

CARTA DEL SERVIZIO

LA CASA DI NICOLA

COMUNITÀ PROTETTA AD ALTA ASSISTENZA

Località Campodosso, 1
24060 – Tavernola Bergamasca (BG)
tel. 035/0777109
cell. 328/6007486
cell. 320/7814301
e-mail: lacasadinicola@interactive.coop

la casa di Nicola



Interactive
Health & Social Care

INDICE

Presentazione.....	3
Realizzazione e finalità della Carta del Servizio.....	5
Modalità di utilizzo e diffusione del documento.....	5
Il valore della partecipazione degli Utenti.....	6
Principi fondamentali.....	6
Standard di qualità, impegni e programmi.....	7
La struttura.....	8
Organizzazione del servizio.....	8
Descrizione dei destinatari.....	9
Modalità di presa in carico.....	9
Le attività.....	11
Servizi generali.....	13
L'èquipe.....	13
Formazione.....	15
Inserimento.....	15
Gestione delle liste d'attesa.....	16
Dimissione degli utenti.....	16
Gestione dei dati e tutela della privacy.....	17
Modalità per la presentazione del reclamo.....	17
La retta.....	18
Accesso alla documentazione socio-sanitaria.....	19
Rilevazione Qualità del Servizio.....	19

PRESENTAZIONE

ENTE GESTORE

Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE – Tipologia A e B

Sede legale, Via Castello, 11 Villareggia (TO)

Sede amministrativa, Via Udine 45/A – 10149 – (TO) – Tel. 011/4530151. Fax 011/4512779

www.interactive.coop

e-mail: segreteria@interactive.coop | interactive@legalmail.it

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

La Casa di Nicola

TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE

SRP2-CPA COMUNITA' PROTETTA AD ALTA ASSISTENZA

20 POSTI AUTORIZZATI, ACCREDITATI E A CONTRATTO (DGR 4773/21)

CUDES: 325019634

UBICAZIONE/INDIRIZZO

Località Campodosso 1, 24060, Tavernola Bergamasca (BG)

NOMINATIVO REFERENTE

Direttore Sanitario

Dr. Paolo Giuseppe Leggero

e-mail: p.leggero@interactive.coop

Coordinatrice di struttura

Dott. ssa Paola Cinzia Aquaro

e-mail: p.aquaro@interactive.coop

ORARIO DI ACCESSO FISICO E TELEFONICO

Orari di visita: 9:00/12:00 - 15:00/19:00

Orario telefonico: 08:00/21:00

Orari di ufficio-direzione: 9:00-17:00

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO, VOCAZIONE PREVALENTE

Comunità Protetta ad Alta Assistenza

La Comunità La Casa di Nicola accoglie persone con disturbi psichiatrici che necessitano di cura, assistenza continua nell'arco delle 24 ore e riabilitazione in regime di residenzialità.

La “*mission*” della Comunità si articola su più livelli:

Convivenza in Comunità: 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.

Reinserimento in società e nel mondo del lavoro: attivare tutte le risorse formali e informali presenti nel territorio per superare lo stigma del paziente psichiatrico e consentirne il pieno recupero sul piano psicopatologico, sociale e lavorativo.

INTENSITÀ DI PRESTAZIONE: MEDIA INTENSITA' RIABILITATIVA

Durata massima di degenza 36 mesi con possibilità di proroga fino a 72 mesi

INDICAZIONE DELLA FASCIA D'ETÀ

Dai 18 ai 65 anni.

COME SI RAGGIUNGE

Autostrada A4 Milano-Brescia: Uscita Palazzolo direzione Capriolo-Sarnico. Percorrere la SS469, attraversare Sarnico e proseguire in direzione Predore, successivamente percorrere sempre la SS469 in direzione Tavernola Bergamasca. Verso la fine del paese, sul lungolago, svoltare a sinistra in direzione Vigolo, salire alla parte alta del paese in direzione Bianica: superata Bianica, si arriva in località Campodosso.



Realizzazione e finalità della Carta del Servizio

La carta del Servizio è realizzata dal Coordinatore di Struttura/Servizio in collaborazione con l'equipe educativa, ed è riveduta e corretta dal personale amministrativo di Interactive s.c.s., prima della pubblicazione sui canali informativi della Cooperativa (a titolo non esaustivo: sito web, reti sociali).

