

**“CASA 4 VENTI”
COMUNITA' PROTETTA A MEDIA INTENSITA'**

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui si presenta alla collettività il servizio offerto. In particolare si rivolge alle persone che presentano fragilità di varia natura, alle loro famiglie e ai Servizi Sociali che si prendono in carico la loro condizione. La Carta dei Servizi viene distribuita agli interessati, ai famigliari ed ai Servizi Sociali al momento della richiesta di inserimento ed ogniqualvolta vi sia un interessamento a valutare il servizio in funzione di un eventuale inserimento.

LA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS AGORA' 97

La Cooperativa Sociale ONLUS **AGORA' 97** viene costituita nel giugno 1997 con lo scopo di gestire servizi sociali, sanitari, sociosanitari ed educativi orientati ai bisogni di persone in condizione di marginalità, svantaggio sociale, devianza e rischio di emarginazione, favorendone la promozione umana e l'integrazione sociale.

I PRINCIPI ISPIRATORI E CLIMA TERAPEUTICO

I programmi educativi, assistenziali e riabilitativi delle Comunità della Cooperativa **AGORA' 97** partono dalla considerazione della persona nella sua unicità che, pur con fragilità più o meno gravi, è degna di immenso rispetto e di cure nel tentativo di poter migliorare il suo benessere psicofisico. La persona è considerata nella sua complessità in relazione alle diverse dimensioni che concorrono alla sua costituzione: fisica, psicologica, etica e religiosa. Tale constatazione ci porta a leggere la fragilità come espressione di carenze, identificate come “stati di bisogno” a cui rispondere attraverso un'adeguata proposta educativa ed assistenziale. “**Casa 4 Venti**”, pur essendo una Comunità Sanitaria, si contraddistingue per il fatto di essere strutturata sul modello di una casa accogliente e curata, dove il clima sereno, ospitale e famigliare diviene fonte e veicolo di messaggi ed elemento terapeutico fondamentale.

UBICAZIONE E MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO DELLA STRUTTURA.....

La Comunità “**Casa 4 Venti**” è situata nel Comune di Valmorea (CO) in via G.Leopardi n°43. La struttura, inserita in un contesto abitato raggiungibile in auto o con i mezzi pubblici, è circondata da un ampio giardino protetto, è operativa 24 ore su 24 ed è disposta su due piani: al piano terra ci sono: la cucina, il pranzo, il soggiorno, l'infermeria e due bagni; al primo piano ci sono cinque camere e tre bagni. Nella struttura è presente la lavanderia e la dispensa.

LE PRESTAZIONI EROGATE

La Comunità accoglie in regime di residenzialità 10 persone di entrambi i sessi con patologie psichiatriche, di età inferiore ai 65 anni. Dal 2002 è accreditata presso la Regione Lombardia come Struttura Sanitaria ed eroga programmi riabilitativi individuali, volti al miglioramento del benessere della persona. Il percorso terapeutico per ciascun ospite viene costruito a partire dalle indicazioni del Piano di Trattamento Individuale che il CPS di riferimento consegna alla struttura al momento dell'ingresso: periodicamente verranno poi verificati, in collaborazione con la comunità, gli obiettivi del percorso raggiunti e stabiliti quelli nuovi da conseguire. Il periodo previsto per il percorso riabilitativo è di tre anni. Tra gli strumenti utilizzati ci sono i colloqui con i medici psichiatri, la stesura del Piano di Trattamento Riabilitativo e del programma settimanale individuale, le attività di gruppo interne ed esterne alla comunità.

AMMISSIONI E DIMISSIONI

Le richieste di inserimento presso la “**Casa 4 Venti**” avvengono tramite l'invio di una relazione clinica da parte dall'Unità Operativa Psichiatrica competente (CPS) che viene valutata dall'èquipe. In caso di idoneità della richiesta si invita il paziente in struttura per un colloquio conoscitivo con il medico psichiatra che decide se inserire il paziente nella lista d'attesa: in tal caso viene data allo stesso, se ritenuto necessario, la possibilità di effettuare una breve prova di permanenza nella comunità di uno o due giorni.

