

# Carta dei Servizi

## Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta costituisce un' occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed una opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza alla Comunità stessa. Inoltre è da considerarsi un documento "dinamico" ovvero suscettibile di continue verifiche, miglioramenti ed integrazioni.

## Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- ❖ Distribuzione ai familiari tramite un incontro di presentazione;
- ❖ Disponibilità del documento presso la direzione;
- ❖ Consegna del documento al momento della richiesta d'ingresso in Comunità.

## Da chi è gestita la Comunità

"La lumière" è gestita dalla Società Cooperativa Sociale Les Aigles.

## Il valore della partecipazione degli Utenti

"La lumière" promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli Ospiti/Utenti.

- ❖ Gli Utenti vengono coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- ❖ Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.
- ❖ Elementi caratterizzanti sono: l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto, all'informazione ed al sostegno degli Utenti.

## Principi fondamentali

"La lumière" fa propri e adotta i principi fondamentali di:

- ❖ Eguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

## "La lumière"

- ❖ Imparzialità: la Lumière svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi.
- ❖ Diritto di scelta: la Lumière prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici fatta salva l'adesione volontaria ai programmi di cura e riabilitazione
- ❖ Continuità: La lumière si impegna a garantire un servizio regolare e continuo. In caso di funzionamento irregolare, devono essere adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi
- ❖ Partecipazione: è peculiarità della Lumière favorire la partecipazione degli utenti alla gestione del trattamento, non solo come riconoscimento di un diritto ma anche come metodologia di cura. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può/deve formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni. Il Briefing settimanale rappresenta il momento elettivo in cui è possibile discutere insieme e prendere decisioni intorno alle regole della vita comunitaria.
- ❖ efficienza ed efficacia: gli utenti hanno diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse.

### Principi generali

La Comunità è organizzata e gestita in maniera da garantire sempre agli utenti:

- ❖ accurata valutazione delle richieste e dei bisogni
- ❖ esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- ❖ condivisione e partecipazione;
- ❖ personalizzazione degli interventi;
- ❖ valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- ❖ rispetto della dignità e della privacy;
- ❖ rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- ❖ affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- ❖ approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- ❖ condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- ❖ collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio;
- ❖ miglioramento della qualità della vita.

### Standard di qualità, impegni e programmi

La Comunità si impegna al raggiungimento di elevati standard di qualità, attraverso un processo dinamico di miglioramento continuo, nei seguenti ambiti:

- umanizzazione e personalizzazione degli ambienti e degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;

## *"La lumière"*

- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

### Finalità e scopo della Comunità "La lumière"

La "mission" della Comunità si articola su più livelli:

- ❖ *CONVIVENZA IN COMUNITA': realizzare un contesto idoneo a consentire l'adattamento degli ospiti, improntato a valori di solidarietà, amicizia, rispetto reciproco e condivisione.*
- ❖ *CURA E RIABILITAZIONE: elaborare programmi di intervento ispirati alle conoscenze scientifiche più validate impiegando tutte le metodiche disponibili.*
- ❖ *RISOCIALIZZAZIONE E REINSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO: attivare tutte le risorse formali ed informali presenti nel territorio per superare lo stigma del paziente psichiatrico e consentirne il pieno recupero sul piano psicopatologico, sociale e lavorativo.*

### Sede e funzionamento

La Comunità è situata nel Comune di Chatillon in Via Pellissier n° 10. E' ubicata in un contesto urbano, facilmente accessibile e prossima a tutti i principali servizi pubblici.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici interni. I quattro piani sono in comunicazione sia tramite due scale sia tramite un ascensore panoramico con portata di 13 persone. I locali sono arredati ed attrezzati secondo uno stile simile a quello di una civile abitazione e sono funzionali per tutte le esigenze di vita. Inoltre, nel rispetto delle direttive comunitarie, l'ambiente, e soprattutto le camere possono essere personalizzate.

All'esterno vi è un'area verde con gazebo.

