

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **COMUNITA' TERAPEUTICA SANTA LUCIA**

**Comunità Riabilitativa Media Assistenza (CRM)**

**Comunità Protetta Media Assistenza (CPM)**

### **AVVERTENZA IMPORTANTE**

La presente Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni specifiche riguardanti l'Unità di offerta considerata.

Per gli aspetti Generali è necessario fare riferimento alla Carta dei Servizi "Parte Generale", di cui la presente costituisce parte integrante.

## COS'E' LA COMUNITA' TERAPEUTICA

La Comunità Terapeutica è un luogo di cura e riabilitazione ove i residenti con problemi psichiatrici e l'equipe curante condividono la quotidianità come strumento e mezzo per la cura della psiche. Accolgono in forma residenziale persone con disturbi di Asse I e Asse II, certificati da specifiche diagnosi psichiatriche.

Il ricovero è disposto dall'equipe multidisciplinare della Comunità, in accordo con il Servizio Psichiatrico competente (CPS di riferimento), è temporaneo (a seconda del tipo di ricovero e del Piano Terapeutico Individuale - PTI) e non prevede il pagamento di una retta di degenza.

Per meglio conoscere l'intera rete di offerta della Fondazione, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione disponibile presso l'URP e disponibile sul sito della Fondazione [www.istitutovismara.it](http://www.istitutovismara.it)

## GLI OBIETTIVI DELLA COMUNITA' TERAPEUTICA

Obiettivo fondamentale è stabilizzare e garantire il benessere psicopatologico, sociale e individuale della persona attraverso la co-costruzione e la co-realizzazione di una progettualità di vita attraverso progetti educativi, sociali e riabilitativi, in accordo con il Servizio inviante.

## CHE COSA OFFRE LA COMUNITA'

La Comunità offre:

- una sistemazione residenziale con una connotazione il più possibile organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di privacy, da favorire e sostenere il lavoro e gli investimenti nella socializzazione e di garantire, al contempo, libertà d'azione e di movimento, protezione e sicurezza;
- tutti gli interventi medici, infermieristici, riabilitativi generali e specialistici ed educativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni, a prevenire e gestire i problemi psico-comportamentali;
- un progetto di vita, orientato al mantenimento ed al miglioramento della relazionalità, alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento/miglioramento della socializzazione ed alla promozione del benessere.

## IL MODELLO DI ACCOGLIENZA E CURA

La progettualità riabilitativa fonda i propri interventi nei seguenti ambiti:

- **qualità della vita:** intesa come livello di abilità e di sviluppo raggiunto, quantità e qualità di relazioni personali soddisfacenti, adeguatezza del luogo di vita; possibilità di partecipazione sociale; grado di benessere fisico - può essere considerata come la misura fondamentale dei programmi di riabilitazione e di sviluppo e del grado di adattamento della persona al proprio ambiente.
- **intervento ecologico-ambientale:** in cui l'ambiente è inteso nei termini di ambiente fisico, inter- personale/relazionale, organizzativo/socio-normativo.

I Progetti terapeutici sono tutti, rigorosamente individualizzati e vertono principalmente su:

- area delle abilità di base
- area delle autonomie personali – di base e avanzate
- area delle abilità integranti (abilità strumentali, lavorative, sanitarie, organizzative)
- area dei comportamenti problematici.

La attività legate ai progetti individuali possono svolgersi all'interno degli spazi della Comunità Terapeutica o all'esterno.

## **I POSTI LETTO A DISPOSIZIONE**

La Fondazione Vismara ha accreditato e contrattualizzato un totale di 20 posti-letto così suddivisi:

### **Comunità Riabilitativa Media Assistenza (CRM) Santa Lucia 1 - 10 posti letto (nr.5 stanze doppie)**

Le CRM garantiscono un'offerta assistenziale di medio grado sulle 24 ore.

Nelle CRM, i programmi residenziali appropriati sono di alta intensità riabilitativa e vengono indicati nel Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) di ciascun paziente. Il programma viene concordato con la UOP inviante e pertanto deve essere coerente al Piano di Trattamento Individuale (PTI) elaborato dal servizio territoriale (CPS) titolare della presa in carico.

