Comunità Protetta di Tipo B

L'Incontro



Carta del Servizio

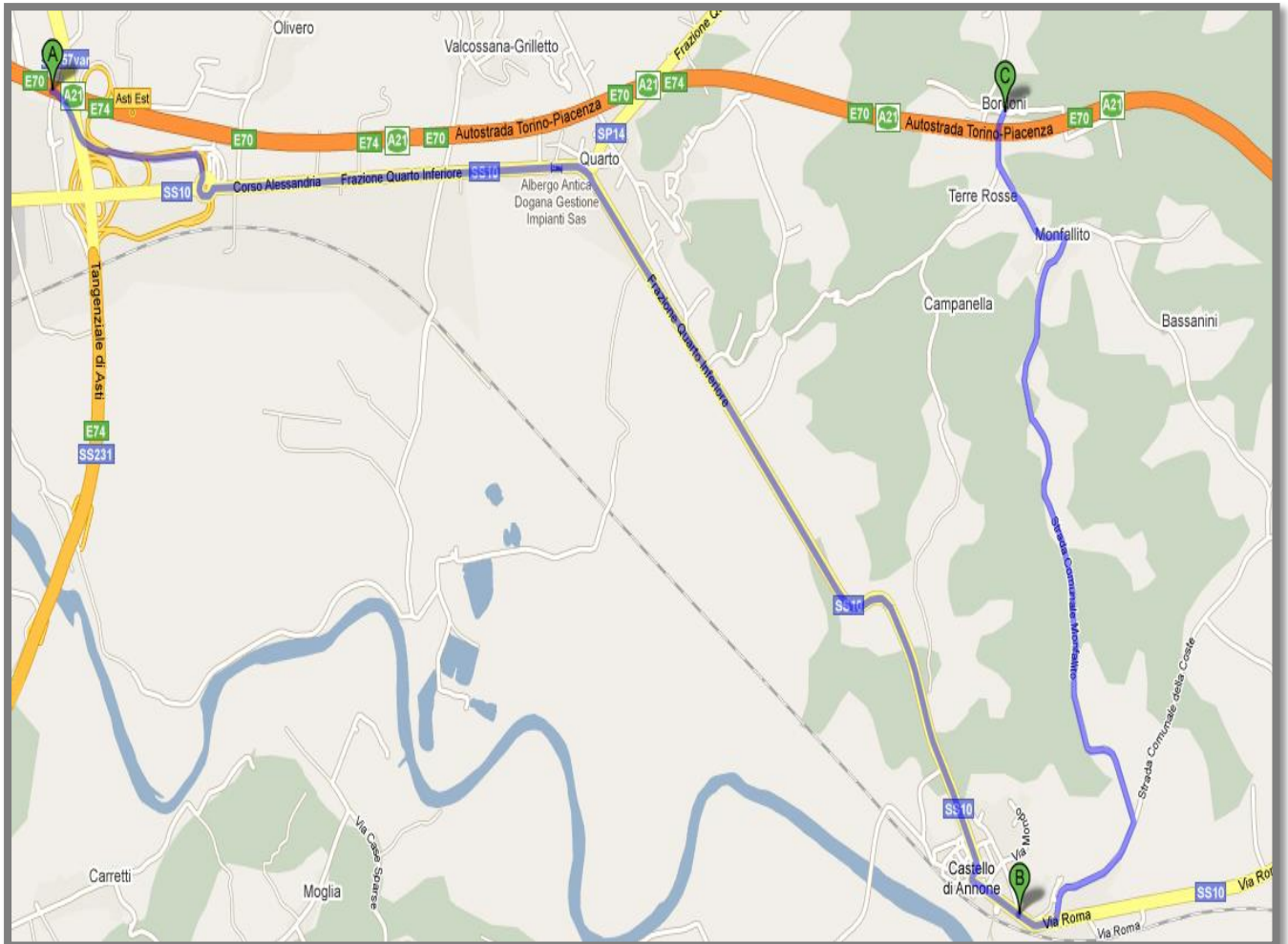
# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

Come raggiungerci	pag. 4
Indirizzi e recapiti	pag. 5-6
Carta del servizio	
- Che cos'è	pag. 7
- Cosa contiene	pag. 7
Finalità	pag. 8
Mission	pag. 9
Chi siamo	pag. 10
Mappa del nostro servizio	pag. 11
Organizzazione del servizio	pag. 12
Descrizione dei destinatari	pag. 12
Metodologia del lavoro	pag. 13
Descrizione della struttura	pag. 14
Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti	
- Lista di attesa	pag. 15
- Presa in carico e individuazione P.P.	pag. 15
Il Progetto Riabilitativo Personalizzato	pag. 16
La verifica del progetto	pag. 17
Documentazione	pag. 17
Mantenimento posto letto	pag. 18
Dimissione	pag. 18
Richiesta copia della cartella clinica individuale	pag. 18
Rapporti con i servizi di riferimento	pag. 18
Rapporti con le famiglie	pag. 18
Personale	pag. 19
Funzioni del personale	
- Psichiatra	pag. 20

- Legale rapp.te / Coordinatore dei servizi	pag. 20
- Psicologo Psicoterapeuta	pag. 20
- Educatore Professionale	pag. 20
- Infermiere Professionale	pag. 20
- Operatore Socio Sanitario	pag. 20
- Amministrativo	pag. 20
Schema tipo delle presenze giornaliere	pag. 21
Organigramma del personale	pag. 22
Schema orario settimanale personale medico	pag. 23
Attività riabilitative	pag. 24
Giornata tipo del day house dal lunedì al venerdì	pag. 27
Giornata tipo del day house sabato e domenica	pag. 28
Prestazioni erogate	pag. 29
Diete speciali	pag. 29
Mezzi di trasporto	pag. 29
Lavoro	pag. 29
Assistenza di medicina generale	pag. 29
Assistenza specialistica	pag. 29
Prestazioni aggiuntive	pag. 29
Prestazioni escluse	pag. 29
Polizza Assicurativa	pag. 29
Corredo personale	pag. 29
Diritti degli utenti	pag. 30
Doveri degli utenti	pag. 30
Diritti e doveri della famiglia	pag. 30
Controllo della qualità del servizio	pag. 32
Gestione dei reclami	pag. 32
Tutela dei dati e gestione della privacy	pag. 33

# Come Raggiungerci



## Indirizzi e Recapiti

**Ente gestore** : "L'Incontro S.r.l."

**Sede Legale**: Loc. Bordoni n. 50

**Cap**:14034

**Città**:Castello di Annone      **provincia**:Asti

**P.I.** : 01009480052

**Iscrizione al (REA)**:AT 72645

**Iscrizione alla CC At in data**: 29-01-1990

**Atto costitutivo**: 22-01-1990 **avente per oggetto sociale**: realizzazione e gestione di centri terapeutici residenziali e riabilitativi.

**Amministratore Unico**: sig. DANZI DONATELLA

**Recapiti telefonici**:0141-401631

**Fax**: 0141-402991

**e-mail**: [igelsi@tin.it](mailto:igelsi@tin.it)

**sito internet**:www.comunitalincontro.it

**denominazione del presidio**: "L'Incontro"

**tipologia di autorizzazione**:comunità Protetta di tipo B

**posti letto autorizzati**: 18 posti letto più n. 2 di pronta accoglienza - dgr 357/97 -  
(Deliberazione dell'ASL AT n. 104 del 29/09/2014)

**ubicazione**: Castello di Annone, Loc. Bordoni n. 50    **prov.**: Asti

**come raggiungerci**:

**con mezzi privati**:in autostrada per Asti- uscita Asti est- all'uscita del casello proseguire sulla direttiva per Alessandria - dopo il carcere di Quarto girare a sinistra per Monfallito - Bordoni- proseguire e dopo il ponte dell'autostrada girare prima a sinistra e poi a destra proseguire per 500/600mt.- lì troverete la comunità L'Incontro

**con mezzi pubblici**: pullman da Asti- arrivo nella piazza di Castello di Annone

**treno**:il treno parte dalla stazione ferroviaria di Asti- arriva in paese

La struttura mette a disposizione un servizio privato per gli spostamenti da e per la comunità

**Coordinatore di struttura**: Donatella Danzi reperibile sulle 24 ore

**Educatore referente**: Matteo Roberta

**Dott.ssa Venera Fucà**: riceve Lunedì - Giovedì dalle 10,00 alle 12,30

**Dott.ssa Pinella Marino**: riceve Venerdì dalle 10,00 alle 12,30

**Dott.ssa Roberta Manfredi**: Martedì dalle 9,30 alle 12,30

**Servizio informazione:**

è possibile rivolgersi al personale della struttura  
dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:  
dalle 9,00 alle 17,00

# Carta del Servizio

La “Carta dei servizi” è uno strumento di comunicazione e presentazione dei servizi erogati destinata alle famiglie, agli ospiti e agli inviati.

Con questa carta la “Comunità L’Incontro” si pone l’obiettivo di offrire ai destinatari una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi.