Se vi è disponibilità immediata di un posto letto si contatta il Centro Psico Sociale al fine di approfondire la conoscenza del caso con una serie di colloqui e di incontri per definire modalità e tempi di inserimento. E' prevista anche per i familiari, gli operatori dei servizi invianti, i Tutori o gli amministratori di sostegno la possibilità di visitare la Comunità e di verificare le modalità di gestione della stessa, prima dell'ingresso. Durante la visita, concordata con il responsabile o il coordinatore della struttura, viene presentata e consegnata agli interessati la Carta dei Servizi, contenente il Regolamento interno, che il paziente è tenuto a leggere con attenzione e a firmare per ricevuta ed accettazione.

In caso di saturazione dei posti letto si archivia la domanda nella lista d'attesa gestita dal coordinatore in accordo con il Servizio competente che verrà ricontattato non appena sarà possibile definire con più precisione le tempistiche del futuro inserimento.

I primi tre mesi di permanenza sono considerati come un periodo di prova al termine del quale si conferma la disponibilità della Comunità ad accogliere il paziente.

Durante il percorso comunitario viene elaborato dall'èquipe educativa ed in collaborazione con l'ospite il Piano di Trattamento Riabilitativo che, tenendo conto delle capacità e delle risorse dello stesso, specifica gli obiettivi che si cercherà di raggiungere. Semestralmente il programma viene poi verificato e modificato sulla base dello stato di benessere/malessere dell'ospite e delle sue conseguenti esigenze.

Le dimissioni dalla Comunità avvengono di norma al termine del programma riabilitativo triennale o quando le condizioni personali dell'Ospite diventano incompatibili con le finalità comunitarie. Il medico psichiatra redige una relazione conclusiva del percorso effettuato corredata da referti

sanitari utili a garantire una continuità assistenziale e di cura da parte dell'Ente che prenderà in carico l'interessato.

MODALITA' DI RAPPORTO CON ENTI INVIANI E FAMILIARI

Con l'inserimento dell'interessato in Comunità, ordinariamente vengono previsti almeno due volte l'anno degli incontri con i familiari e i referenti del servizio sociale inviante. Durante detto incontro viene discusso e validato il Piano di Trattamento Riabilitativo che semestralmente viene aggiornato.

Viene garantita inoltre una comunicazione continua tra comunità ed Ente inviante attraverso telefonate, mail o fax, ogniqualvolta vi siano delle necessità che richiedano un confronto veloce. La Comunità in qualsiasi momento è disponibile ad incontrare i referenti dei servizi invianti, qualora ve ne sia necessità.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

E' prevista una modalità di valutazione del grado di soddisfazione del servizio erogato attraverso la compilazione annuale ed in forma anonima di uno specifico questionario da parte dei familiari, degli operatori e degli ospiti.

I questionari possono essere riconsegnati alla coordinatrice della struttura o imbucati in forma anonima nell'apposita cassetta.

GESTIONE RECLAMI, LAMEN TELE, SUGGERIMENTI

Viene prevista una scheda per esprimere lamentele, apprezzamenti o suggerimenti sul servizio offerto da parte degli ospiti o familiari, da compilare ogniqualvolta ne sia necessità. La scheda deve essere fatta pervenire al coordinatore che è la figura che gestisce le fasi di analisi e risoluzione delle non conformità riscontrate, tra cui reclami, verbali o scritti che dovessero pervenire alla sua attenzione.

Una volta apportate le eventuali modifiche occorrenti alla risoluzione delle problematiche segnalate, ne verrà data tempestiva comunicazione agli interessati. Successivamente i risultati estrapolati dai questionari vengono resi accessibili a chiunque sia interessato.

LA RETTA

Le rette per le strutture accreditate a media intensità vengono corrisposte annualmente dalla Regione Lombardia in seguito a contrattazione con l'ASL di competenza.

La retta è onnicomprensiva dell'assistenza alla persona dal punto di vista sanitario e riabilitativo e dei servizi interni alla struttura ad esempio farmaci psichiatrici, servizio lavanderia, vacanze. Sono escluse dalla retta spese di carattere personale e attività individuali richieste dall'utente ed inserite nel Piano di Trattamento Riabilitativo.

TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

E' possibile, da parte del paziente o di chi ne fa le veci, accedere alla documentazione sanitaria (referti clinici, esami strumentali ed ematici) facendone richiesta alla coordinatrice della struttura. Tale documentazione sarà accessibile dopo tre giorni dalla richiesta.