La struttura è in possesso di tutti gli standard gestionali e strutturali previsti dalla normative Nazionali e Regionali in vigore in tema di strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie.

La Comunità è costituita da due nuclei, rispettivamente nucleo A 18 posti letto e nucleo B 7 posti letto.

### Accesso alla struttura

Si accede attraverso la Strada Regionale n° 26.

Dista circa 1000 m dalla Stazione Ferroviaria di Chatillon, 500 m dal Casello Autostradale di Saint Vincent - Chatillon, 100 m dalla fermata degli Autobus di linea, 50 m dal Servizio di Emergenza Sanitaria.

## Destinatari

I destinatari del servizio sono persone portatrici di disturbi di tipo psichico.

## Convenzioni con l'Ente Inviante

Le convenzioni definiscono:

- durata dell'inserimento
- modalità di ammissione e dimissione
- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione
- determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti

## Ammissione in Comunità

Il protocollo di ammissione alla Comunità prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata dall'Ente Inviante (ASL di residenza) con il quale sarà successivamente stipulata l'apposita convenzione che regola i reciproci rapporti. La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari all'inserimento.

Le modalità di inserimento prevedono:

- colloquio con l'équipe inviante
- colloquio con il potenziale utente ed i familiari
- valutazione del caso in équipe e stesura del programma terapeutico-riabilitativo di inserimento
- organizzazione dell' inserimento attraverso l'affidamento ad una mini- équipe formato da 2 o 3 operatori ( psichiatra-psicologo-educatore- Oss)
- Per i pazienti valdostani si fa riferimento alla nuova procedura nata dalle modificazioni organizzative e strutturali poste in essere dalle DGR 328/2016 e 523/2016 e dalla DGR 1610/2016. Il Piano Terapeutico Individuale ( PTI ) viene formulato dall'équipe curante prendendo in considerazione la gravità e complessità del quadro clinico, il livello di compromissione del funzionamento personale e sociale dell'utente, i bisogni e le risorse presenti.

Il PTI viene presentato alla UVSM insieme alla proposta di inserimento, così come alla proroga e di trasferimento. Il Piano Terapeutico Riabilitativo individualizzato ( PTRP ) è definito ed elaborato dall'équipe del Servizio in coerenza con il PTI e in accordo con l'équipe curante di riferimento. Nel caso di nuovo inserimento o di trasferimento, il PTRP deve essere redatto entro 45 gg dall'inserimento, nel caso di proroga, il PTRP deve essere redatto entro 20 gg dall'autorizzazione alla proroga. Le verifiche del PTRP, a carico del case manager, devono essere programmate minimo ogni 4 mesi.

## Dimissioni dalla Comunità

Nel caso la permanenza di un ospite in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per lo stesso o per gli altri ospiti, l'équipe - sentiti i pareri dell'ospite, della famiglia e dell'Ente Inviante – verrà rivalutata l'esistenza delle condizioni e delle risorse necessarie ad elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte.

Nel caso non vengano riscontrate tali condizioni, l'équipe proporrà alla Direzione le dimissioni del soggetto concordando con l'Ente Inviante tempi e modalità.

L'Ente inviante può disporre direttamente le dimissioni dell'ospite fatte salve le condizioni previste dalla convenzione.

## Organizzazione

L'équipe terapeutica, la sua cultura e la sua funzionalità rappresentano i principali fattori di efficacia terapeutica della Comunità. Per questo la formazione degli operatori di Comunità è necessariamente permanente e richiede, oltre alle necessarie competenze tecniche, anche un lavoro su se stessi.

I principi base che ispirano il lavoro della nostra équipe sono quelli che riguardano la capacità di accoglienza e di ascolto dei problemi e dei bisogni della persona; la capacità di comunicazione; la fiducia nelle possibilità di cambiamento dei pazienti; la capacità di coordinamento ed integrazione all'interno dell'équipe.