I programmi residenziali di alta intensità riabilitativa hanno una durata massima di 18 mesi (nell'ambito di programmi innovativi già finanziati, può essere prevista la durata di 24 mesi).

### **Comunità Protetta Media Assistenza (CPM) - Santa Lucia 2 - 10 posti letto (nr.4 stanze doppie e nr.2 stanze singole)**

Nell'ambito di tale area vengono erogati programmi residenziali che non necessitano di interventi riabilitativi erogati in modo intensivo e specifico e che, invece, richiedono gradi diversi di interventi assistenziali, secondo progetti valutati individualmente. La durata di tali programmi viene stabilita in 36 mesi.

Le Comunità Protette Media Assistenza garantiscono un'offerta assistenziale di medio grado sulle 12 ore.

Nelle CPM i programmi residenziali approvati all'ingresso sono di media intensità riabilitativa, hanno una durata massima di 36 mesi (rinnovabili) e vengono indicati nel Progetto Terapeutico-Riabilitativo (PTR) di ciascun paziente. Il programma viene concordato con la UOP inviante e pertanto deve essere coerente al Piano di Trattamento Individuale (PTI) elaborato dal servizio territoriale (CPS) titolare della presa in carico.

Le Comunità condividono alcuni spazi comuni come sala da pranzo, cucina, sale tv, soggiorno, giardino, ambulatori e locali di servizio.

Entrambe le Comunità sono collocate negli edifici della sede della Fondazione a San Bassano.

## CRITERI DI ACCOGLIENZA

Come già anticipato, le nostre comunità accolgono persone con disturbi residenziale persone con disturbi di Asse I e Asse II, certificati da specifiche diagnosi psichiatriche.

Il ricovero è disposto dall'equipe multidisciplinare della Comunità, in accordo con il Servizio Psichiatrico competente (CPS di riferimento, è temporaneo (a seconda del tipo di ricovero e del Piano Terapeutico Individuale - PTI).

L'Ufficio interno preposto ad attivare il percorso è l'URP. Responsabile dell'URP è il Rag. Gianfranco Boffini.

L'ufficio di San Bassano è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30; al pomeriggio e al sabato mattina su appuntamento.

tel. 0374-373165; e-mail: [urp@istitutovismara.it](mailto:urp@istitutovismara.it).

Per consentire la valutazione da parte dell'equipe medica, la richiesta d'ingresso dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

- Relazione clinica da parte del Medico inviante e dell'Assistente Sociale, che indichi il senso e lo scopo del periodo di cura comunitaria;
- Relazione educativa, se la persona arriva da un Servizio Sanitario in cui operino figure educative;

All'analisi dei documenti ricevuti seguiranno uno o più colloqui e visite conoscitive con l'inviante, il paziente e i familiari.

A seguito di positiva valutazione, il nominativo verrà inserito in lista di attesa con la data di presentazione della domanda di ingresso.

È sempre possibile, salvo in situazioni di emergenza, visitare la Comunità Santa Lucia, previo appuntamento con l'URP.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

In caso di incapacità totale o parziale dell'assistito, si consiglia vivamente di attivare la tutela derivante dalla nomina di un AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, come previsto dalla L. n. 6/2004, 19 marzo 2004. Per maggiori informazioni sui compiti di questa figura, sulle modalità di attivazione, si consiglia di consultare la Parte Generale della Carta dei Servizi e di rivolgersi all'URP della Fondazione.

## INGRESSO IN COMUNITA' E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui si libera un posto disponibile, si accede all'elenco dei nominativi presenti in lista di attesa, gestita secondo ordine cronologico di inserimento.

L'ingresso viene concordato con i Servizi invianti, l'Utente e la sua famiglia.