## Che cos’è

E’ uno strumento che:

- ✚ informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- ✚ rende partecipe l’utenza al fine di impegnare il gruppo di lavoro a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- ✚ tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell’ ente gestore;
- ✚ garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

## Cosa contiene

- ▶ L’indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- ▶ descrive gli interventi del progetto
- ▶ Individua gli strumenti di tutela dell’utente;
- ▶ Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della carta;
- ▶ Indica le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

## Finalità

Principio fondamentale è la promozione della salute della persona con disagio psichico, che si attua mediante interventi riabilitativi sulla base di progetti personalizzati.

La continuità delle progettualità in corso è un punto imprescindibile di partenza per una presa in carico globale che andrà, in un primo momento, a consolidare e successivamente a elaborare nuove progettualità personalizzate.

I punti fondamentali sui quali si intende focalizzare tutta la progettualità sono:

- a) **L'accoglienza**, una premessa indispensabile per impostare un'operatività orientata all'apertura e all'accettazione dell'altro.
- b) **Il percorso educativo**, da realizzare come possibilità per ogni utente di individuare i propri bisogni fondamentali e come ricerca e attivazione tempestiva delle risposte da parte dell'équipe.
- c) **Il clima**, inteso come insieme di condizioni psicologiche e culturali che caratterizzano l'ambiente e come garanzia che la ricerca di benessere è continua.
- d) **L'osservazione permanente**, come possibilità per l'operatore di guardare e verificare insieme ai colleghi la situazione e tutte le cose che accadono.
- e) **La trasparenza**, un modello del rapporto utente-operatore che permette ad entrambi di verificare in tempo reale quali sono le vicendevoli possibilità e se gli accordi sono sempre rispettati.
- f) **Il contratto scritto**, quale modalità operativa che impegna le parti utente/operatore in azioni finalizzate al raggiungimento di un obiettivo condiviso.
- g) **La formazione continua del personale**, per evitare di fermarsi ad una quotidianità scontata, momento di confronto per leggere, sviluppare e ridefinire i dati rilevati dalla pratica.
- i) **Il territorio**, una componente del progetto fondamentale che fornisce agganci a tutti i livelli, la partecipazione alla vita della comunità locale e un punto nodale per l'inclusione sociale. Per questo motivo vengono privilegiati i momenti di aggregazione e la partecipazione alle manifestazioni culturali di festa.
- j) **Il benessere**, come ricerca continua, ma non ossessiva, di mantenere la propria identità di persona.



# Mission

La **Mission** della comunità è dare vita a un **percorso psico - riabilitativo personalizzato** fornendo le opportunità necessarie al far emergere e sviluppare la dimensione psico - sociale della persona, attraverso un lavoro di messa in rete delle sue risorse, a partire dalla capacità di attingere alle risorse esterne, per far fronte ai propri bisogni e per arrivare alla capacità di occupare il proprio posto, dando il proprio contributo alla costruzione della realtà.

Ci piace codificare le tappe terapeutiche del nostro lavoro come stazioni intercalate lungo percorsi, e il progetto riabilitativo come la mappa che orienta l'itinerario percorribile per ciascun paziente.

Il paziente "prende il treno" in corrispondenza della stazione più vicina al punto in cui egli si trova.

Così ad esempio, **la linea (abitare)** comincia dalla comunità protetta (L'Incontro) per giungere, via via, attraverso **le stazioni intermedie**, al gruppo appartamento (Fase Progress in Group Living 1-2-3-) fino **alle destinazioni d'arrivo dell'abitare autonomo**, in un proprio appartamento (G.A. Autonomy).

Il percorso "lavoro" comincia dall'individuazione di capacità ed interessi, e dalla costruzione delle abilità propedeutiche, con l'inserimento in gruppi occupazionali per proseguire, attraverso il laboratorio di addestramento professionale, all'inserimento pre-lavorativo (borse lavoro) o all'inserimento lavorativo vero e proprio.

L'esistenza di una linea di sviluppo dei servizi non significa, a scampo di equivoci, che tutti i pazienti raggiungeranno il traguardo più elevato né che quel tracciato costituisca l'unico itinerario possibile.

Per molti mettersi in movimento potrà significare salire su quel treno solo per restarvi, per stazionare in un punto del percorso o tornare indietro, o rinunciare del tutto al viaggio. Mantenere aperta la prospettiva sull'intero percorso, ridisegnare ogni volta sulla mappa i nuovi possibili itinerari è fondamentale perché l'esperienza non ricada su se stessa smarrendo il suo senso.

La nostra impostazione di lavoro, quindi, si basa su **interventi riabilitativi integrati e multi contestuali**: la nostra attenzione è rivolta all'individuo soggetto e non destinatario, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità, intesa come grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

## Chi Siamo

L'Incontro è nato nel 1990 ed opera nel settore dei servizi socio- sanitari su tutto il territorio regionale nonché nazionale; promuove e gestisce servizi alla persona, nel rispetto dell'individualità e del contesto comunitario di appartenenza, svolge, inoltre, attività di studio ed elabora progetti di interesse collettivo in riferimento ai vari settori di intervento (anziani, famiglie, minori, portatori di handicap fisici e psichici)

La società si avvale sia dell'attività lavorativa di consulenza che di personale dipendente con specifiche competenze professionali.

Per la gestione dei servizi l'Incontro fa riferimento ad un sistema di qualità interno.

Gestisce in convenzione con i D.S.M.:

- ☛ n. 1 Comunità Protetta di Tipo B denominata **L'Incontro** D.gr. 357-97
- ☛ n. 3 Gruppi Appartamento per pazienti psichiatrici in fase avanzata del progetto riabilitativo denominato **"Fase Progress in Group Living 1-2-3"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"Autonomy 1"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"Autonomy 2"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"La Metafora"** D.gr. 230/97
- ☛ n. 1 Casa di riposo (R.A.) denominata **"Villa Eden"** D.gr 38/92
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento per Minori e Giovani Adulti denominato **"Il Gufetto"** (dgr n 25 del 18-12-2012)
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento per Genitore/Bambino e gestanti denominato **"La Coccinella"** (dgr n 25 del 18-12-2012)
- ☛ n. 1 punto vendita denominato **"Fiori e Magie dell'Incontro"**

# Mappa del nostro servizio



## Organizzazione del Servizio

La Comunità L'Incontro è una comunità di tipo B, a medio livello di protezione e di intervento riabilitativo, e rispecchia le finalità e gli standard organizzativi e gestionali previsti dalla D.G.R. n. 357/97.

Nello specifico vengono accolti utenti adulti, affetti da psicopatologie rilevanti di natura psichiatrica con un progetto personalizzato, documentato periodicamente e verificato dall'equipe che ha in carico la persona.

Viene individuato sempre un operatore referente per ogni progetto personalizzato, nell'ambito dell'equipe multi professionale della CP B.

La struttura funziona 7 giorni su 7, con una copertura sulle 24 ore, per 365 giorni all'anno.

Gli operatori, tutti in possesso del titolo specifico alla mansione preposta, svolgono le proprie prestazioni in turni, assicurando la continuità del servizio.

Il rapporto numerico tra operatori e ospiti rispecchia la dgr 357/97.

L'organizzazione delle attività quotidiane prevede la costruzione di relazioni personalizzate dove ogni individuo può trovare uno spazio adeguato alla propria originalità.

## Descrizione dei destinatari

Il servizio è rivolto ad un'utenza di ambo i sessi, in età adulta (18/50 anni), con problematiche psichiatriche, con discrete capacità residue.

## Metodologia del lavoro

La vocazione del nostro servizio è improntato “sull’agire riabilitativo”.

Il presupposto da cui parte il nostro lavoro è quindi che la “comunità” è un luogo dove la vita quotidiana si svolge all’insegna della tranquillità e del rispetto delle regole del vivere comune, dando rilievo ad aspetti quali la pulizia personale, il rispetto degli spazi comuni e personali, alle attività di svago e di socializzazione, l’utilizzo del proprio tempo in modo fattivo.

All’interno della comunità ciascun utente può godere del proprio spazio privato che può personalizzare e di spazi comuni in cui sentirsi accolto ed a proprio agio.

Il punto di partenza è la fase di inserimento in comunità, un momento “difficile” per il nuovo ospite che non ci “conosce”. Il lavoro dell’équipe sarà proprio quella di supportarlo in questa fase, tentando di coinvolgerlo il più possibile nella vita comunitaria di modo che possa cominciare a sentirsi parte del “gruppo” e non uno del “gruppo”.

La prima fase del percorso riabilitativo è rivolto alla trasmissione di regole di convivenza, ovvero all’ assimilizzazione delle stesse, privilegiando le interazioni quotidiane e la socializzazione, perseguendo l’obiettivo che il paziente possa affrontare in modo nuovo la sua vita di relazione e la sua patologia.

Per ogni paziente viene predisposto un progetto personalizzato (P.P.),calibrato in base alla patologia specifica e alle risorse personali del soggetto, volto all’acquisizione di abilità fisiche, emotive, sociali e intellettuali, con l’obiettivo di raggiungere l’autonomia personale, la reintegrazione nella società attraverso percorsi psicoterapeutici individuali e di gruppo ed attività riabilitative. Alla stesura del P.P. partecipa tutta l’équipe della struttura, gli inviati e la famiglia, laddove è possibile.