GESTIONE DOCUMENTAZIONE AI FINI FISCALI

E' possibile, da parte del paziente o di chi ne fa le veci, richiedere documentazione prevista ai fini fiscali facendone richiesta direttamente all'Amministrazione della Cooperativa **AGORA' 97** in via Teodolinda Buzzi n.16 a Rodero (CO), telefono 031 806510.

REGOLAMENTO INTERNO “CASA 4 VENTI”

LA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA DI INGRESSO ALLA COMUNITA'

All'ingresso in Comunità l'Ospite dovrà consegnare:

- la tessera sanitaria
- l'eventuale cartellino di esenzione
- la carta di identità
- la copia del verbale di invalidità
- la copia atto di nomina tutore/amministratore di sostegno

ed i seguenti esami non antecedenti l'ultimo trimestre:

VES, emocromo con formula, transaminasi, azotemia, glicemia, creatinina, elettroliti, bilirubina, esame delle urine, markers epatite B e C, HIV, Test tine o Mantoux, Rx torace, Elettrocardiogramma.

Si richiede anche una copia di qualsiasi ulteriore documentazione clinica (visite specialistiche, esami non routinari, ricoveri) di cui si è in possesso.

LE ATTIVITA' PROPOSTE

A partire dai bisogni che ciascun Ospite esprime e dagli obiettivi indicati dal Servizio Psichiatrico al momento dell'inserimento in Comunità (PTI), vengono proposti dei percorsi riabilitativi individuali e di gruppo, che si concretizzano in un programma personalizzato di attività individuali (PTR) e di gruppo come:

1. attività incentrate sulle abilità di base (igiene ambientale, personale, attività di cucina, di lavanderia, servizio ai tavoli, spesa). In questo ambito sono raggruppate quelle attività che mirano al mantenimento o al potenziamento delle abilità necessarie alla gestione della quotidianità: azioni semplici che scandiscono e valorizzano i tempi e l'ambiente di vita.

2. attività corporee (ginnastica, piscina, passeggiate, ballo, ippoterapia) per migliorare il benessere psicofisico.
 3. attività cognitive (gruppo di riabilitazione cognitiva, gruppo fiaba, gruppo cultura, attività scolastica) per stimolare e riattivare le capacità di acquisizione ed elaborazione delle informazioni.
 4. attività espressive (laboratori manuali, pittura, teatroterapia, musicoterapia). Consentono di sperimentare le proprie abilità manuali ed espressive al fine di far emergere la creatività, l'immaginazione, la stima di sé, la fiducia nelle proprie capacità e di creare dei momenti di svago, divertimento e di socializzazione.
 5. attività a carattere religioso e culturale nel rispetto dei convincimenti personali e nella valorizzazione degli interessi profondi di ciascuno.
 6. attività di risocializzazione interne ed esterne alla struttura. Sono occasioni per sperimentare attività di gruppo, ritrovando il gusto dello stare insieme attraverso la dimensione della vacanza, della festa, del viaggio e la partecipazione ad eventi o iniziative sul territorio.
 7. borse lavoro e tirocini terapeutici al fine di dare la possibilità di provare a svolgere delle attività lavorative in un contesto comunque protetto.
- Tutte le attività vengono effettuate da personale qualificato sia esterno che interno alla struttura.

GIORNATA TIPO

- 7.00/9.00 - colazione
- 8.30/9.00 – somministrazione terapia
- 9.00/9.30 – igiene personale
- 9.30/10.00 – riunione ospiti/gruppo mutuo aiuto
- 10.00/10.30 – distribuzione soldi
- 10.30/12.00- attività programmata di gruppo e personale
- 12.00 - pranzo
- 12.45 – ritiro soldi
- 13.00/14.30 - riposo
- 14.30/15.00 – somministrazione terapie
- 15.15/16.30 – attività programmata di gruppo o personale
- 16.30/17.00 – break
- 17.00/19.00 – commissioni e acquisto personali
- 19.00/20.00 - cena
- 20.30/21.00 - terapie
- 21.00/23.00 – riposo o attività intrattenimento serale

IL PERSONALE

Il personale impiegato nella “**Casa 4 Venti**” è qualificato e viene definito sulla base delle relative normative di riferimento regionali.

Sono presenti in Comunità due medici psichiatri, educatori professionali laureati e diplomati, un coordinatore, infermieri, ausiliari socio-assistenziali e personale per mansioni generiche.