All'ingresso dovranno essere consegnati i seguenti documenti:

- Carta d'identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria Regionale
- eventuale Esenzione da ticket

- eventuale verbale di Invalidità Civile
- Documentazione sanitaria precedente

Il percorso il percorso terapeutico si articola in più fasi:

- Il primo mese viene dedicato alla conoscenza attraverso l'osservazione clinica, la valutazione psicodiagnostica e lo scambio empatico fra ospite ed équipe.
- Segue la stesura di un progetto terapeutico condiviso con l'inviante, l'ospite, il familiare e l'équipe.
- Nel tempo (ogni 1 mesi CRM – 6 mesi CPM) ci si ritrova per delle verifiche di confronto e condivisione con tutte le parti.
- Durante tutto il percorso gli ospiti vengono supportati dallo psichiatra, dallo psicologo, da un educatore professionale di riferimento e da un infermiere professionale, attraverso colloqui individuali di sostegno e accompagnamento nell'affrontare la quotidianità e le difficoltà del progetto.
- Valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente;
- Stesura di un piano di assistenza e di un progetto individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati;
- Lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche delle équipe interdisciplinari;
- Raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tale da permettere il controllo continuo delle attività;
- Coinvolgimento della famiglia dell'ospite;
- Presenza di personale medico, psicologico, infermieristico, di assistenza alla persona, di riabilitazione ed educativo in relazione alle dimensioni ed alla tipologia delle prestazioni erogate;
- Formazione continua degli operatori dell'équipe orientata al supporto degli specifici bisogni sanitari ed assistenziali dei moduli.

## **LA VITA IN COMUNITA' E LA "GIORNATA TIPO"**

Si prega di prendere visione delle seguenti informazioni riguardanti la vita in Comunità:

- Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà portare con sé gli effetti personali e un adeguato guardaroba che dovrà essere reintegrato al bisogno
- La comunità non assume onere per spese di uso personale (attività esterne, sigarette etc.).
- Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti è vietato fumare nei locali della Comunità. Il divieto è esteso anche alla sigaretta elettronica. Sono disponibili dei "punti fumo" all'esterno dei locali da utilizzare secondo regolamento interno.
- Ciascun Utente ha un fondo cassa di proprie risorse di contante gestito dall'Utente stesso con la supervisione dell'Educatore.
- Tutti i pazienti, durante il giorno, sono liberi di entrare ed uscire dagli spazi della Fondazione avvisando il personale.

La "giornata tipo" è così delineata:

- La sveglia si svolge indicativamente tra le 7.00 e le 8.00.
- La colazione viene consumata in sala da pranzo, normalmente entro le 8.45.
- Verso le 9.00 vi è la distribuzione, del contante per le piccole spese personali, secondo il Progetto Individuale che accoglie le indicazioni date dalla famiglia o dall'AdS, anche in base alle risorse economiche a disposizione dell'Utente.
- Tra le 9.30 e le 11.30 hanno luogo le attività riabilitative che si basano sui Progetti Educativi Individualizzati.
- Il pranzo viene consumato a mezzogiorno. I pz, a turno, svolgono attività domestiche di riassetto della sala pranzo e della cucina
- Dopo pranzo le persone hanno la possibilità di usufruire di un momento dedicato al riposo o ad attività individuali.
- Dopo la merenda, che viene servita verso le 15, riprendono le attività riabilitative e/o ricreative, individuali o di gruppo e le uscite in paese.
- La cena viene distribuita alle 19.00 con modalità analoghe al pasto di mezzogiorno. Dalle 20.00 in poi, a seconda delle esigenze delle singole persone, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno. Chi lo desidera può fermarsi nel soggiorno a guardare i programmi televisivi.
- Alle ore 24.00, gli Utenti sono invitati al riposo notturno.
- E' possibile, in accordo con il servizio, l'organizzazione di un'uscita serale con rientro dopo le 22.00.

La Fondazione Vismara – De Petri dispone, inoltre di ampi spazi all'aperto fruibili dalle persone residenti, di una cappella interna alla struttura.

## **ORARI DI VISITA**

La Comunità funziona a ciclo continuo ed è aperta tutto l'anno.

