



**Struttura Residenziale
Psichiatrica (S.R.P.3.2.)
a fasce orarie
Via Vernazza 14/c**

Carta del Servizio

EDIZIONE 2024

Introduzione

La carta del servizio viene redatta e verificata periodicamente, coinvolgendo gli ospiti dei gruppi appartamento, le famiglie e gli enti interessati.

Una copia del documento viene consegnata a tutti gli attori partecipanti: ospiti, famiglie, enti inviati e reti locali con cui lavoriamo.

La carta del servizio è conforme alla normativa D.G.R. n. 84-4451 del 22/12/2021 e s.m.i.

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA PER INTERVENTI SOCIORABILITATIVI

L'S.R.P. 3.2 è una civile abitazione inserita nel contesto cittadino che ospita persone adulte seguite dal DSM che hanno un buon livello di autonomia, con bisogni prevalenti nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento. Il loro inserimento è stato pensato al fine di accompagnarli in un progetto individualizzato mirato al miglioramento della qualità della loro vita, all'inclusione sociale e alla sensibilizzazione e abbattimento dello stigma. Il progetto ha come finalità il riconoscere dignità umana a chi soffre di un disagio mentale. L'individuo in quest'ottica non diventa fruitore di un servizio in termini assistenzialistici ma partecipa attivo del proprio progetto, al fine di attivare un percorso di cura e benessere. La "casa" come diritto di ogni cittadino diventa un "luogo d'intervento e di cura" dove il singolo può crescere e confrontarsi in particolare attraverso la relazione. Gli operatori diventano specchio, facilitatori delle relazioni nonché connettori con il territorio e quindi promotori di cultura, di conoscenza e di integrazione.

Uno spazio da costruire insieme per creare un contesto accogliente, capace di ascoltare, condividere, accompagnare, gestire le difficoltà, contenere le piccole crisi, valorizzare sensibilità, interessi, passioni e relazioni positive.

La struttura “Vernazza”

L' appartamento “Vernazza” si trova nel quartiere Santa Rita in via Vernazza 14/c.

È sito al piano terra ed è composta da:

- 2 camere da letto da due posti
- 1 cucina living con zona soggiorno
- due bagni
- 1 ripostiglio adibito a deposito farmaci, effetti personali degli ospiti, documenti sensibili.
- 1 cantina
- 2 balconi di cui uno verandato.

Il quartiere Santa Rita è ricco di attività commerciali (bar ristoranti, negozi, mercato rionale), e di servizi (banche, poste...). A pochi passi si trova la chiesa di Santa Rita. È un quartiere residenziale della città che offre frequenti manifestazioni culturali, ludiche rivolte alle famiglie ma anche alla popolazione over 60. L'appartamento è in prossimità dello Stadio Olimpico e all'annessa area verde. Il quartiere è inoltre ben servito dai mezzi pubblici ed è una zona tranquilla.

Dotazioni minime

L'appartamento ha in dotazione:

- Tv color, dvd, stereo, lavatrice, telefono ed altri elettrodomestici di uso comune.
- Personal computer con linea adsl.

La retta comprende servizi di tipo educativo e assistenziale e attività risocializzanti. Il vitto e l'alloggio sono compresi nella retta che esclude invece le spese personali, come ad esempio, quelle per la cura del se, i vestiri e spese relative a gite e attività svolte nel tempo libero. Inoltre, gli ospiti il cui reddito lo consenta contribuiscono alla copertura della retta sgravando in parte L'ASL dal costo della medesima. Il CSM valuterà infatti la capacità contributiva del paziente attraverso una applicazione omogenea dell'ISEE. In presenza di ricoveri o periodi di assenza (vacanze) la retta dell'alloggio viene coperta al 50%. L'operatore in caso di ricovero dell'utente continuerà il suo intervento di supporto con le modalità concordate con i servizi, ove necessario.

Destinatari

L'alloggio può ospitare fino a quattro ospiti (donne) provenienti da percorsi conclusi positivamente per le quali è previsto un percorso socio-riabilitativo al fine di mantenere un buon livello di autonomia sia nella gestione delle attività quotidiane che nella gestione delle relazioni personali nonché nell'area terapeutica specifica.