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 del Servizio 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.

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 in sede d'ingresso in Comunità;
- Pubblicazione sul sito web della Cooperativa Sociale Interactive.

Il valore della partecipazione degli Utenti

La casa di Nicola promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli Ospiti/Utenti. Gli Utenti sono 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 Cooperativa Interactive nella gestione della Comunità La Casa di Nicola fa propri e adotta i principi fondamentali di:

EGUAGLIANZA:

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e la Comunità e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Comunità adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

IMPARZIALITÀ:

la Comunità ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITÀ:

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, costante e senza interruzioni. I casi di

funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, la Comunità adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA:

l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

PARTECIPAZIONE:

la partecipazione dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Comunità. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso della Comunità, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

i servizi erogati dalla Comunità sono forniti in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Le modalità adottate per il raggiungimento di tali obiettivi comprendono l'adozione di standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

Standard di qualità, impegni e programmi

La cooperativa Interactive è certificata secondo lo standard **UNI EN ISO 9001:2015**, lo scopo di Certificazione è l'attività di "Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari e educativi per soggetti affetti da disturbi psichiatrici e disabili affetti da disturbi dello spettro autistico e disturbi del comportamento". Il Sistema di Gestione per la Qualità comprende anche la certificazione della Comunità La Casa di Nicola.



La Comunità La Casa di Nicola è organizzata e gestita in modo 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.

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

La struttura

È inserita nel pittoresco scenario del lago d'Iseo ed è circondata da un'area verde che fonde la struttura nell'ambiente circostante, rendendola un'oasi di pace e serenità che permette agli ospiti di ritrovare gli stimoli e le risorse necessarie al superamento delle loro difficoltà.

La Comunità è dotata di 8 camere singole e 6 camere doppie, con servizi igienici.

Al piano terra sono presenti la cucina e due sale da pranzo, al primo piano, uffici, studi, infermeria e locali per il personale e lavanderia. Al primo piano due sale comuni per le attività riabilitative, ludiche, ricreative.

Organizzazione del servizio

La struttura intende caratterizzarsi per la dimensione "familiare", l'elevato livello di prestazioni riabilitative, la particolare attenzione al recupero delle abilità sociali e di vita autonoma e l'originale percorso riabilitativo che può prevedere anche il coinvolgimento dei familiari o di altri care-giver (secondo la metodologia psicoeducazionale) nella prospettiva della "recovery".

GIORNATA TIPO

- 7.30/8.00 Sveglia
- 8.15 Colazione
- 8.45/10.00 Somministrazione terapie, cura di sé e del proprio ambiente, riordino camere, uscite in autonomia e/o di gruppo, palestra/piscina in base al progetto terapeutico riabilitativo
- 11.00 gruppi riabilitativi: abilità sociali, psicoeducazione, competenze territoriali
- 12.30 pranzo
- 16.00 uscite in autonomia e/o di gruppo risocializzanti, ludiche, sportive in base al progetto terapeutico riabilitativo
- Laboratori occupazionali
- 19.30 Cena

Descrizione dei destinatari

I destinatari sono persone portatrici di disturbi di tipo psichico: schizofrenia ed altri disturbi psicotici; disturbi dell'umore; disturbi di personalità; disturbi correlati all'abuso di sostanze; disturbi bipolari.

In collaborazione con il Ministero della Giustizia ospitiamo, per progetti terapeutici riabilitativi, autori di reato con Misure di Sicurezza.

Modalità di presa in carico

I pazienti portatori di disturbi psichici gravi manifestano spesso comportamenti problematici, relazioni disfunzionali e in generale scarsa integrabilità in contesti non protetti. È necessaria un'équipe di operatori fortemente motivata, preparata sul piano teorico e pratico per fronteggiare le difficoltà e le sfide legate alla gestione di rapporti interpersonali così complessi.

La Comunità deve mirare a creare un clima di simpatia e di scambio sul piano umano basato sulla tolleranza e sul rispetto. L'assertività, nella sua accezione più ampia di stile comunicativo e relazionale, rappresenta il cardine su cui costruire rapporti sociali costruttivi e basati sulla promozione della propria dignità e del rispetto di quella altrui.