L'accesso alla Fondazione è garantito tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Per quanto attiene all'accesso agli spazi della Comunità, si consigliano ai familiari i seguenti orari:

- Dalle 10,00 alle 11,30
- Dalle 14,15 alle 18.00

E' sempre possibile contattare telefonicamente i propri congiunti, chiamando il numero del centralino della Fondazione oppure prenotare una videochiamata, contattando gli educatori di riferimento.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI**

All'interno della vita comunitaria, e con l'obiettivo di ripristinare un'autonomia finalizzata al rientro del paziente alla propria abitazione o in famiglia, rivestono grande importanza tutte le attività domestiche e di gestione dei luoghi di vita e di cura del sé (igiene personale, scelta dell'abbigliamento, coltivazione di hobbies e attività personali, ripresa del contatto con l'attività lavorativa, attività di cucina, pulizia della propria stanza, aiuto nell'esecuzione delle attività di gestione della comunità etc.).

In questa logica il personale ausiliario dedicato interviene direttamente solamente in alcune circostanze.

All'interno di questa cornice di riferimento, le prestazioni ed i servizi erogati sono i seguenti:

### **PRESTAZIONI SANITARIE:**

Il personale sanitario della Fondazione garantisce un costante monitoraggio delle condizioni cliniche della persona residente e mette in atto tutte le azioni finalizzate alla gestione delle patologie in corso e la riduzione delle riacutizzazioni, in stretta collaborazione con il MMG dell'Utente che resta il titolare dell'assistenza medica.

Le prestazioni Sanitarie erogate sono:

**Assistenza medica:** il pz resta in carico al proprio MMG per quanto attiene la prescrizione della terapia farmacologica internistica.

Per quanto attiene la gestione del suo benessere psico-patologico è in carico allo Psichiatra della Fondazione attraverso la gestione di un'adeguata terapia farmacologica.

**Assistenza infermieristica,** supervisione/somministrazione della terapia prescritta. Vengono inoltre eseguite tutte le attività specifiche della professione infermieristica (monitoraggi periodici, misurazione dei parametri vitali e fisiologici, etc.) e adeguata educazione sanitaria al pz. stesso.

### **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI:**

Relative alle attività volte alla cura della persona tramite stimolazione e supervisione nella cura del sé. In questa logica il personale ausiliario dedicato interviene solo in palese carenza di autonomia.

### **PRESTAZIONI EDUCATIVE:**

In base alla tipologia dell'ospite, ai suoi comportamenti-problema, alle sue risorse, con l'equipe viene formulato un progetto individuale finalizzato a migliorare le autonomie e le competenze socio-relazionali attraverso una pluralità di attività come:

- Attività volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali
- Attività di mantenimento e costruzione di abilità cognitive funzionali
- Attività motoria/sportiva
- Attività domestiche e di gestione di luoghi di vita
- Attività integranti nel territorio
- Attività risocializzanti

La attività legate ai progetti possono svolgersi all'interno degli spazi della Comunità Terapeutica o all'esterno.

### **PRESTAZIONE ALBERGHIERE**

La Comunità garantisce le seguenti prestazioni alberghiere:

#### **I Pasti**

I pasti sono forniti dalla cucina della Fondazione.

Il menu settimanale propone un'ampia scelta; è, tuttavia, possibile richiedere variazioni per necessità particolari e/o per rispettare i gusti della persona.

In caso di specifiche indicazioni mediche, la cucina è in grado di proporre specifiche diete (ipocaloriche, ipoproteiche, iperproteiche, per diabetici etc.).

Copia del menù è esposta presso la Comunità.

I menù sono stagionali si ripetono ogni 6 settimane.

### **Lavanderia e Stireria**

Il servizio garantisce la gestione completa degli indumenti degli Ospiti (lavaggio, stiratura e piccole riparazioni).

Ciascun Nucleo ha una propria guardarobiera che si occupa della gestione dell'abbigliamento degli Ospiti, comprese la codifica del corredo mentre la gestione del proprio armadio rientra tra le attività proposte agli Utenti.

La Fondazione fornisce tutta la biancheria piana necessaria per la gestione della quotidianità (lenzuola, copriletti, federe, asciugamani).

