

Carta dei servizi

“INCONTRI S.r.l.”

Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica

Accreditata istituzionalmente ai sensi dell'articolo 29, comma 4 ter,

L.R. n.8 del 28/05/2004, con D.D. della Regione Puglia

n.16 del 29/01/2007 e n. 50 del 23/02/2007

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione.
- tempestività delle risposte.
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi.
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia.
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi.
- gestire i reclami.

La **Carta dei Servizi** della Società Incontri S.r.l. è rivolta a coloro che soffrono di disturbi mentali, alle loro famiglie e alle A.S.L del territorio di appartenenza.

I servizi offerti dalla “Incontri” sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l’integrazione sociale, l’inserimento lavorativo, assicurando la possibilità di vita alternativa.

La Comunità “Incontri” dispone di una struttura residenziale a carattere sanitario, all’interno della quale gli ospiti seguono dei progetti terapeutico-riabilitativi, la cui finalità principale è il raggiungimento di un miglioramento generale della sfera psicosociale.

Al centro dei nostri interventi c’è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione.

La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi terapeutici riabilitativi integrati e multicontestuali: la nostra attenzione è rivolta all’individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni. La tecnica terapeutica che si predilige è quella ad orientamento gruppale, psicodinamica e psicosociale in genere.

I servizi residenziali comprendono: una Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica (C.R.A.P.), per 18 utenti, protetta per 24 h su 24, dotata di 12 stanze da letto, 9 bagni, 1 cucina, 1 locale pranzo, 1 stanza per gli operatori, 1 locale per le attività psico-riabilitative, 1 salone attrezzato per ascoltare musica, per leggere, guardare la TV.

Infatti, la residenzialità per noi si basa sul principio che gli utenti non hanno bisogno di una casa, ma di “vivere in una casa”. Il benessere psico-fisico all’interno delle strutture residenziali è garantito dalla “struttura abitativa”, dalla cura e dall’organizzazione del “contesto relazionale”.

Lo spazio di vita è inteso come lo spazio interiore dell’utente in rapporto al suo contesto e alla dimensione gruppale.

Struttura Abitativa :

- conforme alle leggi vigenti;
- adeguata al numero degli utenti;
- presenziata da personale qualificato 24h/24 nella Comunità Residenziale
- inserita nel contesto urbano come civile abitazione

Contesto Relazionale :

- affettivo, protettivo, accogliente, stimolante;
- sostegno nello svolgimento delle attività quotidiane;
- cura del sé, del proprio spazio e di quello comune;
- sviluppo di abilità personali con l'ausilio di operatori esterni qualificati.

L'integrazione sociale avviene attraverso:

attività risocializzanti interne:

- laboratorio di didattica
- della manualità
- laboratori espressivi

attività esterne:

- nuoto
- calcetto
- gite

La Nostra Comunità lavora in collaborazione con le infrastrutture presenti sul territorio quali esercizi commerciali (supermercati, edicole, bar...), servizi socio-culturali (parrocchie, biblioteca, associazioni sportive e di volontariato...), e uffici (usl, ambulatori, comune..)

Importante nel progetto di integrazione è il rapporto con il vicinato ed il coinvolgimento delle risorse territoriali.

L'inserimento lavorativo, aspetto importante del progetto terapeutico riabilitativo, dove è possibile, avviene all'interno di cooperative protette e grazie alla disponibilità di artigiani e piccole imprese locali, attraverso progetti personalizzati che tengono conto delle capacità e risorse di ciascuno.

Le attività terapeutico-riabilitative che si svolgono, con il supporto medico, infermieristico e degli educatori, sono finalizzate al consolidamento delle finzioni dell'io e a facilitare la comunicazione e il rapporto con il mondo esterno. Il progetto riabilitativo quindi, prevede diversi livelli di coinvolgimento del paziente e per ogni paziente viene delineato un programma specifico in relazione alle aree problematiche di disabilità, di difficoltà di relazione, di integrazione con l'ambiente e di espressione dei propri stati emotivi. Utilizzando specifiche scale di valutazione, vengono individuate le aree dove la patologia psichiatrica ha generato le maggiori problematiche. Individuate le aree vengono proposte agli utenti tutte quelle attività di gruppo e individuali che possono essere utili per il miglioramento della loro condizione. La condivisione del quotidiano, la riflessione sulle cose che accadono e il principio di affettività sono elementi fondati sul lavoro svolto.