L'équipe terapeutica svolge ogni 15 gg una riunione dove:

- Ci si aggiorna sull'andamento dei diversi set terapeutici
- Si valutano gli obiettivi dei progetti terapeutico-riabilitativi individuali
- Si verificano i risultati ottenuti individuali e di gruppo
- Si attuano procedure di miglioramento.

La riunione gestionale mensile è sede per le comunicazioni programmatiche ed organizzative da parte dei responsabili.

Sono presenti verbali per ogni riunione.

L'équipe è composta dalle seguenti figure professionali:

- ❖ DIRETTORE SANITARIO
- ❖ MEDICI PSICHIATRI
- ❖ PSICOLOGO
- ❖ DIRETTORE DI COMUNITA'
- ❖ COORDINATORE

- ❖ EDUCATORI
- ❖ OSS
- ❖ INFERMIERI PROFESSIONALI

Lo staff della Comunità comprende inoltre:

- ❖ PERSONALE AMMINISTRATIVO
- ❖ ADDETTI AI SERVIZI (cucina-lavanderia-manutenzione-pulizie)

## I servizi

La Comunità SRP 1.1A La lumière accoglie 25 ospiti, suddivisi in due nuclei A e B, con la presenza sulle 24 ore di personale specializzato ed opportunamente formato al lavoro attraverso corsi di formazione.

I medici psichiatri sono presenti il lunedì, martedì mercoledì e venerdì, con una pronta disponibilità nelle 24 ore.

Lo psicologo è presente in struttura dal lunedì al venerdì.

L'educatore di riferimento è la persona responsabile del piano individuale di assistenza e dei rapporti con i familiari. Accompagna l'ospite nella fase di ingresso e lo segue in tutto il suo percorso riabilitativo, partecipando agli incontri familiari.

## Spazi terapeutici strutturati:

Vi sono diversi spazi a disposizione degli ospiti:

- **Colloqui psichiatrici e la gestione della terapia farmacologica:** ogni ospite viene seguito con colloqui individuali che garantiscono un monitoraggio continuo delle sue condizioni cliniche e gli eventuali aggiustamenti farmacologici secondo il modello della dose minima efficace.
- **Psicoterapia individuale:** questo spazio settimanale, a cadenza settimanale, non si connota come "psicoterapia a se stante e sganciata dal contesto, ma si integra con tutti gli altri spazi terapeutici e riabilitativi della Comunità e lo psicoterapeuta si coordina con i resto dell'équipe, durante le riunioni, confrontando continuamente le osservazioni che emergono.
- **Gruppo terapeutico:** il gruppo terapeutico si svolge settimanalmente; è uno spazio riservato agli ospiti della Comunità nel quale ognuno può esprimere se stesso, le proprie difficoltà e gioie. Connotandosi come momento di sospensione e di non decisionalità, non ché di libera espressione, ogni ospite ha libera facoltà di parola, di racconto di sé, della propria storia, della propria attuale condizione. Il gruppo diventa un'occasione di problem solving di difficoltà pratiche, spesso impedita da paure, rigidità, ripetizioni.

## La quotidianità come cura

La quotidianità si configura come elemento specifico della terapia di comunità: in ogni giornata, infatti, vi è la possibilità di praticare diverse attività e sperimentarsi in un "fare insieme" progettuale. La quotidianità vede la partecipazione dei membri della comunità alla creazione di uno spazio di vita e di cura, con gli operatori impegnati a sostenere gli ospiti nella fatica di essere membri attivi di un gruppo.

La giornata tipo degli ospiti della Comunità prevede:

- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 7 e le ore 8 per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni (lavoro, tirocinio)
- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 8 e le 9.00 per gli altri ospiti
- 9.30 / 11.45 attività in Comunità
- 11.45 preparazione sala pranzo, pranzo, riordino
- 14.00/16.00 riposo, merenda
- 16.30/18.30 attività riabilitative, eventuali uscite
- 18.45 preparazione sala pranzo, cena, riordino
- 20.30/22.30 attività ricreative (all'interno o all'esterno della Comunità)
- ore 22.30 riposo

## Visite dei familiari in Comunità

Le visite da parte di famigliari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti; per evitare di interferire con attività in svolgimento o per assicurarsi della presenza dell'ospite in Comunità è consigliabile dare preavviso alla segreteria o agli operatori del gruppo di presa in carico.