Una buona prassi non può sganciarsi da validati riferimenti teorici e metodologici. Gli operatori devono formarsi prima e durante tutte le fasi di lavoro (formazione

permanente) con l'obiettivo prioritario della chiarezza descrittiva e della verificabilità dei risultati. Con questa finalità per ogni ospite viene scritto a più mani, comprese quelle degli utenti e/o dei familiari, un PTR **Progetto Terapeutico Riabilitativo**, sulla base del **PTI Piano Terapeutico Individuale** inviato dai Servizi Inviati, che viene declinato con un programma in cui sono descritti gli obiettivi, i tempi, le procedure, i gruppi e le attività individuali.

La Comunità propone percorsi personalizzati, adattandosi in maniera flessibile ai modi ed ai tempi degli ospiti.

PROGRAMMA DI BASE: incentrato sulla cura di sé e dell'ambiente, e sullo sviluppo delle abilità sociali e di vita indipendente;

PROGRAMMA DI SPERIMENTAZIONE DELL'AUTONOMIA: caratterizzato da attività lavorativa svolta all'interno e all'esterno ed acquisizione delle competenze necessarie al graduale inserimento nel contesto socio - familiare.

Il programma individuale è pertanto articolato in momenti diversi, ma al tempo stesso integrato in modo da incentivare il passaggio da una fase del percorso terapeutico a quella successiva.

I modelli di riferimento adottati per raggiungere gli obiettivi definiti nei singoli programmi utilizzano in modo combinato tecniche ed interventi di:

☒ SOCIAL SKILLS TRAINING

☒ PSICOEDUCAZIONE

L'équipe multidisciplinare rappresenta il caposaldo e l'organizzazione fondamentale per procedere alla progettazione, realizzazione e verifica dei progetti. Ogni utente ha un educatore/TeRP, un infermiere e un OSS di riferimento.

Per ognuno viene elaborato un progetto terapeutico riabilitativo riportante:

☒ la valutazione delle abilità di vita quotidiana, sociali e di relazione;

☒ il programma riabilitativo con l'indicazione degli obiettivi dell'intervento, le attività riabilitative strutturate di gruppo e individuali, i tempi di verifica e l'eventuale partecipazione della famiglia.

La prima parte del lavoro riguarda l'assessment per la predisposizione di una linea di base, che fissa i dati di partenza e offre gli elementi valutativi con cui costruire il progetto. La valutazione contiene i dati relativi alle varie abilità necessarie alla persona per vivere con il massimo grado di autonomia, indipendenza e libertà per quanto attiene a:

☒ cura di sé

☒ alimentazione

- 
- 
- ☒ grado di indipendenza/dipendenza nella gestione dei propri spazi di vita
 - ☒ capacità di gestione e organizzazione delle attività ricreative
 - ☒ uso del denaro
 - ☒ orientamento spaziale e temporale
 - ☒ Competenze territoriali
 - ☒ competenze scolastiche
 - ☒ uso dei servizi sociali
 - ☒ disturbi comportamentali
 - ☒ attenzione, concentrazione e memoria operativa
 - ☒ rapporti interpersonali
 - ☒ comunicazione e comprensione
 - ☒ abilità lavorative
 - ☒ abilità sociali

In questa fase tutte le persone che dispongono di informazioni utili, vengono coinvolte in forma attiva fino all'elaborazione del progetto terapeutico riabilitativo, in cui sono riportati gli obiettivi espressi in modo semplice, chiaro ed operativo.

Sono poi definite le attività riabilitative di gruppo e individuali.

I gruppi riabilitativi di cura di sé, alimentazione, competenze territoriali, abilità sociali, ecc. promuovono la pratica indipendente delle abilità acquisite, nonché lo sviluppo di quelle potenziali. Ogni gruppo fa riferimento a un protocollo d'intervento nel quale è chiaramente indicata la metodologia utilizzata. La programmazione delle attività è settimanale. Sono previste verifiche periodiche dei progressi raggiunti e dello stato di realizzazione del progetto individuale.

Le attività

Gli ospiti sono inseriti nelle attività psicoterapiche, educative e riabilitative emerse, dall'equipè di riferimento, nella fase di valutazione e sulla base degli obiettivi individuati, dai Servizi Inviati (CPS), nel Piano di Trattamento Individuale.

Tra le attività psicoterapiche di cui gli ospiti possono usufruire vi sono: psicoterapia individuale, trattamenti psicoeducazionali.