Le attività che si realizzano sono attuate sotto forma di "laboratorio" da intendersi come momenti esperienziali dove si vive una situazione grupppale di sperimentazione e condivisione in uno spazio comune.

I laboratori che normalmente ogni anno si realizzano sono:

- tecniche pittoriche,
- musicale e ritmico,
- teatrale,
- didattico e di alfabetizzazione,
- di giornalismo,
- attività di psicomotricità,
- nuoto,
- bottega lavoro legno,
- laboratorio di decoupage,
- proiezione film,
- escursioni,
- gite,
- feste e tornei sociali,

Obiettivi del trattamento

A BREVE TERMINE: Recupero di una condizione di compenso psichico, che permetta il reinserimento del paziente nello stato sociale di provenienza.

A MEDIO TERMINE: Recupero su una situazione di crisi che interessa il contesto di vita della persona in maniera collegata al suo stato psicopatologico, per cui è necessario un intervento che aiuti a produrre un cambiamento e, in conseguenza di esso, un reinserimento della persona nel proprio contesto vitale.

A LUNGO TERMINE: Accoglimento di pazienti che, a causa del proprio stato psicopatologico non reggono alcun tipo di inserimento sociale, al fine di recuperare una condizione di stabilità conciliabile con un contesto caratterizzato da un'assistenza sanitaria inferiore.

Tipologia di intervento

- SANITARIA (medico psichiatrica, infermieristica)
- PSICOLOGICA
- RIABILITATIVA

L'organizzazione si basa sul lavoro dell' equipe attraverso le seguenti fasi:

1. valutazione del caso e definizione di un progetto terapeutico individualizzato
2. scelta degli strumenti opportuni
3. analisi e verifica costante della situazione

Metodi di intervento e strumenti

- Valutazione medica della terapia farmacologica
- Valutazione psicodiagnostica e psicologica del soggetto e del tipo di intervento terapeutico
- Sostegno psicologico al paziente

- Sostegno psicologico alla famiglia
- Attività terapeutiche di gruppo
- Sostegno in attività di riabilitazione psicosociale individuale e di gruppo
- Interventi di coordinazione e di rete con i servizi territoriali e gli altri enti utili all'assistenza del soggetto

Le varie aree di intervento sono le seguenti:

Area Personale: sviluppo dell'identità personale, miglioramento dell'igiene, valorizzazione ed accettazione del proprio corpo, cura del Sé , miglioramento dell'autostima ad esso connessa e delle capacità di gestione del proprio denaro, rieducazione della modalità di approcciarsi al cibo.

Area Manuale: soddisfacimento dei bisogni primari, acquisizione di una maggiore autonomia personale e sviluppo di abilità manuali.

Area Espressiva: miglioramento della capacità linguistica ed espressiva, sviluppo della creatività, favorire l'auto realizzazione e l'affermazione del sé, maggiore socializzazione con la capacità di adeguarsi ai tempi di attesa dell'altro, migliorare il senso estetico .

Area Sportiva: favorire il coordinamento e l'equilibrio corporeo nello spazio, miglioramento della postura e della respirazione, favorire l'idea del gruppo, migliorare lo sviluppo psico- fisico, la fiducia in se stessi e l'auto affermazione.

Area Territoriale e sociale : saper stare con gli altri in una situazione di socialità allargata, partecipazione ad iniziative di lotta allo stigma, conoscenza, accettazione e informazione sulla salute mentale, collaborazione con le agenzie culturali e parrocchie del territorio, valorizzazione del rapporto uomo-natura, sviluppo del senso di appartenenza alla cittadinanza.