Il lavoro terapeutico è improntato sull’ascolto del paziente che avverrà durante i colloqui personali e di gruppo.

Settimanalmente si effettuano incontri con il gruppo degli utenti con la presenza degli operatori e del medico, per sviluppare la forma di dialogo e affrontare, in comune, i problemi della vita comunitaria.

Saranno utilizzate metodologie applicative animative ed educative, strutturate su lunghi periodi.

## Descrizione della struttura

La CP B è articolata su due piani per un totale di 20 posti letto più due, di cui due destinati anche alla pronta accoglienza e/o foresteria (dgr 357/97).

La struttura è ubicata in collina, a pochi chilometri dal paese immersa nel verde, circonda da una cornice abitativa, con un clima affettivo di accoglienza che consente di usufruire di svariati momenti di socializzazione, in modo semplice ed immediato.

L'immobile è stato oggetto di ristrutturazione atta a favorirne l'accessibilità, nonché a rendere il soggiorno degli ospiti accogliente e comodo, ma anche caldo e intimo come sa esserlo una casa.

Gli ospiti sono accolti in camere da uno, due e/o tre posti letto, adeguate per superficie utile, nel rispetto della normativa vigente, dotate di servizi igienici e alcune collegate alla camera di degenza, un bagno assistito per piano atto a garantire la privacy di ogni singolo ospite.

### **Nelle aree destinate alla residenzialità sono collocati i seguenti servizi:**

- Soggiorno dotato di arredi adeguati alle esigenze degli ospiti;
- Locale per biancheria pulita;
- Locale deposito biancheria sporca;
- Bagno assistito;
- Servizi igienici;
- Tisaneria;

### **Per tutta la struttura sono previsti i seguenti servizi:**

- Ufficio Amministrativo;
- Ufficio della Direzione reception;
- Locale operatore;
- Ingresso portineria;
- Locali per attività varie (terapia occupazionale di gruppo, terapia individuale ecc.);
- Servizi igienici;
- Locali di soggiorno polivalenti dotati di bagni accessibili;
- Angolo Bar;
- Locali deposito per attrezzature e materiali di consumo;
- Ambulatorio medico;
- Infermeria;

### **Nell'ambito dei servizi generali sono previsti i seguenti servizi:**

- Cucina attrezzata;
- Dispensa;
- Locali lavanderia e stireria;
- Magazzini e Deposito;
- Deposito sporco e pulito;
- Servizi per il Personale.

Tutti i locali sono dimensionati in modo adeguato alla ricettività massima prevista di 20 posti letto.

La struttura risponde alla normativa vigente per ciò che riguarda vie di esodo, impianti tecnologici, ecc., nonché per quanto riguarda gli aspetti igienico-sanitari.

Gli arredi hanno caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantire adeguate condizioni di sicurezza e comfort per gli ospiti.

### **Ogni camera della CPB è dotata dei seguenti arredi:**

- letto;
- comodino;
- armadio;
- tavolo;
- sedia;
- impianto di chiamata d'urgenza;
- impianto TV.

# Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti

## Lista Di Attesa

Sarà cura della struttura tenere un registro con le richieste di inserimento presentate in ordine temporale, e contattare il servizio nel caso in cui si dovessero presentare le condizioni per avviare un percorso di inserimento, secondo le modalità di ammissione, descritte nella presente carta dei servizi.

I tempi di attesa sono comunque dettati dai progetti educativi in atto.

## Presenza in carico e individuazione del progetto personalizzato

L'accoglienza di un nuovo utente viene proposta dal DSM, che ha in carico il paziente, ne esercita la presa in carico istituzionale ed ha formulato un progetto riabilitativo.

Nell'ambito di questi vincoli (presa in carico e progetto del servizio psichiatrico), la Comunità terapeutica comincia a costruire il proprio rapporto con l'utente e la propria presa in carico, riservandosi, ogni volta che viene ritenuto necessario o opportuno, di ricontrattare, con l'inviante, il progetto personalizzato.

La presa in carico da parte della Comunità terapeutica prevede che l'operatore conosca la storia del paziente e abbia ben chiari gli obiettivi da proporre, per poter ridefinire (contrattare), in ogni momento, i passi del percorso.

L'intervento progettuale si costituisce dei seguenti elementi:

- **il tempo (progettazione, attuazione e verifica),**
- **lo spazio (il setting),**
- **la strategia (assicurare una stretta connessione tra casa, rete sociale e lavoro).**

La presa in carico va considerata come un processo graduale di osservazione, di condivisione con l'utente e con tutti gli attori coinvolti di un percorso modificabile che si pone degli obiettivi raggiungibili di benessere e di riabilitazione a diversi livelli.

Il progetto personalizzato viene elaborato assieme alla persona e alla rete sociale di riferimento e si concretizza in azioni, con fasi di valutazione e di osservazione partecipata, finalizzate a ritardare costantemente la progettualità.

L'elaborazione del progetto di accoglienza residenziale avviene mediamente dopo tre mesi di osservazione della persona dal suo ingresso in struttura.

E' fondamentale ridare significato al tempo, offrendo un progetto di cambiamento individuale, risorse per poterlo realizzare e un ambiente comunitario che sappia accogliere non solo la persona, ma la persona con la sua malattia.

Un altro aspetto importante da considerare nell'elaborazione del progetto personalizzato è il porsi obiettivi che, gradualmente, possano andare oltre la situazione protetta della comunità.

L'obiettivo principale quindi è la riproducibilità all'esterno dei risultati ottenuti in situazioni protette.

Il percorso va inteso come percorso a tappe e, pertanto, il tracciato riabilitativo non può essere privato di qualche tappa importante o fermarsi a quella iniziale, e le diverse tappe vanno progettate come punto di approdo e punto di partenza, vanno sintonizzate sullo stesso obiettivo e vanno mantenute in relazione, sia sul piano metodologico che su quello operativo.

Per superare questi aspetti critici si ritiene necessario configurare percorsi riabilitativi che si muovono oltre la CP B, mantenendo come punti fermi da sviluppare le diverse possibilità occupazionali, lavorative e la comunità locale per ancorare la progettualità ai contesti reali.

Qualora il paziente fosse d'accordo ad intraprendere il percorso comunitario si stabilisce la data di ingresso.

Il giorno dell'ingresso in comunità, la famiglia o chi per essa, è tenuta a fornire la seguente documentazione personale dell'ospite:

- ✓ carta d'identità;
- ✓ codice fiscale o fotocopia;
- ✓ tessera Sanitaria;
- ✓ revoca del medico di base (c/o le Asl competenti esiste apposito modulo);
- ✓ certificati di esenzioni ticket;
- ✓ cartelle Cliniche relative ad eventuali precedenti ricoveri in copia;
- ✓ copia dell'eventuale verbale di invalidità;
- ✓ indicazione di eventuali intollerabilità a farmaci o allergie specifiche (a mezzo di dichiarazione scritta del medico di base o specialista);
- ✓ vestiario idoneo alla sua permanenza, contrassegnato dal proprio numero di cartella clinica che gli è stato comunicato precedentemente;
- ✓ fornire alla struttura tutti i recapiti telefonici.

Il D.S.M. inviante provvederà a fornire:

- l' autorizzazione all'inserimento del D.S.M. competente per territorio;
- dimissioni, se provenienti da altre strutture (SPDC, case di cura, C.A. etc.);
- esami Ematochimici e strumentali relativi al trimestre precedente all'inserimento in struttura;
- se in terapia con farmaci in nota, occorre "Piano Terapeutico" a firma del medico curante del D.S.M. di provenienza;
- fornire i dati e recapiti telefonici dei referenti del progetto (medico, assistente sociale, infermiere professionale, etc.).

## IL PROGETTO RIABILITATIVO PERSONALIZZATO

L'elaborazione del progetto riabilitativo personalizzato comporta la capacità di agganciare la persona per una individuazione comune e condivisa di **mete, obiettivi, percorsi e tempi**. Il progetto si fonda sulla logica degli obiettivi, sui risultati attesi definiti, dove gli obiettivi vengono condivisi tra diversi attori coinvolti in un sistema di responsabilità interdipendente ma con ruoli chiari, ben visibili e capaci di interagire tra loro. E' importante progettare l'intervento in modo che sia chiaro che cosa si vuole raggiungere, quali cambiamenti delle persone che vengono coinvolte negli interventi sono attesi, entro quali tempi si pensa che il progetto sarà in grado di raggiungere i primi risultati concreti.

