

*Struttura Residenziale
Psichiatrica 2.2*

CARTA DEL SERVIZIO

Via Bengasi 40 (Nichelino)

Anno 2024

INDICE

1. *Presentazione e missione del Servizio*

p. 2

2 *Domanda di accesso, patto di ingresso e regolamento*

p.2

3. *Gestione e tutela della privacy*

p. 3

4. *Orienteering*

p. 4

5. *La Casa*

p.4

6. *Staff dirigenziali e operativi*

p.5

7. *L'équipe*

p. 6

8. *Servizi offerti*

p.7

9. *Attenzione alla qualità*

p.9

10. *Tutela degli Ospiti*

p.9

11. *La gestione delle comunicazioni e dei reclami*

p.10

12. *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

p. 11

13. *La nostra Organizzazione*

p.11

1. PRESENTAZIONE E MISSION DEL SERVIZIO

Il servizio è destinato ad adulti e, secondo la vigente normativa, si configura come una struttura denominata **STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA (S.R.P) DI TIPO 2.2.**

Si tratta di un'abitazione che riproduce, per quanto possibile, un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze personali e può contenere al massimo dieci persone.

Garantisce una risposta adeguata ai bisogni primari (come la cura di sé), ai bisogni di relazione e di autonomia.

Si colloca nel ventaglio di un insieme di servizi, pensati in progressione tra loro, il cui obiettivo generale è quello di costruire insieme progetti attenti al miglioramento della qualità della vita e delle autonomie.

Essendo la S.R.P.2.2 il primo step di questo percorso, si pone come **mission** quella di aiutare le persone a raggiungere maggiore consapevolezza. In particolare, attraverso le varie attività proposte ci si propone che entro 36 mesi siano in grado di mettere a fuoco e verbalizzare una richiesta di aiuto.

2. DOMANDA DI ACCESSO, PATTO DI INGRESSO E REGOLAMENTO

L'**accesso al servizio** avviene esclusivamente tramite invio da parte del Centro di Salute Mentale (CSM). Essere presi in carico è sempre una scelta volontaria.

A seguito della proposta di inserimento da parte del CSM, vengono organizzati degli incontri preliminari per permettere alla persona di conoscere il servizio, l'équipe e il metodo di lavoro al fine di consentire un inserimento graduale.

L'adesione ai progetti proposti è libera e richiede, al momento dell'ingresso in struttura, la firma di un **Patto di ingresso**. In particolare, quando si accede al servizio per la prima volta si incontrerà la Referente Organizzativa, un operatore con titolo di Educatore Professionale e un Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica. Insieme ci si occupa di raccontare la presente Carta del Servizio e di analizzare le motivazioni dell'invio. A seguito di questo passaggio, se la persona è favorevole si procederà a condividere e firmare il Patto di Ingresso e il relativo **Regolamento**. Durante questo primo

colloquio, gli operatori presenti hanno lo scopo di presentarsi e di iniziare a comprendere il livello di consapevolezza della persona riguardo la sua malattia.

A tre mesi dall'ingresso, verranno identificati gli operatori referenti che elaboreranno la **relazione di ingresso**. Subito dopo, verrà prodotto insieme alla persona il **Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato** (P.T.R.P.) che definisce i primi obiettivi del percorso che si intende intraprendere. A questo scopo, un Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica designato si occuperà di aiutare la persona a compilare delle scale di valutazione. Tutti i P.T.R.P. verranno elaborati con il supporto e la supervisione dell'Educatore Professionale designato e dell'équipe multidisciplinare.

In particolare, in base alla normativa in vigore, il P.T.R.P. si basa su una valutazione multidimensionale che mira a far emergere i punti di forza e di debolezza della persona, a partire dai quali vengono definiti insieme gli obiettivi da raggiungere entro un certo periodo di tempo. Alcuni esempi: essere costanti nel partecipare ad un'attività, migliorare le proprie autonomie (come muoversi sul territorio, saper fare i lavori domestici, saper gestire il denaro ecc.). Alla scadenza del P.T.R.P. si verificheranno gli obiettivi e si aggiornerà il progetto. Nella produzione e verifica del progetto, in base ai desideri della persona, potranno essere coinvolti anche i suoi familiari o altre figure di riferimento.

3. GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. Al momento dell'accesso verrà presentato il documento **sull'informativa**. Se la persona è d'accordo, sottoscriverà il documento in cui acconsente all'utilizzo di sue foto e video fatte a feste e alla partecipazione ad eventi sul territorio. Una copia di tale documento firmato viene lasciata alla persona ed un'altra viene archiviata nella cartella del Servizio.

4. ORIENTEERING



La struttura è ubicata nel centro della città di Nichelino ed è prossima a servizi pubblici e negozi.

La stazione si raggiunge in quindici minuti a piedi, mentre in cinque minuti, si raggiunge la fermata del bus 35 che permette di raggiungere comodamente Torino e i vicini comuni di Candiolo e Vinovo.

5. LA CASA

L'abitazione è inserita in una palazzina di due piani che ospita un'altra struttura psichiatrica con cui condividiamo un ampio giardino curato e fruibile da tutti in qualsiasi momento. Il giardino, ha a disposizione tavoli e sedie ed è curato periodicamente da un giardiniere ma si chiede l'impegno degli ospiti per bagnare prato, piante e fiori.

E' composta da:

- ampio e luminoso soggiorno con cucina e dispensa;
- infermeria;
- sala per le riunioni;
- cinque camere da letto;

- cinque bagni;
- locali per gli operatori.

Gli arredi dei locali comuni sono stati scelti funzionalmente agli obiettivi del servizio. In cucina ad esempio vi è una “struttura a isola” in modo che più ospiti possano condividere le attività legate “al cucinare” e in soggiorno vi è un ampio e comodo salotto per favorire i momenti di socializzazione.

Gli arredi delle camere sono in parte personalizzabili dopo averlo concordato con gli operatori.

Tutti gli arredi e le apparecchiature rispettano la normativa vigente.

Nelle camere non è di norma permesso l'utilizzo di televisioni e apparecchi radiofonici per contrastare fenomeni di eccessivo isolamento.

La struttura è raggiunta da una rete WI-Fi accessibile agli ospiti.

Il mantenimento generale della casa è a cura di un'Addetta ai Servizi Generali che si occupa di pulire gli spazi cinque mattine a settimana. Tuttavia, è richiesto agli ospiti di mantenere l'ambiente ordinato e di pulire la camera in caso di sua assenza. Inoltre, l'ospite verrà progressivamente inserito nei turni per cucinare, lavare i piatti, fare la spesa o spazzare il salone dopo i pasti.

La struttura è accessibile e fruibile da persone diversamente abili.

La struttura è dotata dei dispositivi antincendio previsti dalla normativa vigente.

Nel piano interrato vi sono alcuni spazi comuni alle due strutture come lavanderia e magazzini.

6. STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI

Il Servizio prevede un organico composto in base alle indicazioni della D.G.R. n. 84-4451 ed è così composto:

- *psichiatra*: 6 ore a settimana
- *psicologo*: 6 ore a settimana.
- *infermiere*: 21 ore a settimana.
- *educatore professionale socio-sanitario/tecnico della riabilitazione psichiatrica*: 98 ore a settimana.
- *ausiliari (OSS)*: 112 ore a settimana.

In particolare, i turni vengono organizzati in base allo schema settimanale delle attività e alle competenze professionali. Di norma, una volta alla settimana è presente in struttura la Direttrice

Sanitaria, nonché medico psichiatra della struttura che è disponibile per eventuali colloqui. Sempre un giorno alla settimana è presente la psicologa del servizio disponibile anche lei per eventuali colloqui. L'équipe è coordinata dal Responsabile Walter Alesina che delega alcune mansioni ad un operatore o operatrice che svolge il ruolo di Referente Organizzativo. Alle spalle dell'équipe, c'è la Cooperativa che si occupa di offrire supporto tecnico, amministrativo e di supervisione.

7. L'ÉQUIPE

Oltre che essere un luogo di residenza e di cura, la struttura è anche un luogo di lavoro per professionisti in continua formazione e aggiornamento. Gli operatori impiegati operano in consapevolezza delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa in applicazione della normativa di riferimento e sono dotati di strumenti di protezione ai rischi ed agli incidenti.

Viene tenuta una riunione settimanale organizzativa con gli operatori presenti in servizio, il Responsabile e il Delegato e una riunione multidisciplinare mensile, in cui tutti gli operatori si confrontano sull'andamento del percorso e viene condiviso il Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato di ciascun utente.