1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2. Imparzialità

Il comportamento dell'ente gestore nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni

di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

5. Diritto di scelta

La comunità garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6. Partecipazione e informazione

L'ente gestore "Incontri" garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico
- carta dei servizi.

7. Efficienza ed efficacia

L'ente gestore "Incontri" assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione

Il progetto riabilitativo della comunità “Incontri”, comporta un approccio globale ed integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse professionalità qualificate:

- *psichiatra,*

- *psicologo,*

- *operatori professionali: assistenti sociali, educatori professionali, infermieri professionali,*

- *operatori tecnici assistenziali.*

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso incontri mensili di formazione all'interno e all'esterno delle strutture; gli operatori partecipano anche ad incontri periodici di supervisione.

Le metodologie e le tecniche usate sono anch'esse aggiornate e verificate sia in itinere che a conclusione di ogni singolo progetto.

La verifica delle metodologie e delle tecniche è articolata in:

- riunioni di équipe a cadenza settimanale;

- incontri terapeutici di gruppo con gli utenti a cadenza quindicinale;

- riunioni con i CSM a cadenza periodica (mensile - trimestrale - semestrale);

- incontri individuali o famigliari con lo psicologo e/o lo psichiatra a cadenza mensile.

La comunità “Incontri” ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell’intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando naturalmente nel rispetto della normativa di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/08 così come modificato dal D. Lgs 106/09.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i dipendenti aziendali, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici (calore, rumore, luminosità, ecc.), sia umani (creatività, coinvolgimento, ecc.), sia quelli della privacy L.196 (Documento programmatico sulla sicurezza, Rev.00 emissione: 1.8.2005), che costituiscono l’ambiente di lavoro stesso.

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa le Aziende Sanitarie Locali (ASL), i Centri di Salute Mentale (CSM), l'équipe della struttura, gli utenti e le loro famiglie.

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita della persona, per mantenere e migliorare la soddisfazione dei nostri clienti: utenti, famiglie e CSM.

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

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

Verifica struttura abitativa :

- controlli e certificazioni periodiche da parte degli organi competenti.

Verifica contesto relazionale :

- riduzione dei sintomi, delle crisi;
- diradarsi della frequenza dei ricoveri;
- tendenza progressiva all'autonomia;
- colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra;
- riscontri periodici con i CSM di provenienza.

Verifica integrazione sociale :

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

Verifica inserimento lavorativo :

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

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

Qualità percepita

Grande importanza assumono gli incontri di gruppo con il terapeuta.

Gli incontri si propongono di supportare le relazioni che si stabiliscono tra gli utenti e di risolvere eventuali conflitti tra i componenti del gruppo, sono una spinta ad occupare nel gruppo una posizione di relazione con gli

altri per la nascita di una dimensione affettiva e di appartenenza ad un insieme di persone che hanno qualcosa in comune.

Questo processo mira a rendere il gruppo coeso e solidale.

Tra gli obiettivi che tali incontri si propongono vanno segnalati: imparare a rispettare l'altro e il suo punto di vista, conoscere e appropriarsi delle principali regole di convivenza.

E' previsto inoltre come strumento riabilitativo un incontro mensile: l'Assemblea Generale.

All'incontro presiedono gli utenti, un educatore ed il coordinatore della struttura; si discute dell'andamento del programma mensile precedente e della proposta di quello del mese successivo ed è un'occasione per programmare la gestione del quotidiano attraverso l'organizzazione della vita all'interno della comunità.

Durante gli incontri gli utenti manifestano gradimento o disappunto delle attività svolte o dei trattamenti ricevuti. Viene utilizzato poi, nelle strutture o durante lo svolgimento del programma terapeutico individualizzato dell'utente stesso, uno strumento di verifica, del grado di soddisfazione dell'utente: un questionario a risposte chiuse compilato durante lo svolgimento del programma terapeutico individualizzato dell'utente stesso.