Per valutare è quindi necessario dotarsi di un metodo per la raccolta sistematica delle informazioni che permetta, in particolare modo, la valutazione dei risultati. È fondamentale che l'intera organizzazione che gestisce l'intervento venga coinvolta e diventi parte attiva della gestione anche nella fase di valutazione. Nella fase di condivisione del progetto con l'utente viene redatto un contratto contenente gli obiettivi che si intende raggiungere, le modalità, i tempi di attuazione e le azioni specifiche che vedono coinvolto l'utente in impegni quotidiani. Il contratto viene chiaramente elaborato sulla base degli obiettivi individuati per l'utente dall'equipe multiprofessionale della CP B e viene poi, periodicamente, verificato e riadattato con il modificarsi di alcuni presupposti e con il raggiungimento di alcuni risultati. Nel processo di valutazione è importante separare la valutazione iniziale dalle valutazioni in itinere: sono diverse nello scopo e negli strumenti. In generale, la prima è funzionale a identificare i problemi, a formulare ipotesi di soluzioni progettuali, la seconda invece è più centrata sugli esiti del progetto personalizzato.

L'attivazione di un processo regolare e strutturato di valutazione consente di cogliere i miglioramenti, anche quelli di non immediata e facile lettura e decodifica.



## LA VERIFICA DEL PROGETTO

I principali aspetti da considerare per la valutazione obiettiva dei risultati raggiunti in base al progetto personalizzato di ciascun utente sono:

- **la capacità di curare la propria persona, l'attenzione ai propri effetti personali, all'amministrazione del denaro;**
- **la capacità di gestione responsabile di spazi e tempi legati allo svolgimento di attività quotidiane all'interno della comunità e di organizzazione degli impegni sociali;**
- **il grado di partecipazione alla vita sociale, il numero e l'intensità di relazioni amicali;**
- **le relazioni interpersonali costruite e sviluppate dall'utente con i pari, la capacità di sostenere i ritmi di lavoro, le abilità acquisite rispetto a mansioni e compiti affidati, le modalità consolidate nell'affrontare problemi specifici/difficoltà nell'ambiente comunitario;**
- **le relazioni create con il territorio in termini di integrazione o di difficoltà rilevate.**

Le modalità di verifica si effettuano principalmente attraverso questi strumenti:

- **L'incontro mensile dell'equipe multi professionale;**
- **Schede e griglie di osservazione e rilevazione;**
- **Incontri periodici con i responsabili dei servizi inviati e con i referenti dei centri occupazionali o dei servizi di inserimento lavorativo.**

## DOCUMENTAZIONE

Per ogni ospite è predisposto un dossier utente contenente:

- le generalità complete;
- data di inserimento e relativa diagnosi di entrata;
- gli eventuali esami di laboratorio e specialistici recenti;
- il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché eventuali interruzioni di trattamento e ricovero.

Il dossier utente riporta un numero progressivo ed in esso sono riportati:

- gli aggiornamenti periodici;
- le valutazioni e osservazioni degli operatori che concorrono all'attuazione del progetto terapeutico;
- una sezione per il programma infermieristico, internistico, psicologico, esami diagnostici;
- il Progetto Personalizzato ed il Contratto Terapeutico;
- indicazione dei soggetti titolari della tutela o curatela dell'ospite.

Tutta la documentazione sanitaria è debitamente compilata e firmata ed è conservata per dieci anni presso l'archivio della struttura.

Inoltre vengono tenuti:

- Registro delle consegne in cui sono annotati i servizi svolti durante il turno di lavoro;
- Registro delle presenze degli ospiti;
- Registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e dei turni di lavoro.

Presso la Responsabile della Struttura sono inoltre conservati tutti i documenti (igienico sanitari e tecnici) che riguardano il funzionamento della Residenza, nonché tutte le documentazioni relative al personale impiegato;

- Tabelle dietetica che sarà esposta nelle sale da pranzo ed in cucina, nonché il menù settimanale, vistato dal SIAN esposto nella bacheca della cucina;

## Mantenimento posto letto

La struttura garantisce il mantenimento del posto letto fino ad un massimo di 30 giorni, con una riduzione del 30% della retta giornaliera, salvo accordi diversi in fase di stipula di convenzionamento.

## Dimissione

Al termine del percorso terapeutico riabilitativo, le dimissioni vengono concordate con il D.S.M. inviante, la famiglia, l'utente, dando un termine entro il quale elaborare e attuare il distacco come definito nel P.P.

Al momento della dimissione l'èquipe della C.P.B provvederà alla stesura di una relazione contenente le informazioni sul soggetto.

A tale relazione sarà allegata la documentazione personale del paziente (documentazione sanitaria, amministrativa, progetti educativi ecc.).

Gli operatori della C.P.B provvederanno a consegnare, a chi prenderà in carico il paziente, i suoi effetti personali.

La consegna sarà effettuata al momento effettivo della dimissione.

## Richiesta copia della cartella clinica individuale

La copia integrale della cartella clinica potrà essere richiesta per iscritto dopo le dimissioni dell'utente, direttamente c/o la sede amministrativa che provvederà al rilascio della stessa entro 30 giorni.

Il duplicato della cartella clinica potrà essere richiesta dall'utente o da chi ne fa le veci (tutore ecc.) e dalla famiglia.

## Rapporti con i servizi di riferimento

I servizi inviati di ogni ospite, dopo la fase iniziale dell'inserimento, vengono periodicamente aggiornati sull'andamento del progetto, attraverso verifiche concordate presso la struttura e conseguente visita all'utente.

Annualmente viene trasmessa copia del progetto educativo individuale, aggiornato sui risultati raggiunti e sulla futura programmazione.

## Rapporti con le famiglie

I rapporti con i familiari sono fondamentali perché contribuiscono alla buona riuscita del percorso riabilitativo definito per ciascun utente. L'èquipe multi professionale contribuisce ad attivare e favorire le relazioni familiari supportando e monitorando l'utente nella gestione di situazioni difficili o fonte di disagio.

La gestione dei rapporti con i familiari viene decisa e condivisa con gli utenti e pertanto regolamentata chiaramente nelle modalità operative (frequenza dei permessi a casa, di visite dei familiari, ecc.) che vengono inserite nel progetto personalizzato e nel contratto terapeutico.

## Personale

### ***Presenza operatori***

Lo standard organizzativo rapportato a n. 18 utenti + 2 in pronta accoglienza.

- **n. 1 Legale rappresentante e coordinatore di struttura;**
- **n. 1 Educatore Professionale addetto alla verifica e coordinamento dell'attuazione dei progetti;**
- **n. 2 Educatori Professionali addetti all'attuazione dei progetti;**
- **n. 3 Infermieri Professionali addetti al nursing del paziente;**
- **n. 1 Medico psichiatra con funzioni di Dirigente Sanitario addetto alla verifica della corretta applicazione dei protocolli sanitari (10 h. settimanali);**
- **n. 1 Medici psichiatri addetto alla psicoterapia individuale e di gruppo (10 h. settimanali);**
- **n. 1 Psicologo addetta al sostegno psicologico, somministrazione test, attività gruppal (10 h. settimanali);**
- **n. 6 Personale addetto all'assistenza (OSS);**

I servizi generali e di manutenzione ordinaria sono adeguatamente soddisfatti attraverso il personale alle dirette dipendenze dell'ente gestore e/o da ditte esterne, con comprovata esperienza nel settore di intervento, attraverso stipula di contratti.

# Funzioni del personale

## **Psichiatra**

- effettua gli incontri periodici con gli ospiti creando un'alleanza terapeutica nell'individuazione e consolidamento del progetto riabilitativo individualizzato;
- struttura e monitora la terapia farmacologica di ogni ospite;
- promuove e gestisce incontri di supporto psicologico ai famigliari sia a livello individuale che di gruppo;
- partecipa all'équipe riabilitativa mensile con tutti i professionisti per la verifica e valutazione dei progetti personalizzati;

## **Legale rappresentante/Coordinatore dei servizi**

- svolge il coordinamento generale;
- effettua la gestione organizzativa;
- cura gli incontri di equipe multiprofessionale;
- partecipa e contribuisce responsabilmente agli incontri di equipe multiprofessionale;
- mantiene i collegamenti con i servizi occupazionali presenti nel territorio;
- contribuisce alla progettazione e allo sviluppo dei progetti personalizzati;
- cura i rapporti con le famiglie;
- cura la supervisione su:
  1. attività svolte;
  2. dinamiche di gruppo degli operatori;
  3. verifiche sul gruppo utenti;

## **Psicologo Psicoterapeuta**

- effettua trattamenti di psicoterapia di gruppo e individuali;
- partecipa all'équipe riabilitativa mensile con tutti i professionisti per la verifica e valutazione dei progetti personalizzati;
- contribuisce alla progettazione e allo sviluppo dei progetti riabilitativi;
- promuove e gestisce incontri di supporto psicologico ai famigliari sia a livello individuale che di gruppo;
- attua modalità condivise di supporto al personale.

## **Educatore Professionale**

- ✓ organizza le attività riabilitative che si svolgono all'interno e all'esterno della struttura;
- ✓ mantiene il clima di collaborazione tra gli utenti;
- ✓ tiene le fila con la rete sociale nel territorio;
- ✓ gestisce i momenti di crisi dell'utente in collaborazione con l'équipe multiprofessionale;
- ✓ conduce gruppi di discussione/confronto con cadenza settimanale con gli ospiti, insieme al medico psichiatra;
- ✓ monitora e contribuisce all'elaborazione di progetti individualizzati;
- ✓ partecipa e contribuisce responsabilmente agli incontri di equipe multiprofessionale.