Gli operatori sono in possesso di patente di guida e di un autonomo mezzo di trasporto assicurato anche per il trasporto degli ospiti, oltre a poter utilizzare il mezzo in dotazione al Servizio.

I principi fondamentali del **gruppo di lavoro** sono:

Principio di Eguaglianza e di Solidarietà impegno ad operare senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni individuali e sociali.

Principio di Coerenza, Condivisione e Trasparenza mira a creare un clima di fiducia reciproco tra istituzioni coinvolte, ospiti, familiari, personale della struttura, garantendo, nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli assistiti, la massima trasparenza e conoscenza del proprio operato.

Principio di Competenza é l'impegno a svolgere quanto previsto dal progetto con competenza, diligenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe e accettazione della verifica costante del proprio operato.

Principio di Qualità é l'impegno di tutti gli operatori a lavorare in un'ottica comune di qualità diffusa e fondata sull'obiettivo del miglioramento continuo.

Principio di Informazione e Formazione é l'impegno a informarsi e formarsi con costanza e serietà, prevedendo adeguati percorsi per ciascun operatore che ne sostenga e qualifichi costantemente l'azione, trasmettendo abilità e competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.

Principio di Efficienza ed Economicità costituisce l'impegno ad operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al Servizio rispetto al risultato atteso.

Principio di Efficacia costituisce l'impegno a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali secondo specifici standard.

Principio di Riservatezza non si intende solo come privacy ma anche come separazione tra quello che è necessario comunicare a tutta l'équipe e quello che può essere tenuto riservato.

Principio di Imparzialità e Continuità svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

8. SERVIZI OFFERTI

In primo luogo, ogni giorno durante la colazione comunitaria viene condivisa l'**Agenda della giornata** in modo da organizzare gli impegni e gestire le richieste di tutti.

Inoltre, il servizio propone dei gruppi aperti la cui partecipazione non è obbligatoria ma fortemente consigliata:

- il **Gruppo casa**, organizzato una volta a settimana e gestito dal referente organizzativo in collaborazione con un Educatore e un Tecnico della Riabilitazione. Questo momento è dedicato all'organizzazione della casa come turni, menù, uscite e quanto altro viene portato in ordine del giorno dagli ospiti (uno dei quali si occupa di verbalizzare). Il verbale è sempre a disposizione degli ospiti.
- Il **Gruppo autonomo ospiti**, propedeutico al gruppo casa, viene svolto una volta a settimana senza la presenza dell'operatore. Il gruppo ha a disposizione una traccia da seguire che

riporta gli stessi punti del verbale del “Gruppo casa”. Gli argomenti trattati verranno poi ripresi al fine di condividere quanto emerge con l’équipe degli operatori.

- Il **Gruppo supporto all’abitare**, intervento gestito una volta a settimana dalla Dott.ssa Marta Silvestri, psicologa e consulente del servizio. Durante gli incontri non partecipano gli operatori e si trattano argomenti legati allo “stare” e alla verbalizzazione di richieste d’aiuto.
- Il **Gruppo Multifamiliare**, organizzato una volta al mese. Oltre agli ospiti, vengono invitati a partecipare al gruppo anche i familiari o altre figure di riferimento che l’ospite intende invitare. Il gruppo viene condotto dal Responsabile, dalla Referente Organizzativa e dall’ Educatore e dal Tecnico della Riabilitazione designati.

Oltre al gruppo multifamiliare, se possibile e se previsto dal progetto individuale verranno organizzati degli incontri individuali con la famiglia o altre figure di riferimento dell’ospite al fine di coinvolgerli all’interno del percorso e confrontarsi sull’andamento del progetto individuale. Questi sono organizzati e condotti dall’Educatore Professionale e il Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica designati.

Dal momento che il Servizio si pone come obiettivo generale quello di aiutare l’utente a raggiungere maggiore consapevolezza e insight, vengono proposte due attività di gruppo al fine di perseguire questo obiettivo: il **Laboratorio di scrittura creativa** e il **Problem Solving Training**. Il primo, consiste nell’aiutare l’ospite a scrivere la propria storia di vita ed ha il fine di renderlo maggiormente consapevole dei propri limiti e dei propri punti di forza, rendendolo più protagonista del suo progetto riabilitativo.

Il gruppo di Problem Solving Training, ha come principio alla base quello di aiutare gli utenti ad apprendere abilità che consentano loro di aumentare autoconsapevolezza e spazi di autonomia, riducendo la dipendenza da altre persone per quanto riguarda decisioni e azioni quotidiane.