## Rientri degli ospiti in famiglia

Previo accordo con gli operatori del gruppo di presa in carico, e purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, l'ospite può usufruire di permessi a domicilio. Per la corresponsione della retta di ricovero durante le assenze dalla Comunità vige quanto previsto nella convenzione.

Sono previsti incontri domiciliari presso la residenza abituale dell'ospite effettuati dall'operatore di riferimento. Tali incontri, la cui frequenza è correlata, sia dalla possibilità della creazione della relazione-ponte ( che è il presupposto per una buona alleanza terapeutica ), necessaria ad affrontare le angosce legate alla separazione del contesto

familiare. In tali incontri l'operatore entra in contatto con il contesto di vita reale del paziente, nella realtà sociale in cui spesso molti sintomi trovano il loro effettivo significato. Egli esplora ulteriormente la dinamica familiare nel suo naturale svolgersi e tutte queste informazioni creano quella conoscenza dell'ospite che è pre-condizione per la creazione di quella relazione significativa che gli consentirà di sganciarsi temporaneamente dai vincoli dell'appartenenza familiare.

## **Retta**

L'ammontare delle rette è a completo carico del Servizio inviante, in accordo con la normativa regionale vigente.

## **Servizi resi e compresi nella retta**

La Comunità assicurerà il servizio per tutti i giorni dell'anno.

Sono compresi nella retta:

- Il vitto, l'alloggio ed il servizio di lavanderia.
- La presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure e le risorse previste dal Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale, revisionato trimestralmente.
- Tutte le attività previste all'interno del Progetto Individuale.

La Comunità provvede inoltre a stipulare un'assicurazione per la copertura della responsabilità civile.

## **Servizi non compresi nella retta**

Restano a carico dell'ospite e/o dei famigliari e/o dell'Ente Inviante:

- spese relative al vestiario
- acquisti di altri generi personali
- soggiorni di vacanza
- attività sportive a carattere individuale (ippoterapia, piscina individuale, palestra, corsi di ginnastica individuali ecc.)
- eventuali prestazioni sanitarie non previste dal Servizio Sanitario Nazionale come: tickets su esami diagnostici, visite specialistiche, farmaci non erogati gratuitamente dal S.S.N.
- assistenza continua richiesta in caso di ricovero ospedaliero.

## **Modalità di segnalazione reclami**

Gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante :

- colloquio con il Direttore/Coordinatore di Comunità
- comunicazione telefonica con il Direttore/Coordinatore di Comunità
- compilazione e sottoscrizione di un reclamo formale da consegnare personalmente al Direttore/Coordinatore di Comunità o inviare a mezzo posta o e-mail

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 7 giorni dalla presentazione mediante lettera ordinaria o e-mail.

I reclami ricevuti (anche tramite colloquio o comunicazione telefonica) vengono protocollati ed archiviati in apposito registro disponibile per successive verifiche e controlli.

## **Contatti**

### **Comunità Terapeutica Psichiatrica SRP 1.1A**

Via Pellissier, n. 10, 11024 Chatillon ( Ao)

tel: 0166/563263 – fax: 0166/531525

e-mail: lumiere@lesaigles.it

**Segreteria/Amministrazione:** sig.ra Liliana Navillod

### **Il Direttore Sanitario**

Dr. Paolo Leggero

### **Responsabile dell'area psichiatrica**

Dilva Rollandin

### **Coordinatore di Struttura**

Salbego Monica

Email: coord.lumiere@lesaigles.it

### **Valutazione ingressi**

Dr. Leggero Paolo - Dr. Di Tizio Cristiano – Dr. Previtali Maurizio – Dr.ssa Ciravegna