## **Infermiere Professionale**

- cura gli interventi soprattutto di carattere sanitario (somministrazione farmaci, visite specialistiche, gestione terapia e documentazione infermieristica e sanitaria);
- partecipa e contribuisce responsabilmente agli incontri di equipe multiprofessionale.

## **Operatore Socio Sanitario**

- gestisce la quotidianità nei rapporti con l'utenza;
- partecipa e contribuisce responsabilmente agli incontri di equipe riabilitativa;
- contribuisce attivamente alla realizzazione e valutazione dei progetti educativi personalizzati;
- partecipa agli incontri mensili di programmazione e verifica delle attività con gli ospiti e l'educatore.

## **Amministrativo**

- svolge le funzioni amministrative derivanti dalla gestione ospiti e del personale.

# Schema tipo delle presenze giornaliera

Nell'arco della giornata sono presenti le seguenti figure professionali su 18 p.l.+ 2 di pronta accoglienza:

## Turno del mattino

- n. 1 Coordinatore di struttura
- n. 1 unità OSS
- n. 3 unità E.P.
- n. 1 unità I.P.
- n. 1 unità addetta alla cucina (cuoca)
- n. 2 unità addetti ai servizi generali

## Turno del pomeriggio

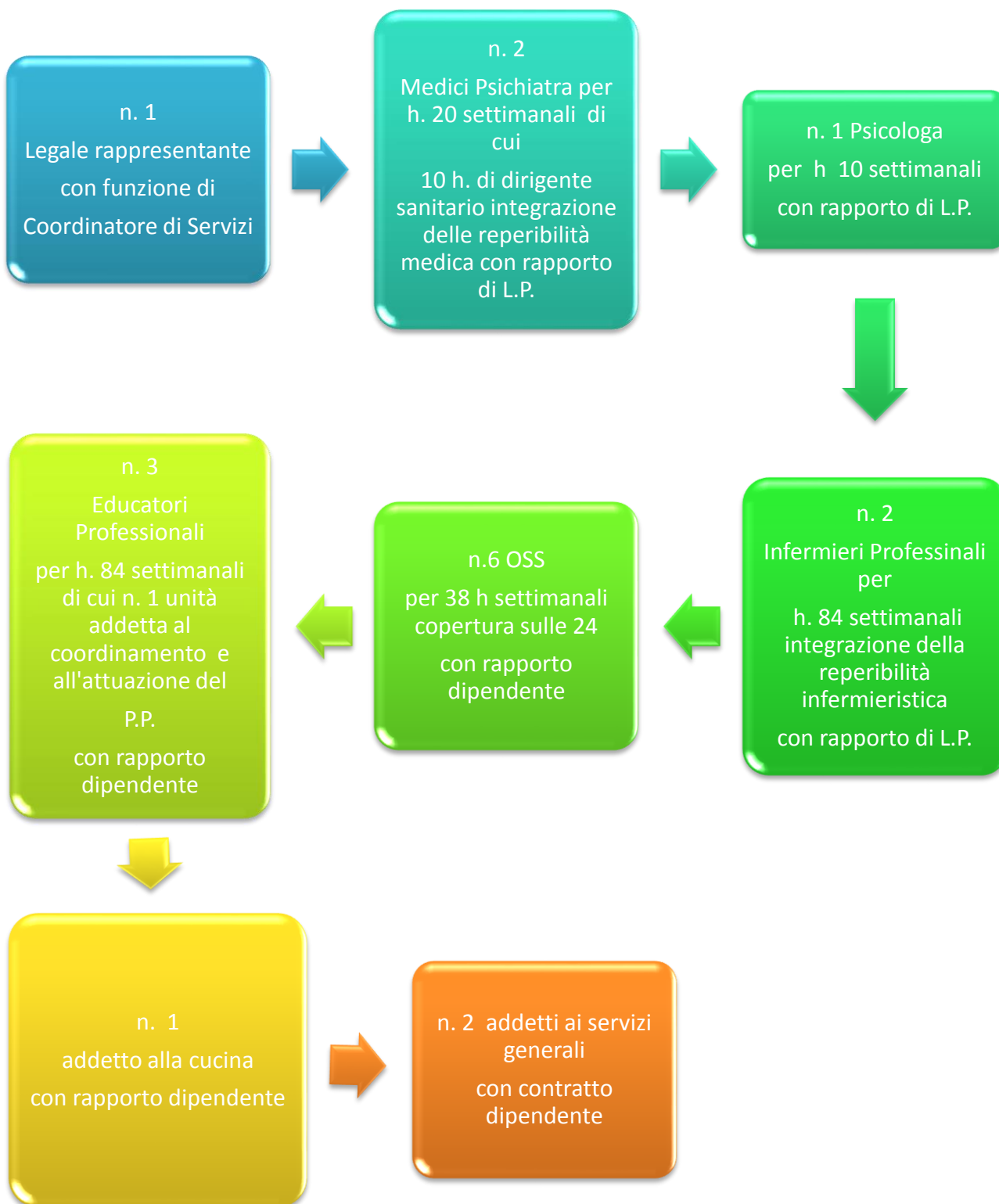
- n. 1 unità OSS
- n. 3 unità E.P.
- (con compresenza fino alle 19,00)
- n. 1 unità I.P.
- n. 1 unità addetti ai servizi generali

## Turno notturno

- n. 1 unità OSS con integrazione della reperibilità infermieristica e della reperibilità medica

## Organigramma del personale

su 18 p.l.+ 2 di pronta accoglienza



Schema Orario Settimanale  
Personale Medico  
su 18 p.l.+ 2 di pronta accoglienza



## Attività riabilitative

Le attività che vengono proposte sono di tipo ricreativo- culturale, nel pieno rispetto delle esigenze, capacità e tempi degli ospiti.

Pertanto le proposte e le iniziative sono soggette a variazioni per quanto concerne tempi e modi del loro svolgimento, tenendo conto dei desideri ed esigenze degli ospiti, nonché di variabili ambientali (stagioni, clima etc).

Sono organizzate in modo da impegnare gli utenti quotidianamente, seppure per periodi non eccessivamente lunghi, a secondo delle proprie capacità.

Le attività sono suddivise in attività individuali e di gruppo.

Per attività individuali si intende l'intervento riabilitativo mirato ad un alto sviluppo delle proprie competenze, al fine di migliorare la qualità della propria vita, dirigendo in modo nuovo ed adattivo i propri interessi sia ricreativi che lavorativi.

Per attività gruppali si intendono tutte quelle attività che vengono in supporto alle diverse modalità di espressione ed al costituirsi di relazioni significative.

Grazie al lavoro svolto in gruppo è infatti possibile esprimere le proprie emozioni e trovare nella risorsa gruppo, mediante feed-back reciproci, la possibilità di rielaborare i propri vissuti ed i propri stati d'animo.

Lo spazio gruppale è, inoltre, un ottimo strumento per il contenimento e la elaborazione di eventuali conflittualità, offrendo ai singoli la possibilità di sperimentare e sviluppare il senso della cooperazione e della tolleranza reciproca.

Vengono privilegiate le attività che proiettano operatori/utenti nel territorio, rispetto alle attività che nascono e si concludono dentro la comunità terapeutica.

A livello metodologico è importante tenere la persona al centro del progetto, coinvolgendola costantemente lungo tutto il processo.

In base a questa impostazione metodologica si individuano di seguito alcune attività, già terapeuticamente consolidate, che sono propedeutiche per l'attivazione e la stimolazione delle autonomie e capacità residue della persona, affinché possa sperimentarsi in ambiti di autonomia più impegnativi, lavorativi e abitativi, al di fuori della comunità protetta.

Le stesse, man mano che vengono definite, sono calendarizzate.

### ***Area di espressione creativa***

Attività di: arteterapia, grafo pittorica, grafo artistica, scrittura creativa.

### ***Area di espressione corporea***

Attività di rilassamento e comunicazione non verbale

### ***Area di interventi nel territorio***

Attività volte alla creazione di momenti di scambio culturale e di integrazione con la comunità locale.

Feste del territorio, come modalità e possibilità di vivere momenti conviviali e di avvicinarsi alla cultura locale.

Per attività culturali si intende la partecipazione a eventi che apportano conoscenze nuove attraverso la visita a musei, mostre, o città d'arte vicine.

### ***Gruppo Teatro***

Nel corso degli anni è stato possibile formare una compagnia teatrale diretta da esperti "Teatorialmente" con l'obiettivo di promuovere momenti di inclusione sociale attraverso l'inserimento nella compagnia di utenti operatori e attori esterni con spettacoli semestrali aperti al pubblico.



### **Gruppo Musica**

L'idea di inserire un gruppo musica nelle attività di riabilitazione nasce con l'intenzione di proporre ai nostri ospiti un elemento espressivo e di comunicazione per favorire la relazione e la socializzazione. L'esperienza si basa sull'idea del gruppo musicale come laboratorio esperienziale delle dinamiche relazionali, mettendo assieme utenti, musicisti, che hanno formato, con l'aiuto di un Educatore, una psichiatryband "Gli Insoliti".