Possono, inoltre, essere praticate numerose attività sportive (palestra, calcio, ping pong, trekking,) ed ergoterapiche (informatica, ortofloricoltura, giardinaggio, bricolage, laboratorio di disegno e pittura) sia all'interno della Comunità sia nelle immediate vicinanze.

I percorsi riabilitativi sono sviluppati in base ad attività di osservazione e valutazione che conducono alla definizione di progetti individuali comprendenti obiettivi generali e specifici definiti in funzione di area di intervento.

Le valutazioni prevedono l'impiego di scale standardizzate quali: GAF (Global Assessment of Functioning) BPRS (Brief Psychiatric Rating Scale), HoNOS (Health of the Nation Outcome. Scales) e WAIS (Wechsler Adult Intelligence Scale).

Ulteriori strumenti sono adottati in base alle singole necessità degli ospiti.

Tutti i progetti individuali sono soggetti a riesame semestrale e valutazione annuale (follow-up); l'osservazione e il monitoraggio delle attività è quotidiano. Tutte le informazioni cliniche e riabilitative sono raccolte nella Cartella Utente Informatizzata.

L'ASSE LAVORO

L'obiettivo della piena autonomia degli ospiti richiede l'impegno a sviluppare gradualmente le capacità individuali ed a collegarle con le possibilità di inserimento lavorativo che l'ambiente offre.

Nell'ambito della nostra Comunità gli ospiti possono essere avviati a tirocini risocializzanti per lo sviluppo di abilità e capacità "di base".

Sono possibili attività di:

- ☒ attività di orto floricoltura e manutenzione aree verdi, che si svolgono presso il parco giardino e l'orto annessi alla Comunità o presso terzi;
- ☒ attività di tinteggiatura e decorazione interna alla Comunità;
- ☒ atelier di arti grafiche ed espressive;
- ☒ assemblaggi industriali;

All'esterno, presso aziende agricole locali, sono possibili Tirocini Formativi (stage) finalizzati alla educazione al lavoro e/o acquisizione di una specifica professionalità in comune ambiente lavorativo.

Servizi generali

Presso la Comunità sono erogati i seguenti servizi, compresi nella retta:

- *Ristorazione*: particolare attenzione e garanzia di rispetto delle esigenze di tipo sanitario quali intolleranze, allergie, diete per celiaci, diabete, ect.. Il menù offerto dalla Comunità è verificato e approvato dagli organi competenti dell'ASL di riferimento. Per quanto possibile si cercherà sempre di soddisfare i gusti e le esigenze di ogni paziente.
- *Pulizie dei locali*: presso la Comunità è presente la figura della colf interna che giornalmente provvedere alla pulizia e sanificazione di ogni ambiente.
- *Lavanderia per gli indumenti personali*: è offerto il servizio di lavanderia interna per l'abbigliamento degli ospiti. Si chiede che all'ingresso ogni capo sia adeguatamente identificato al fine di essere correttamente gestito. In caso di capi particolari per i quali è richiesto lavaggio specifico è presente lavanderia esterna nelle vicinanze, questo servizio non è compreso nella retta.
- *Lavanderia per la biancheria*: La Comunità offre tutta la biancheria per il letto, quali coprimaterasso, federa, lenzuola, copriletto, coperte, piumino, e per il bagno quali telo bagno, asciugamani, viso, bidet, tappeto. Tutta questa biancheria è lavata e stirata a cura della lavanderia esterna.

L'équipe

Requisiti previsti dalle normative e disposizioni regionali e nazionali per la residenzialità psichiatrica.

L'équipe è composta dalle seguenti figure professionali:

☒ DIRETTORE SANITARIO

☒ MEDICI PSICHIATRI

☒ COORDINATORE DI COMUNITA'

☒ TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA/EDUCATORI

☒ OSS

☒ INFERMIERI

Lo staff della Comunità comprende, inoltre, personale addetto ai servizi generali quali, lavanderia, pulizie e manutenzione.

Sono garantiti inoltre il Servizio Infermieristico nell'arco delle 24 ore e la presenza del Medico - Psichiatra per 4 ore + 2 ore di pronta disponibilità (dal Lunedì al venerdì

nella fascia 8 - 20); nelle giornate di sabato e di domenica 6 ore di pronta disponibilità oltre alla consulenza telefonica nell'arco delle 24 ore 7 su 7.