La realizzazione del percorso riabilitativo individualizzato passa attraverso i contatti della nostra équipe con l'utente, la famiglia e il CSM inviante.

Il progetto terapeutico avviene tenendo conto delle risorse dell'utente, della sua famiglia e del gruppo stesso della comunità; mira allo sviluppo di quelle capacità che gli permettano di soddisfare i propri bisogni, tenendo conto del contesto familiare e sociale di appartenenza.

Il progetto terapeutico si sviluppa in vari fasi:

Fase di inserimento.

Il CSM in base alle liste di attesa del DSM di appartenenza, redattore e responsabile delle stesse, cura l'ingresso dell'utente nella struttura che deve essere verificato con l'utente, le famiglie e gli operatori della struttura accogliente.

In questa fase l'utente familiarizza con l'ambiente inteso come spazio che deve per sentirsi libero di agire. L'educatore osserva il suo comportamento e stabilisce la durata della suddetta fase nel rispetto dei tempi del paziente. Individuate le aree di intervento viene stabilito il percorso riabilitativo, tenendo conto delle risorse e delle abilità pregresse del soggetto.

Fase di permanenza.

L'utente viene inserito nelle varie attività laboratoriali, scelte dallo stesso e viene supportato dagli educatori nell'inserimento del gruppo. Vengono individuati gli obiettivi e i tempi per il raggiungimento degli stessi, tenendo conto della dimensione spazio-temporale dell'utente stesso. E' la fase in cui si decide cioè cosa fare, con quali strumenti e come.

Durante il percorso riabilitativo vengono stabiliti degli incontri con l'équipe del centro, l'utente, la famiglia e il CSM inviante. Tali incontri servono per una valutazione in itinere che si avvale della raccolta di informazioni durante il percorso riabilitativo. In questa sede viene verificato che si proceda con la giusta modalità di attuazione dei programmi per il raggiungimento degli obiettivi e vengano stabiliti i tempi per le verifiche successive. Se è necessario viene ripianificata la programmazione di intervento.

Dimissione dell'utente

Quando gli obiettivi vengono raggiunti e cioè viene concluso l'iter riabilitativo, l'utente viene dimesso dalla struttura, previo accordo con l'équipe del CSM. Nel caso in cui ciò non avvenga nei tempi prestabiliti è possibile una rielaborazione del percorso riabilitativo con conseguente modifica del programma terapeutico riabilitativo.

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

Tutti gli interventi hanno come protagonista l'utente visto come persona, da una parte con le sue difficoltà, e dall'altra con le sue capacità residue che vanno riconosciute e valorizzate.

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

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

La soddisfazione degli utenti e delle famiglie viene rilevata attraverso un questionario sottoposto individualmente ogni anno.

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

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico-riabilitativo del loro familiare.

La famiglia ha diritto di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati di tipo psico-educazionali, relative alla malattia del proprio familiare e alla sua evoluzione.

La famiglia come l'utente, è soggetto attivo nella realizzazione del progetto riabilitativo-terapeutico, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione.

Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.).

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

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

La comunità garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e della famiglia attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite o il proprio familiare può esprimere la propria opinione generale e/o su fatti particolari attraverso le seguenti modalità:

-compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la segnalazione di suggerimenti, disfunzioni, reclami, reperibile all'ingresso della casa accanto all'apposita cassetta;

- lettera in carta semplice, inviata alla Direzione dell'Ente o consegnata a mano al Coordinatore.

I reclami, saranno gestiti dal responsabile dei reclami e dal comitato di comunità che si riunisce mensilmente.

Il coordinatore, sentiti i referenti, si impegna a dare risposta entro 30 gg. dal reclamo e a comunicare quanto verificatosi al Capo commessa e al Coordinatore tecnico scientifico.

Per Info:

Incontri S.r.l. Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica

Viale Federico II n.49 , 70017 Putignano (BA)

Tel. : 080 4052076 - 080 4055506

Fax: 080 4935072

Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Putignano, _____

Firma _____