Modalità di inserimento

L'inserimento presso un servizio SRP3.2 viene valutato e proposto dall'equipe multiprofessionale del CSM. L'idoneità del servizio viene individuata in base alle caratteristiche della persona da prendere in carico e alle specificità delle persone ospitate in esso. La richiesta arriva al coordinatore della struttura (CSM, Responsabile della Residenzialità) per una prima segnalazione e presentazione del caso. Successivamente il coordinatore ed il referente della struttura residenziale si incontrano con l'equipe del CSM per approfondire la conoscenza del nuovo paziente e per definire la procedura di inserimento. Gli operatori dell'SRP3.2 in seguito fanno la conoscenza del futuro ospite e organizzano momenti informali di incontro in alloggio (pranzo, merenda), utili per vedere la casa e conoscere gli altri ospiti. Se l'esito degli incontri è positivo si procede all'inserimento. Il medico del CSM compila il PTI seguito dalla firma condivisa del contratto di ingresso. Dopo un periodo di conoscenza l'equipe compila il PTRP concordando azioni e obiettivi con il paziente.

Le dimissioni vengono valutate e concordate con il paziente, con l'equipe della struttura e del CSM di riferimento.

Finalità e obiettivi

- Garantire un'abitazione dignitosa ai pazienti.
- Lavorare per riappropriarsi di un luogo di vita, coinvolgendo e motivando non solo alla cura dell'igiene personale e dei propri spazi ma anche alla cura dell'ambiente comune attraverso l'organizzazione condivisa dei pasti, pulizie, gestione della spesa.
- Sostegno ad un percorso di gestione autonoma del denaro
- Progettare percorsi individualizzati per migliorare nelle aree più critiche e riappropriarsi delle massime autonomie individuali.

- Valorizzare nella costruzione del progetto individuale le caratteristiche personali, le risorse e interessi del singolo individuo per attivare un percorso di conoscenza di sé e consapevolezza.
- Educare all'esercizio dei propri diritti e alla consapevolezza dei propri doveri come cittadini.
- Sostegno nella gestione di visite mediche, pratiche burocratiche...
- Sostegno nella gestione delle dinamiche di gruppo
- Supporto nelle relazioni con i vicini di casa
- Offrire opportunità di relazione con il territorio
- Sostegno all'inserimento lavorativo
- Sostegno nella costruzione e mantenimento delle relazioni personali

Il metodo di lavoro

Il metodo di lavoro si basa, oltre che sulla condivisione della quotidianità con i pazienti, anche su un lavoro d'equipe. Il singolo operatore trova nell'equipe e in momenti di supervisione il confronto, il sostegno, e le motivazioni.

L'equipe tende a operare in modo solidale e cooperativo su una linea educativa e su obiettivi accettati e condivisi da tutti gli attori coinvolti.

L'equipe lavora in stretto contatto con le altre equipe utilizzando la multiprofessionalità come strumento di confronto e di approfondimento.

Lavora inoltre in stretto contatto con le risorse del territorio (associazioni, volontari, negozi,) al fine di valorizzare e creare una rete che sia di aiuto e sostegno.

La cura delle relazioni, l'ascolto, l'accoglienza, il rispetto, la partecipazione, la creazione di un clima di fiducia sono i principi cardine nell'organizzazione e gestione del servizio.

La creazione di buone relazioni nel gruppo degli ospiti è sia un obiettivo ma anche strumento necessario, poiché il gruppo diventa una risorsa importante per arginare momenti di crisi e per sostenersi nei momenti di difficoltà personali.

Giornata tipo

L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita di ciascun paziente; pertanto, sono previsti sia momenti individuali che momenti di maggiore condivisione.

- La prima parte della mattina è dedicata all'igiene personale, alla cura degli spazi propri e di quelli comuni.
- Organizzazione degli impegni personali, lavorativi, gestione degli appuntamenti.
- Gestione della spesa e dei pasti; ogni paziente a turno si occupa di andare a fare la spesa e di preparare il pranzo con il sostegno dell'operatore ove necessita. La definizione del menu avviene con la partecipazione di tutti gli ospiti. Il momento dei pasti è solitamente un tempo di condivisione di tutti gli ospiti.
- Il resto della giornata è scandito sia da impegni lavorativi che da impegni personali di ogni paziente.
- Preparazione e condivisione della cena.
- La sera è un momento di aggregazione non strutturato durante il quale o pazienti si relazionano tra loro, guardano la tv, ascoltano la musica.

Sono previste riunioni periodiche alla presenza degli operatori e dei pazienti residenti (denominata riunione delle casa) dedicata al monitoraggio del benessere degli ospiti, alla gestione delle eventuali difficoltà e alla verifica dell'andamento dei turni delle attività domestiche a carico di ogni ospite.

Orari

In appartamento è prevista la presenza giornaliera di un operatore 12 ore al giorno sette giorni su sette, dalle ore 9.00 alle ore 21.00.