MODALITÀ DI CONTATTO TRA OSPITI E FAMILIARI

La famiglia è la prima “rete sociale” disponibile, pertanto il lavoro con la famiglia, laddove è possibile, riveste un ruolo particolare nell'ambito degli interventi riabilitativi, come indicano le esperienze in atto ad esempio negli USA (Falloon, Los Angeles; Anderson, Pittsburg) ed in Inghilterra (Leff, Londra). I cosiddetti “interventi psicoeducativi familiari integrati” hanno dimostrato di possedere un rapporto costo-beneficio superiore ad altre forme di trattamento, in particolare per quanto riguarda la schizofrenia ed i disturbi bipolari.

Questo approccio, che è impiegato nella Comunità, si caratterizza per la presa in carico del nucleo familiare nella sua globalità, per l'accoglimento dei bisogni dei familiari e per la tendenza a fornire loro appoggio, informazioni e consigli anche pratici per fronteggiare i problemi posti dalla convivenza.

È noto come le famiglie debbano sostenere un carico notevole a livello psicologico, materiale, organizzativo, economico e sociale in seguito alla interazione con i pazienti e nella gestione quotidiana.

Il nucleo familiare (o le persone più importanti nel fornire assistenza) sono necessariamente una delle aree focali di un intervento riabilitativo che miri a superare la fase di inserimento in Comunità.

È pertanto prevista una valutazione iniziale dei familiari (abilità di relazione, capacità di problem solving, carico, obiettivi personali...) sia prima dell'inserimento, sia durante la permanenza: i nuclei più problematici sono seguiti con sedute quindicinali o mensili e stimolati a partecipare attivamente al progetto terapeutico riabilitativo.

Inoltre, specifici incontri informativi, condotti secondo la tecnica psicoeducazionale, sono rivolti a gruppi di familiari degli ospiti da operatori altamente qualificati.

Le visite da parte di famigliari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni. Per evitare di interferire con attività in svolgimento o per assicurarsi della presenza dell'ospite in Comunità è consigliabile dare preavviso alla direzione.

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.

I familiari possono richiedere alla direzione, di poter incontrare il medico di riferimento, il coordinatore e gli educatori per informazioni e suggerimenti anche riguardanti i vari momenti di vita della comunità.

COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI E RISORSE DEL TERRITORIO

La vita comunitaria è articolata in attività individuali e di gruppo, sia lavorative sia socio-culturali, sempre orientate in senso terapeutico, ma alcune di esse si svolgono e sono in relazione con il più ampio contesto esterno.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione sociale degli ospiti: la partecipazione individuale o di gruppo alle attività culturali, ricreative e sportive presenti nel Comune di Tavernola e dintorni è favorita dalla vicinanza e da un servizio di trasporto pubblico.

Formazione

Il Responsabile della formazione predispone ogni anno il piano formativo e di aggiornamento professionale del personale.

Il piano di formazione obbligatoria prevede ogni anno corsi di prevenzione antincendio, sicurezza sul lavoro, primo soccorso, BLSD. Formazione periodica del preposto dell'RLS.

Il piano di formazione generale prevede corsi sulla comunicazione, assertività, responsabilità professionale, autodifesa, gestione del paziente disfagico.

In relazione agli obiettivi di miglioramento del Qualità dei Servizi, già monitorati attraverso le procedure previste dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ha costituito un team di operatori dedicato al Risk Management, per lo studio dei rischi specifici a settore di intervento. La formazione sulle procedure legate al Rischio Clinico è divisa in moduli che spaziano dallo sviluppo della cultura generale legata al rischio clinico mediante l'utilizzo di schede di Incident Reporting per la segnalazione degli eventi avversi, all'allestimento di procedure operative relative a: gestione cadute, aggressività, gestione terapia, gestione disfagia, ideazioni suicidarie, gestione delle uscite dalla comunità. La supervisione dell'equipe è a cura di un consulente Psicoterapeuta esterno.

Inserimento

La procedura di ammissione prevede che la richiesta debba essere presentata, dal CPS inviante alla direzione della Comunità, tramite mail accompagnata da dettagliata relazione clinica, documentazione anamnestica, sanitaria e sociale del soggetto per valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari all'inserimento e comprendere gli obiettivi del progetto di 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 piano di inserimento;
- ☒ organizzazione dell'inserimento attraverso l'affidamento del caso ad una mini-équipe (psichiatra – infermiere – educatore – oss).