Entrambi i gruppi hanno cadenza bimensile. Gli ospiti che partecipano e terminano gli incontri del Laboratorio di scrittura creativa potranno essere inseriti all’interno del laboratorio di Problem Solving Training in quanto i gruppi sono visti nell’ottica di una progressione.

Le attività vengono gestite da un Educatore Professionale e da un Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica.

Parallelamente agli incontri strutturati e organizzati dall’équipe, gli ospiti vengono stimolati a svolgere attività sul territorio per favorire il loro inserimento nel tessuto sociale. In particolare, ci si impegna ad attivare borse lavoro (come PASS), corsi di Formazione al Lavoro (FAL) o corsi/laboratori organizzati dall’UniTre, inserimento in attività sportive, artistiche o esperienze di volontariato.

9. ATTENZIONE ALLA QUALITÀ



La nostra cooperativa è certificata secondo la norma **UNI EN ISO 9001** dal 2001 e in data 3 dicembre 2003 ha conseguito il passaggio all'edizione 2000, n° registrazione 1442 – A emesso dall'ente CERMET.

L'oggetto della certificazione è: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, rivolta a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale. Servizi residenziali (R.S.A., R.A.F., R.A., C.A.); Semiresidenziali; Centri Diurni; Laboratori; Asili Nido; Ludoteche; Servizi domiciliari; Servizi territoriali; Servizi di Inserimento ed orientamento al lavoro; Attività di animazione; Informagiovani; Infomalavoro.

10. TUTELA DEGLI OSPITI

L'Ospite ha il diritto di:

- essere coinvolto nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- essere assistito e curato con premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità;
- al rispetto delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali;
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

L'Ospite e chiunque acceda al Servizio a vario titolo hanno il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio e, soprattutto, nel Regolamento che l'utente riceve e sottoscrive al momento dell'ingresso;

- di rispettare il personale del servizio;
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio;
- l'utente e quanti accedono al Servizio hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

11. LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEI RECLAMI

Al fine di migliorare la qualità del servizio ogni ospite potrà in ogni momento dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento in modo da stimolare il Servizio a migliorarsi.

Possono esprimere i reclami, oltre alle famiglie, anche le associazioni di rappresentanza.

Reclami e suggerimenti possono essere inoltrati al Responsabile di Direzione della Cooperativa o al Responsabile del Servizio in forma chiara e non anonima attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre in forma verbale o scritta non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, viene somministrato, una volta l'anno, un questionario soddisfazione clienti.

12. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

Dato che l'impostazione del nostro intervento pone particolare attenzione alla dimensione territoriale dello stesso nella convinzione che questa amplii le possibilità di intervento e consolidi i risultati ottenuti, sarà prestata particolare attenzione al coinvolgimento delle associazioni di volontariato eventualmente presenti sul territorio tramite la sottoscrizione di un protocollo di intesa.

13. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Animazione Valdocco¹ è una impresa sociale nata nel 1980 che gestisce servizi socio sanitari educativi, servizi animativi, servizi di inserimento lavorativo, servizi assistenziali.

Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è iscritta nella sezione cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Torino (L.381/91).

Le attività, i progetti, i servizi sono dislocati in diverse aree della Regione Piemonte, e principalmente – nelle province di Torino, Biella, Cuneo, Asti, Vercelli e Verbano-Cusio-Ossola.

“La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi.

Lo facciamo con l'Amministrazione Pubblica Locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa.”(Statuto, art.4).

¹ Per eventuali ulteriori informazioni sull'organizzazione della Cooperativa Animazione Valdocco fare riferimento al sito www.cav.lavaldocco.it

I riferimenti

Responsabile del Servizio: Walter Alesina - tel. cellulare 3319881922

Mail: **srp2_2nichelino@colaval.it**

Tel 011 18836756

Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus

Via Sondrio 13, 10144 – Torino

Tel 011.4359222

fax: 011.4372767

e-mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it

Modulo per osservazioni e suggerimenti

DATI RELATIVI AL PROPONENTE

COGNOME:	
NOME:	
INDIRIZZO:	
RECAPITO TELEFONICO:	

DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	
FREQUENZA DI UTILIZZO	

SUGGERIMENTO PROPOSTO

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation - GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

Torino, _____/_____/_____ Firma _____