Tutti gli operatori lavorano in equipe incontrandosi ogni 15 giorni per elaborare, discutere e valutare le linee guida che serviranno a migliorare e uniformare le modalità assistenziali e condividere le osservazioni necessarie per la stesura del progetto educativo dell'ospite.

Trimestralmente effettuano un incontro di supervisione con il medico psichiatra presente anche durante le equipe mensili.

Per lo svolgimento delle attività previste il personale garantisce una presenza sulle 24 ore, secondo una turnistica che tiene conto dei bisogni degli ospiti e del servizio. La Comunità è anche aperta alla collaborazione di alcuni volontari, iscritti all'Associazione "Volagorà".

ASPETTI SANITARI

Nella Comunità "Casa 4 Venti" viene garantita la somministrazione giornaliera di terapie farmacologiche, secondo gli orari e le modalità previste. La terapia farmacologica di tipo psichiatrico è indicata nella cartella clinica dal consulente psichiatra presente giornalmente in Comunità e supervisionata dall'infermiere. Lo stato di salute generale viene costantemente controllato attraverso la misurazione di alcuni parametri (glicemia, peso corporeo, pressione arteriosa...) e i necessari controlli ematici e strumentali effettuati periodicamente secondo indicazione medica. Il medico di base è presente in struttura una volta al mese e ogniqualvolta vi sia necessità che abbia carattere di urgenza. Vi è anche una reperibilità infermieristica nell'arco delle 24 ore.

PASTI, GUARDAROBA, DENARO, FUMO

I pasti vengono cucinati giornalmente dal personale preposto che si attiene al menù estivo ed invernale stilato dalla dietologa e consumati in gruppo secondo i seguenti orari:

- colazione dalle 7.30 alle 9.00
- break ore 10.30
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 16.30
- cena ore 19.00

In Comunità non è previsto il consumo di vino, birra o altri alcolici se non per occasioni eccezionali gestite dagli operatori.

Gli Ospiti collaborano attivamente nella preparazione dei tavoli secondo una programmazione settimanale. E' vietato tenere cibo in camera.

Il servizio lavanderia, stireria e guardaroba è interno alla Comunità ed è garantito dal personale operante.

Al momento dell'ingresso in struttura si consiglia di contrassegnare tutta la biancheria personale con le iniziali del nome e cognome, con un numero identificativo o con qualsiasi altro segno di riconoscimento.

Ciascun ospite può custodire piccole somme di denaro (per consumazioni al bar o acquisti personali) nell'ufficio casse: tutte le spese vengono monitorate e registrate dagli operatori. Non sono consentiti, tra gli ospiti, prestiti di denaro.

Nel rispetto delle persone, della legge e per motivi di sicurezza è vietato fumare all'interno della Comunità. La scorta personale di sigarette è custodita nell'ufficio casse, locale chiuso a chiave.

Dopo la somministrazione serale della terapia vengono consegnati all'operatore accendini, sigarette e cellulari.

CONDIZIONI DI PERMANENZA

La permanenza nella comunità “**Casa 4 Venti**” presuppone il rispetto di sé e delle altre persone, l'accettazione del presente regolamento e la volontaria adesione al programma formulato; può essere messa in discussione nel caso in cui il comportamento del paziente non sia compatibile con la vita comunitaria. In particolare non viene accettato:

- l'utilizzo di droghe o alcol
- il gioco d'azzardo patologico
- la dipendenza dall'utilizzo del computer/internet
- la disinibizione del comportamento sessuale
- i comportamenti clastici e le aggressioni auto ed eterodirette

Negli obiettivi generali posti dal programma terapeutico vi sono l'impegno per il rispetto dello stesso, il contenimento dell'impulsività, l'assunzione regolare della terapia, l'igiene e la cura personale e ambientale, il rispetto degli orari comunitari.

LE VISITE

I pazienti della “**Casa Quattro Venti**” possono trascorrere del tempo con i famigliari o gli amici in Comunità o all'esterno se tale incontro è funzionale al benessere della persona e in linea con il progetto individuale. Possono anche rientrare al domicilio per tre giorni (massimo due notti) se previsto dal Piano di Trattamento Riabilitativo.

Al fine di rendere il momento delle visite di parenti ed amici un'occasione di incontro sereno e gradevole per gli Ospiti, si chiede di attenersi alle indicazioni presentate nel “**Regolamento per i visitatori**” predisposto dalla comunità e consegnato ai parenti durante i primi incontri.