Familiari ed amici possono venire a far visita in alloggio in ogni momento concordando con gli operatori e con gli altri ospiti.

Equipe

L'equipe è così composta:

- 2 educatori professionali con specifiche mansioni sulla referenza dei singoli progetti
- 1 tecnico della riabilitazione psichiatrica
- 3 operatori socio sanitari
- 1 infermiere professionale

Il monte ore complessivo è definito dai requisiti gestionali come da DGR 84-4451 del 22 dicembre 2021 e s.m.i.

All'interno di ogni appartamento sono consultabili i turni di lavoro settimanale.

Il servizio è sede di tirocinio per gli studenti universitari e/o scuole di specializzazione di profili sanitari e socio-assistenziali; ospita inoltre annualmente un percorso di servizio civile.

Diritti e doveri degli ospiti

Diritti

- La persona ha il diritto di essere sostenuta in modo professionale nel rispetto della propria individualità in riferimento alle sue convinzioni filosofiche, religiose, alla sua nazionalità e cultura. Gli operatori devono rivolgersi a lei e ai suoi familiari in modo rispettoso, educato e cortese.
- La persona ha il diritto di essere informata del proprio percorso di benessere, ha il diritto di conoscere prima di decidere l'adesione al progetto gli operatori con i quali condividerà il proprio percorso.
- La persona ha il diritto del rispetto della propria privacy. I dati personali della persona presa in carico dal servizio devono essere tutelati secondo quanto stabilito dalla disciplina della privacy. Il servizio assicura pertanto la più totale riservatezza nell'utilizzo

della documentazione personale che è comunque limitata esclusivamente all'attività di cura.

- La persona ha il diritto di avere un P.T.R.P. che tiene conto della valutazione multidimensionale dell'utente e degli obiettivi di intervento del P.T.I. ; viene concordato con il CSM inviante e preventivamente discusso con gli operatori coinvolti e condiviso con il beneficiario. In tal modo il PTRP è uno strumento che rende visibili le aspettative e l'impegno reciproco dei diversi attori coinvolti nel percorso di cura e benessere.
- La persona ha il diritto di trovare personale qualificato e competente in grado di comprendere i suoi bisogni e le sue aspettative
- La persona ha il diritto di vedere rispettato il proprio spazio abitativo.
- La persona ha il diritto di ricevere visite di familiari e amici, nel rispetto delle altre persone che abitano con lei.
- La persona ha il diritto di porre dei reclami che verranno tempestivamente esaminati e tempestivamente verrà fornita una risposta.
- La persona ha il diritto di fornire suggerimenti utili per migliorare il servizio offerto.
- La persona ha il diritto di esprimere, attraverso la compilazione periodica di scale di valutazione, il proprio stato di benessere.

Doveri

- La persona è tenuta al rispetto degli ambienti degli arredi e accessori del servizio.

- ❑ La persona e i suoi familiari hanno il dovere di mantenere un comportamento rispettoso sia nei confronti degli altri ospiti che degli operatori che prestano servizio.
- ❑ La persona ha il dovere di prendersi cura dei propri spazi e di quelli comuni e di rispettare le decisioni che vengono prese durante le riunioni della casa.
- ❑ La persona ed i familiari hanno il dovere di comunicare agli operatori eventuali problemi sanitari e di fornire documentazione medica relativa, allo scopo di tutelare la salute di tutti.
- ❑ La persona ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy.

Gestione dei reclami

I reclami possono essere sia scritti che verbali. Sia nell'uno che nell'altro caso il responsabile del servizio si confronta con il responsabile di funzione della cooperativa. Il reclamo viene registrato in un apposito registro che si trova presso gli uffici della cooperativa. Nell'arco di una decina di giorni verrà data risposta e se necessario si interverrà sul contenuto del reclamo per porvi rimedio.

Valutazione della qualità del servizio.

Il grado di soddisfazione degli ospiti della cooperativa viene valutato almeno una volta all'anno attraverso la somministrazione di un questionario sulla qualità della Vita (strumento interno ad Esserci).

Il grado di soddisfazione degli operatori viene valutato da un questionario proposta dalla Cooperativa Esserci almeno una volta all'anno come da procedura della gestione delle risorse umane della cooperativa stessa.

Il grado di soddisfazione viene monitorato durante le riunioni periodiche che si organizzano con i servizi invianti e attraverso momenti di colloquio con i familiari e/o integrati con modulistica derivata da procedure organizzative interni o da normative vigenti.

Ogni anno viene compilato un report in cui vengono verificati gli obiettivi del servizio e riproposti nuovi obiettivi in ottica di un costante miglioramento.