Il linguaggio musicale utilizzato è vario, cercando di giocare sul doppio senso che certe canzoni possono acquisire a seconda del contesto in cui si collocano.

Tra gli obiettivi del progetto, operare un processo di inclusione sociale dei componenti del gruppo, che, utilizzando il linguaggio musicale, ritrovano il modo di confrontarsi con gli altri essendo contemporaneamente portatori di un messaggio volto a superare le "diversità".

I brani musicali, scritti direttamente o indirettamente, affrontano il disagio mentale in chiave ironica, suscitando simpatia e divertimento.

Su un piano più clinico-riabilitativo l'esperienze della creazione e dell'agire musicale, sono di aiuto al percorso riabilitativo e di crescita dei partecipanti in quanto canalizzano i pensieri e gli atti verso un'azione creativa e positiva.

### **Gruppo Riciclo**

L'organizzazione di mercatini ha come obiettivo di incentivare la cultura del riutilizzo come alternativa alla cultura dell'uso e getto favorendone la socializzazione e la collaborazione con la rete territoriale, comune, scuola, cittadini, ecc.

### **Uscite sul Territorio**

La gestione di spazi e tempi al di fuori della struttura, delle proprie autonomie gestionali e del tempo libero vengono garantite con l'organizzazione di uscite autonome e gradualmente monitorate in base all'individuazione di specifici obiettivi riabilitativi.

### **Gruppo Vacanza**

Il concetto di vacanza deve venir rispettato, in quanto questi momenti hanno una valenza educativa nella strutturazione di rapporti e relazioni più strette e nel dare un significato pregnante al distacco per un periodo dalla quotidianità.

### **I rapporti con i comuni di provenienza**

Si intende mantenere, ove possibile, il legame di ogni utente con il proprio luogo di provenienza. Pertanto è fondamentale creare i presupposti per un riavvicinamento, preoccupandosi di coinvolgere la rete sociale per una fattiva accoglienza.

### **I rapporti con gli altri servizi**

Si propone di incentivare i rapporti con le istituzioni scolastiche presenti nel territorio per le progettualità in corso relative al confronto ed allo scambio arricchente tra generazioni diverse.

### **Attività all'interno della comunità**

Abitare in una comunità significa poter risperimentare la quotidianità e in particolare la gestione e amministrazione della stessa, riuscendo a condividere con altre persone spazi e tempi.

La gestione della quotidianità comporta la possibilità di sperimentarsi nelle autonomie nella cura della propria persona, del curare e lavare il proprio vestiario, della pulizia e igiene degli ambienti ed infine nella possibilità di sperimentarsi nella preparazione dei pasti. Si individuano di seguito alcune attività che si ritengono terapeuticamente efficaci nella riacquisizione di abilità e di graduali autonomie.

### **La riunione settimanale "Problem Solving"**

E' la strutturazione di uno spazio e tempo gestito dalle persone che abitano la comunità e ha la finalità di supporto psicoterapico nei percorsi riabilitativi individualizzati nonché un'opportunità per esprimere opinioni, avanzare suggerimenti e proposte relative agli aspetti organizzativi e gestionali del vivere insieme.

Il gruppo è supportato dall'educatore e dallo psicoterapeuta.

### ***Attività per la promozione dell'autonomia della persona***

Le attività della quotidianità riguardano l'igiene personale e la cura di sé, quindi l'autonomia della persona.

Le attività possono riguardare:

- laboratorio di cucina per imparare a farsi da mangiare;
- laboratorio di "cose di casa" (imparo ad usare la lavatrice, a fare una lista della spesa settimanale, a stirare un paio di pantaloni, ecc.);
- la cura del guardaroba (indumenti indispensabili per avere un guardaroba minimo, manutenzione e pulizia dei capi, verifica dell'esistente e presa di coscienza degli indumenti mancanti);
- gruppi cognitivi per aumentare la conoscenza e alimentare la curiosità su temi di carattere generale o su problematiche specifiche e attuali;
- momenti di discussione individuale, in piccolo e grande gruppo, finalizzati alla definizione di programmi di lavoro e all'analisi critica di quanto sperimentato;
- laboratori orientati alla cura di sé e all'autonomia personale e sociale (autonomia negli spostamenti e negli acquisti, guardaroba, igiene, gestione responsabile del denaro);
- laboratori orientati alla cura e all'adeguamento dell'ambiente finalizzata al "buon vivere" ed alla creazione di risorse per la gestione della quotidianità (piccole riparazioni, manutenzione minuta dell'edificio, attività di giardinaggio);
- proposte a sfondo culturale come ad esempio la visione di un film in comune o la lettura guidata di un testo.

Lo strumento operativo per il personale che viene utilizzato prioritariamente per la verifica costante dell'andamento dei progetti e della partecipazione alle attività proposte è la riunione mensile dell'equipe multiprofessionale.

### ***La riunione mensile dell'equipe multiprofessionale***

L'equipe multiprofessionale si riunisce mensilmente per discutere e valutare l'andamento dei progetti personalizzati e riaggiustare le modalità operative, affinando gli interventi in modo coordinato avendo sempre una visione globale della persona.

La redazione del verbale delle riunioni assicura agli operatori un controllo costante sull'andamento delle progettualità, garantendo un flusso informativo continuo.

## Giornata tipo del Day House

Orario	Dal lunedì al venerdì
h. 7,30/8,30	Sveglia, Igiene personale
h. 8,30/9,00	Colazione
h. 8,30/9,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 9,30/10,00	Pulizia degli spazi comuni
h. 9,30/12,00	Attività domestiche
h. 9,30/12,00	Attività occupazionali (come da calendario)
h. 9,30/12,00	Gruppo Cucina
h. 9,30/12,00	Attività territoriali
h. 12,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 12,00/13,00	Preparazione della tavola - consumazione del Pranzo
h. 13,00/14,00	Riassetto stoviglie del pranzo
h. 13,30/15,00	Relax
h. 15,00/17,00	Attività di laboratorio occupazionali (come da calendario)
h. 17,00/17,30	Merenda- riassetto delle stoviglie
h. 17,30/18,00	Attività Ludiche
h. 17,30/19,00	Gruppo Cucina
h. 19,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 19,00/20,00	Preparazione della tavola - consumazione della Cena
h. 20,00/20,30	Riassetto stoviglie della cena
h. 21,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 21,00	TV
h. 21,00	Riposo notturno

## Giornata tipo del Day House

Orario	Sabato e Domenica
h. 7,30/8,00	Sveglia, Igiene personale
h. 8,30/9,00	Colazione
h. 8,30/9,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 9,30/10,00	Pulizia degli spazi comuni
h. 9,00/11,30	Attività domestiche
h. 10,00/12,00	Attività ricreative
h. 10,00/19,00	Uscite con i parenti
h. 11,00/12,00	Messa (la domenica)
h. 12,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 12,00/13,00	Preparazione della tavola - consumazione Pranzo
h. 13,00/14,00	Riassetto stoviglie del pranzo
h. 14,00/17,00	Relax - riposo pomeridiano (solo la domenica)
h. 15,00/17,00	Uscite tutti insieme (bar-mercato-gite) (il sabato)
h. 17,00/17,30	Merenda- riassetto stoviglie
h. 17,30/19,00	Cineforum
h. 19,00	Assunzione farmacologica
h. 19,30/20,00	Preparazione della tavola - consumazione Cena
h. 20,00/21,00	Riassetto stoviglie della cena
h. 21,00	Assunzione della terapia farmacologica
h. 21,00	TV
h. 21,00	Riposo notturno

## Prestazioni erogate

La struttura fornisce ogni prestazione necessaria al normale svolgimento del servizio nonché alla conforme attuazione del progetto educativo personalizzato attraverso prestazioni:

- **prestazioni educative;**
- **prestazioni sanitarie;**
- **vitto e alloggio;**
- **prestazioni educative riabilitative;**
- **prestazioni di socializzazione;**
- **supporto psicologico;**
- **supporto alle famiglie.**

e quant'altro definito nella stipula della convenzione alla luce della 357/97, nonché della D.G.R. 63 (Accreditamento S.S.R.)

### **DIETE SPECIALI**

La struttura garantisce l'esecuzione di diete personalizzate su indicazione del medico specialista o del servizio di dietologia.

Sono previste, su indicazione del responsabile sanitario, diete per la preparazione di esami strumentali diagnostici (dieta liquida).

### **MEZZI DI TRASPORTO**

Vengono messi a disposizione dalla comunità i mezzi di trasporto per gli accompagnamenti degli utenti ritenuti necessari in base alle specifiche progettualità.

### **LAVORO**

Il lavoro è considerata una funzione essenziale per l'identità di una persona, pertanto viene data priorità alla valutazione di tutte le possibilità e opportunità di inserimento lavorativo e occupazionale quale aspetto riabilitativo fondamentale nell'elaborazione del progetto personalizzato.

### **ASSISTENZA DI MEDICINA GENERALE**

Per gli ospiti accolti nella CP B è garantita la scelta del medico di medicina generale per garantire efficacia organizzativa e gestionale delle problematiche sanitarie.