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà avere con sé:

- copia della cartella clinica di eventuali ricoveri precedenti e degli esami clinici effettuati nell'ultimo anno
- relazione clinico-psichiatrica ed anamnestica dettagliata comprensiva della segnalazione di eventuali effetti collaterali da farmaci od intolleranze/allergie alimentari
- delibera e/o presa d'atto di accettazione da parte dell'ATS di riferimento
- tessera sanitaria
- eventuale esenzione dal pagamento del ticket sanitario
- eventuale certificazione di invalidità civile
- documento d'identità

Gestione delle liste d'attesa

L'inserimento dell'ospite nella lista d'attesa è il risultato della valutazione di più criteri: l'urgenza dell'inserimento (es. dimissioni ospedaliere / segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), l'ordine cronologico della domanda e la disponibilità di posti liberi rapportata alle esigenze sanitarie e sociali dell'ospite.

Dimissione degli utenti

Le dimissioni vengono programmate, in accordo con i CPS invianti, al termine del periodo autorizzato, secondo le normative vigenti del contratto.

Nel caso la permanenza dell'ospite in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per lo stesso o per gli altri ospiti, il Direttore Sanitario, sentiti i pareri dell'ospite, della famiglia e dell'Ente inviante, proporrà la rivalutazione dell'esistenza delle condizioni necessarie ad elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte. Nel caso non siano riscontrate tali condizioni, la direzione Sanitaria proporrà la dimissione che concorderà con il CPS inviante tempi e modalità.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il Titolare del Trattamento dei dati della Cooperativa Sociale Interactive ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 e s.m.i., informa l'ospite, all'ingresso in Comunità, tramite informativa, che i dati personali saranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Raccoglie il consenso al trattamento dei dati personali per le seguenti finalità facoltative:

-pubblicazione di materiale audiovisivo, socialnetwork e/o pubblicazioni della Cooperativa-

-sistema di videosorveglianza introdotto come misura complementare volta a migliorare la Sicurezza all'interno o all'esterno di edifice.

Modalità per la presentazione del reclamo

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 Coordinatore di Comunità;

☒ comunicazione telefonica con il Coordinatore di Comunità;

☒ compilazione e sottoscrizione di un reclamo formale da consegnare personalmente al Coordinatore della 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 15 giorni dalla presentazione mediante lettera ordinaria o e-mail.

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

La retta

L'ammontare della retta è determinato in base alla normativa del Contratto in vigore tra la Cooperativa Interactive (Ente gestore titolare della Comunità La Casa di Nicola) e l'Agenzia per Tutela della Salute di Bergamo (ATS BG).

I rapporti tra la Comunità e il CPS inviante sono disciplinati nel Contratto che prevede, tra l'altro, la durata dell'inserimento, le modalità di ammissione e dimissione

Servizi offerti compresi nella retta:

☒ Servizi alberghieri (ristorazione, lavanderia per gli indumenti personali, lavanderia della biancheria piana ecc.) e fornitura detergenti igiene personale.

☒ Servizio pulizia

☒ Presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure e le risorse previste dal Progetto Individuale;

☒ Tutte le attività previste all'interno del Progetto Individuale;

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

Servizi non compresi nella retta

☒ Spese relative all'abbigliamento, comprese le calzature;

☒ Spese personali per la vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);

☒ Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;

☒ Eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;

☒ Trasporti da e per la struttura per motivi personali (taxi, ambulanze ecc.);

☒ Soggiorni di vacanza.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il diritto all' accesso alla documentazione Socio-Sanitaria è garantito agli utenti e ai familiari tramite richiesta alla Direzione Sanitaria.

Rilevazione Qualità del Servizio

Interactive rileva annualmente il livello di soddisfazione e di percezione della qualità delle prestazioni erogate tramite apposito modulo, "Questionario valutazione e soddisfazione del cliente" in cui si invitano gli utenti/famiglie ad esprimere il proprio giudizio rispetto Servizio assegnando un punteggio da 1 a 10 relativamente a caratteristiche strutturali, organizzative, alla qualità degli interventi educativi e a requisiti igienico/sanitari e di sicurezza.

I dati così raccolti sono elaborati e utilizzati in sede di riorganizzazione annuale dei servizi.