### **Pulizie degli ambienti**

Le pulizie degli ambienti sono scorporate dall'attività assistenziale ed eseguite da personale dedicato allo scopo che fa parte dell'organico del Nucleo.

Il personale, tutto dipendente della Fondazione, si occupa delle pulizie degli ambienti comuni, delle stanze e dei bagni degli Ospiti e dei locali di servizio, secondo un Piano di Lavoro definito dalla Coordinatrice del Reparto. La pulizia delle stanze da parte del personale è quindicinale essendo obiettivo della Comunità stimolare l'autonomia degli Utenti nel prendersi cura dell'igiene di se e degli spazi abitativi dove si vive

## **COSTI A CARICO DELL'OSPITE**

Come anticipato, il ricovero in comunità è totalmente fondo sanitario regionale (SSR). Non ci sono quindi oneri a carico degli Ospiti.

Sono a carico degli Ospiti le seguenti voci:

- Tickets delle prestazioni e dei farmaci erogati dal SSR e l'ammontare di quelli non forniti dal SSR
- Visite specialistiche che non attengano alla patologia psichiatrica (alcune delle quali vengono svolte internamente)
- Trasferimenti in ambulanza da e per presidi sanitari di cura o accertamenti non effettuabili all'interno dell'istituto;
- Assistenza durante il ricovero in altra struttura;
- Spese di uso personale (sigarette, igiene personale, hobbyes ed interessi personali).
- Attività esterne
- Fornitura dei capi di abbigliamento e relativo cambio stagionale
- Forniture protesiche
- Prestazioni dal parrucchiere interno

## **EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE**

L'equipe multi professionale che si prende cura della quotidianità degli ospiti è formata da:

- **Medico Psichiatra:** con funzione clinica che si occupa del progetto terapeutico e

della cura;

- **Educatori professionali:** con formazione specifica, sono responsabili del progetto educativo e del funzionamento della vita comunitaria attraverso la collaborazione con tutte le altre figure professionali.
- **Psicologo:** collaboratore del medico psichiatra nella cura e nella gestione del progetto. Responsabile dell'area testistica, fornisce supporto agli ospiti con psicoterapia individuale.
- **Coordinatrice infermieristica:** è responsabile delle risorse strumentali assegnate, della gestione del personale Infermieristico, socio-assistenziale e dedicato ai Servizi Guardaroba e Pulizie e ne organizza il lavoro.
- **Gli Infermieri:** si occupano della salute degli ospiti attraverso azioni di prevenzione primaria, secondaria e terziaria, somministrano la terapia farmacologica e collaborano con le altre figure professionali alla stesura del progetto.
- **Il Personale ASA/OSS:** collabora al progetto occupandosi dei bisogni primari degli ospiti e la cura degli ambienti.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

## DIMISSIONE

Le dimissioni sono legate alle condizioni di benessere psico-fisico del pz, allo svolgimento/completamento del Progetto Terapeutico Individualizzato e riabilitativo previsto e sono concordate con il Servizio Territoriale inviante, la persona residente e la sua famiglia così come le scelte sul percorso terapeutico successivo.

Nel caso in cui l'Ospite chieda di essere dimesso prima della conclusione del Piano di Trattamento Individualizzato in corso, dovrà sottoscrivere una dichiarazione che solleva la Fondazione da ogni responsabilità conseguente la decisione intrapresa.

## RILEVAZIONE ANNUALE DELLA QUALITÀ

Oltre alla possibilità, per le persone ricoverate ed i familiari, di avere colloqui diretti e personali con i dirigenti medici, la Coordinatrice e con la Direzione Generale e Sanitaria della Fondazione, una volta all'anno, solitamente tra novembre e dicembre, viene effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio erogato presso i familiari/caregiver e gli Utenti, attraverso un questionario.

Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dalle persone ricoverate e dai parenti, possono essere visionati presso l'URP e disponibili sul sito della Fondazione.

## RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI E MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI

Per le modalità di presentazione di lamentele rispetto a disservizi e di tutela dei diritti degli Utenti, si prega di consultare la Parte Generale della Carta dei Servizi.