### **ASSISTENZA SPECIALISTICA**

L'assistenza specialistica, di norma, viene prestata presso gli ambulatori dell'ASL AT, con accompagnamento da parte del personale della CP B.

### **PRESTAZIONI AGGIUNTIVE**

La struttura è dotata di un servizio di distribuzione automatica di bevande calde o fredde e snack, il cui costo è a carico del consumatore (ospiti, personale, visitatori).

E' a disposizione degli ospiti, del personale e dei visitatori un telefono pubblico, dotato di cabina a tutela della privacy.

### **PRESTAZIONI ESCLUSE**

Sono escluse le prestazioni prettamente personali quali:

parrucchiere, callista, sigarette, bar, abbigliamento personale, costo dei soggiorni estivi, farmaci o ausili non erogati dal S.S.N., trasporto ambulanze, eventuali ticket o parcelle per prestazioni mediche o esami specialistici, assistenza ospedaliera in caso di ricovero. Sono a carico dell'utente eventuali trasporti con mezzi non forniti dalla struttura (es. taxi o altro).

### **POLIZZA ASSICURATIVA.**

È attiva una polizza assicurativa, a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti o/e dal personale.

Sono esclusi da tale copertura i tirocinanti delle Università o Scuole di Specializzazione pubbliche e private e gli operatori del servizio civile nazionale in quanto coperti da polizza stipulata da i loro istituti di appartenenza.

### **CORREDO PERSONALE**

All'atto dell'ammissione ogni ospite dovrà portare con sé un corredo personale

I suddetti capi di vestiario saranno debitamente contrassegnati.

Il contrassegno verrà comunicato all'atto dell'ammissione nella struttura.

In caso di dimissioni o decesso dell'ospite, il corredo, così come i valori e gli altri oggetti, saranno restituiti a lui, ai parenti. In caso di diversa volontà dell'ospite, dei parenti o degli eredi, la Comunità li destinerà secondo le volontà espresse

## Diritti degli utenti

L'Ente si impegna a garantire e promuovere nei suoi atti i diritti di cui sono portatori le persone ospitate:

### **- Ogni utente ha diritto al rispetto del proprio malessere;**

- *diritto alla vita*: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;

\_ *diritto di cura e assistenza*: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

\_ *diritto di prevenzione*: ad ogni persona deve essere assicurato quanto possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) al fine di prevenire un peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;

\_ *diritto di difesa*: ogni persona, in condizioni psicofisiche di inferiorità, deve essere difesa da speculazioni, raggiri e /o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;

\_ *diritto di informazione*: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;

\_ *diritto di partecipazione*: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che la riguardano;

\_ *diritto di accettazione*: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata;

\_ *diritto alla critica*: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;

\_ *diritto al rispetto e al pudore*: ogni persona deve essere chiamata col proprio nome e cognome e devono essere rispettate la riservatezza e il concetto di pudore;

\_ *diritto alla riservatezza*: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, ai sensi della normativa vigente in materia di privacy;

\_ *diritto di pensiero e di religione*: ogni persona deve poter esplicitare le sue ide filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

## Doveri dell'utente

- L'utente ha il dovere di rispettare il personale che si prende cura di lui;
- L'utente ha il dovere di rispettare gli ambienti e gli arredi di utilizzo comune;
- L'utente ha l'obbligo di collaborare alla realizzazione del progetto individuale;
- L'utente ha il dovere di rispettare gli altri componenti del gruppo;
- L'utente ha il dovere di osservare le regole di convivenza;
- L'utente è tenuto ad attenersi scrupolosamente al regolamento della struttura.

## Diritti e Doveri della famiglia

- ✓ La famiglia è tenuta a collaborare al progetto terapeutico individuale;
- ✓ La famiglia è tenuta a fornire alla struttura tutto il vestiario, necessario per la permanenza, secondo le stagioni e di contrassegnarlo con il numero che gli verrà assegnato;
- ✓ Sono a carico della famiglia i ticket ed i farmaci non dispensati dal S.S.N., le sigarette ed i prodotti specifici per l'igiene personale;
- ✓ La famiglia potrà concordare, una volta al mese, un colloquio con il medico referente, per avere notizie sull'andamento del parente o congiunto, previo appuntamento;
- ✓ In occasione delle festività (Natale, Pasqua) la struttura definisce un periodo di rientro in famiglia. Le famiglie sono tenute a rispettare il periodo stabilito;
- ✓ Mensilmente è previsto il permesso di un giorno per i rientri presso il nucleo familiare, da concordare con il coordinatore della struttura. La partenza dovrà avvenire entro le h. 10,00 con rientro in struttura non oltre le h. 19,00;

- ✓ La famiglia può far visita al proprio congiunto tutti i giorni dalle h. 17,00 alle h. 19,00 il sabato e la domenica dalle h. 10,00 alle h. 19,00 fuori struttura, salvo accordi diversi a livello progettuale;
- ✓ Gli ospiti possono ricevere telefonate il sabato dalle h. 17,00 alle h. 21,00 e la domenica dalle h. 10,00 alle h. 21,00. Nel giorno stabilito, e che verrà comunicato in sede di inserimento, possono telefonare e ricevere telefonate dalle h. 14,00 alle h. 14,30 e dalle h. 17,00 alle h. 18,00.

## Controllo della Qualità del servizio

L'ente gestore (l'Incontro s.r.l.) ha attivato una procedura interna per valutare e monitorare la qualità del servizio erogato attraverso dei "questionari di soddisfazione del servizio".

I questionari vengono somministrati all'utente-famiglia- servizi invianti- personale una volta all'anno e successivamente consegnati al coordinatore dei servizi che provvederà alla stesura del report annuale.

I dati raccolti serviranno a monitorare la qualità del servizio prestato e verranno discussi con l'èquipe multidisciplinare.

## Gestione dei reclami

L'ente gestore ha predisposto un protocollo interno per la gestione dei reclami che devono essere presentati per iscritto al coordinatore dei servizi con apposita modulistica (in allegato) mediante:

- Fax;
- lettera a mano;
- in lettera semplice inviata a mezzo r/r;

c/o la sede legale.

I reclami verranno protocollati in ordine cronologico e, successivamente, archiviati con la relativa risposta nell'apposito "registro reclami".

In prima istanza verranno valutati dal responsabile del servizio il quale, se di semplice soluzione, fornirà un riscontro per iscritto entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non sia di immediata soluzione, il responsabile dei servizi provvederà ad inoltrarlo all'èquipe multi professionale che ne esaminerà il contenuto per dare una risposta adeguata entro 20 giorni lavorativi per iscritto a chi ha sporto il reclamo.

Non sono ammessi reclami a voce (es. per telefono, in struttura etc.) e anonimi.

Ogni reclamo è reso disponibile all'attività di verifica degli enti committenti ed agli organi di vigilanza.



## Tutela dei dati e la gestione della privacy

Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, l'ente gestore ha predisposto il "Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali" (D.P.S.) e si adopera per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto del segreto professionale, delle leggi e dei regolamenti in materia di modalità di trattamento dei dati sensibili e di misure di sicurezza.

In particolare vengono adottate le seguenti misure:

- Cautele volte ad evitare che le prestazioni sanitarie, ivi compresa l'eventuale documentazione di anamnesi, avvenga in situazione di promiscuità derivanti dalle modalità o dai locali prescelti
- al momento dell'ingresso nella CP B viene fatta sottoscrivere una dichiarazione liberatoria per l'utilizzo dei dati personali;
- la comunicazione di informazioni sullo stato di salute dell'ospite si svolge in ambiente il più possibile isolato e riservato;
- rispetto della dignità dell'interessato in occasione della prestazione medica e in ogni operazione di trattamento dei dati;
- gli incaricati che non sono tenuti per legge al segreto professionale devono comunque rispettare regole di condotta che lo tutelano.

**MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

**COGNOME E NOME:** \_\_\_\_\_

**OSPITE**

**FAMILIARE DEL SIGNOR/A** \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**EVENTUALI SUGGERIMENTI DA PROPORRE:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma**

\_\_\_\_\_

## INTESA DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Gent.ma famiglia riteniamo di farLe cosa gradita illustrandoLe la nostra organizzazione. Qualora ritenga dover comunicare con noi, potrà farlo con le persone di riferimento qui sotto elencate, a seconda dei suoi bisogni ed a secondo delle responsabilità dei nostri collaboratori operanti in struttura.

<b>Numeri telefonici della struttura</b>	Amministrazione	0141/401631
	Fax	0141/402991
	Telefono pubblico	0141/401440
<b>Area Amministrativa</b>	I nostri uffici amministrativi sono a Sua disposizione per quanto attiene pratiche burocratiche inerenti l'ospitalità del Suo familiare, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.	
<b>Responsabile di Struttura</b>  Danzi Donatella Matteo Roberta	Può contattare i nostri responsabili dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 per eventuali permessi di uscite, concordare appuntamenti con le figure mediche, psicologo, l'iter di pratiche burocratiche in atto o da attivarsi, aggiornamento su eventuali programmi riabilitativi (organizzazione interne ed esterne alla struttura di feste, uscite, soggiorni climatici, manifestazioni in genere etc.), nonché inoltrare reclami.	
<b>Area Assistenziale</b>  Operatori OSS	Può contattare gli operatori OSS, responsabili di tali attività, per problematiche o informazioni relative all'area assistenziale, all'igiene personale e alla cura e custodia del guardaroba nonché alla corretta alimentazione, tutti i giorni dalle alle h. 9,00 alle h. 12,00 e dalle h. 14,00 alle h. 17,00.	
<b>Area Infermieristica</b>	Può comunicare con i nostri infermieri tutti i giorni dalle h. 16,30 alle h. 18,00 per approvvigionamento farmaci, pagamento ticket, prenotazioni di visite specialistiche, ect.	
<b>Area Educativa</b>	L'educatore professionale ha la responsabilità della parte educativa, del progetto personalizzato dell'ospite, gestisce con l'utente il suo budget e si occupa della sua riabilitazione. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento.	
<b>Area Medico Psichiatra</b> Dott. ssa Pinella Marino	Ha la responsabilità della salute psicofisica dell'ospite, riceve le famiglie in struttura il terzo venerdì del mese previo appuntamento dalle h. 9,00 alle h. 12,30.	
<b>Area Medico Psichiatra</b> Dott.ssa M. Venera Fucà	Ha responsabilità sanitaria della struttura e degli ospiti, coordina le attività sanitarie ed assistenziali, riceve le famiglie il quarto giovedì del mese, come da calendario, dalle h. 9,30 alle h. 12,30, previo appuntamento.	
<b>Area psicologica Psicologa</b> Dott.ssa Manfredi Roberta	Riceve le famiglie, previo appuntamento, il primo martedì del mese, dalle h. 9,30 alle h. 12,30.	

Firma Direzione

La Famiglia e/o Tutore

Castello di Annone \_\_\_\_\_

## INTESA DI OSPITALITA'

Gent. Sig.ra/re , nell'augurarLe il benvenuto nella nostra struttura, Le elenchiamo alcune informazioni utili per usufruire al meglio del servizio offerto, il nostro personale è a Sua completa disposizione per garantire le informazioni di cui avrà bisogno, all'insegna della cortesia.

Numeri telefonici della struttura	Amministrazione	0141/401631
	Fax	0141/402991
	Telefono pubblico	0141/401440
Recapiti telefonici	I nostri uffici amministrativi sono a disposizione per accogliere i recapiti telefoni della Sua famiglia e potrà disporre di informare i propri congiunti del Suo arrivo in struttura. Potrà, inoltre, dare indicazioni su eventuali figure di riferimento (famiglia, tutore, ecc.) per comunicare informazioni telefoniche che riguardano la Sua salute e la Sua permanenza presso la nostra Comunità.	
Area abitativa	<p>Al piano terra è collocata la sala pranzo, attigua alla cucina.</p> <p>I pasti saranno serviti nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- h. 08,30 colazione</li> <li>- h. 12,30 pranzo</li> <li>- h. 17,00 merenda</li> <li>- h. 19,30 cena</li> </ul> <p>Di norma viene servito, come da menù, un primo piatto, un secondo, contorno di stagione, dolce o frutta di stagione, caffè, acqua.</p> <p>In alternativa è possibile consumare un piatto freddo composto da prosciutto e o formaggio, salvo prescrizioni mediche restrittive, o diete particolari.</p>	
Area riposo	<p>Le camere sono disposte ai piani superiori, primo e secondo piano. Il ritiro nella propria camera è previsto entro le h. 23,45. La sveglia è fissata per le h. 7,30.</p> <p>Il nostro personale assistenziale è a disposizione per garantirle la continuità assistenziale relativa alla Sua igiene personale e curerà con Lei il suo guardaroba, la sua alimentazione, nonché tutti gli atti della vita quotidiana. Il servizio è attivo sulle 24 ore.</p>	
Area di pertinenza	Nell'area adiacente alla struttura sono ubicati i parcheggi.	
Area infermieristica	<p>All'interno della struttura potrà usufruire del servizio infermieristico, dalle h. 7,00 alle h. 12,30 e dalle h. 16,30 alle h. 21,30 dal lunedì al venerdì, mentre il sabato e la domenica l'infermiere è presente dalle h. 7,00 alle h. 13,30 e dalle h. 16,30 alle 21,30.</p> <p>I nostri infermieri saranno a Sua disposizione per quanto riguarda la gestione farmacologica quotidiana, nonché per le risposte ai Suoi bisogni sanitari.</p>	
Area medica	Al Suo ingresso in Comunità le verrà assegnato un nuovo medico di base a cui potrà rivolgersi per ogni problematica inerente il Suo stato di salute fisico. L'infermiere l'accompagnerà nel suo ambulatorio.	
Area medica interna	All'interno della struttura sono presenti due psichiatri con i seguenti orari:	
	Lunedì	dalle h. 10,00 alle h. 12,30 e dalle h. 13,00 alle h. 17,30
	Giovedì	dalle h. 10,00 alle h. 12,30 e dalle h. 13,00 alle h. 16,30
	Venerdì	dalle h. 10,00 alle h. 12,30 e dalle h. 13,00 alle h. 17,30
Potrà usufruire di colloqui individuali settimanalmente, potrà chiedere informazioni sulla Sua terapia farmacologica, sulla Sua patologia e sul Suo progetto terapeutico riabilitativo. Potrà esporre tutte le problematiche inerenti la Sua vita privata. Potrà discutere di ogni problematica inerente la Sua permanenza in struttura.		
Area psicologica	La psicologa è presente in struttura nei seguenti giorni	
	martedì	dalle h. 9,30 alle h. 12,30 dalle 13,00 alle 19,30
	Offre i seguenti servizi: supporto psicologico individuale e di gruppo, supporto alla Sua famiglia, attività di gruppo, come da calendario, somministrazione test.	
Area educativa	<p>I nostri educatori potranno aiutarla nel Suo percorso riabilitativo, inserirla nelle attività terapeutiche e nei gruppi ludico-ricreativi; potrà con loro scegliere le varie opportunità occupazionali a Lei più consone.</p> <p>Il servizio educativo è reso dal lunedì al sabato, dalle h. 9,00 alle h. 12 e dalle h. 14,00 alle h. 19,00.</p>	

Area amministrativa	I nostri uffici amministrativi sono aperti, dal lunedì al venerdì, dalle h. 9,00 alle h. 17,00.
Area acquisti	Settimanalmente potrà recarsi, accompagnata dagli educatori, fuori struttura per acquisti personali, disbrigo pratiche burocratiche e per quant'altro di sua necessità.
Area culto	La domenica e/o in occasione di festività religiose, il personale è a disposizione per accompagnarla ad assistere alla celebrazione della Santa Messa.
Area comunicazioni esterne	Potrà ricevere le visite dei parenti tutti i giorni, dalle h. 17,00 alle h. 19,00. Salvo disposizioni diverse, trascorso il primo mese d'inserimento, in accordo con l'èquipe, potrà usufruire di un giorno di permesso fuori struttura, accompagnato dalla propria famiglia, di norma nella giornata di Domenica. Potrà usare il telefono pubblico (cabina all'interno della sala pranzo) nei seguenti orari dalle 14.00 alle 14.30 e dalle 17.00 alle 18,00 nei giorni stabiliti. Il sabato, dalle h. 17,00 alle 21,00, e la domenica, dalle h. 10,00 alle h.21,00, potrà ricevere telefonate dai suoi familiari al n. 0141/401631.
Area fumo	In ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di fumo nonché per una corretta educazione sanitaria potrà usufruire degli spazi e orari destinati ai fumatori . Le sigarette Le verranno custodite e distribuite dal personale ogni ora.
Spese di degenza	La retta di degenza presso la nostra struttura è a carico della Sua ASL

Spese Personali	Sono a Suo carico le spese prettamente personali ( bar, ticket, farmaci non dispensati dal SSN, sigarette, abbigliamento, necessario per l'igiene personale, barbiere, parrucchiere, callista, spese per soggiorni climatici ecc.)
Servizio custodia	I Suoi documenti personali, Documento d'identità, Tessera sanitaria rilasciata dalla sua ASL , Codice Fiscale saranno custoditi presso i nostri uffici amministrativi e rilasciati al momento delle Sue dimissioni.
Norme comportamentali	Al fine di un corretto svolgimento dei servizi offerti, Le chiediamo la Sua collaborazione nel rispettare il regolamento interno affisso su ogni piano della struttura e in allegato.
Trattamento dei dati	I Suoi dati saranno custoditi e trattati con criteri e sistemi atti a garantire riservatezza e sicurezza . Secondo le procedure vigenti Le sarà richiesto il consenso informato in base alla normativa vigente in materia di privacy.

Per ulteriori informazioni può rivolgersi al nostro personale.

La direzione Le augura Buona Permanenza.

Firma Direzione

firma del D.S.M. inserente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

L'utente

La Famiglia e/o Tutore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Castello di Annone \_\_\_\_\_