



laSTELLANUOVA
CASA ALLOGGIO

CARTA DEI SERVIZI

ai sensi della Deliberazione N.1835

-Area Generale di Coordinamento N. 18 - Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo – "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

INDICE

<i>Chi Siamo – breve presentazione della cooperativa</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>La Casa Alloggio La Stella Nuova – descrizione della struttura</i>	<i>Pag. 6</i>
<i>Area di attività cui gli interventi sono destinati</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Finalità perseguite attraverso l'erogazione</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>1.a Descrizione dell'organizzazione in base alle funzioni</i>	<i>Pag. 5</i>
<i>1.b Profili professionali utilizzati per ogni funzione specifica</i>	<i>Pag. 5</i>
<i>Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione</i>	<i>Pag. 15</i>
<i>2.a La presa in carico – procedure ed indicazioni</i>	<i>Pag. 16</i>
<i>Risorse professionali e tecnologiche impiegate, - nominativi degli operatori</i>	<i>Pag. 22</i>
<i>Le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento</i>	<i>Pag. 24</i>
<i>Gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio</i>	<i>Pag. 24</i>
<i>Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni</i>	<i>Pag. 25</i>
<i>Procedure di reclamo</i>	<i>Pag. 27</i>
<i>Il corrispettivo economico di riferimento (retta, tariffa, ecc.)</i>	<i>Pag. 27</i>
<i>Procedure per la gestione delle Informazioni</i>	<i>Pag. 29</i>

Premessa

La stella nuova è un astro che aumenta improvvisamente la luminosità rendendosi visibile a occhio nudo.

Questo è il significato che vogliamo dare al nostro progetto, ci piace sintetizzare il nostro lavoro così.

Ci occupiamo di chi una luce talvolta non ce l'ha. Talvolta la malattia mentale, non permette agli altri la visibilità della propria persona, del proprio pensiero, del proprio esistere.

Vogliamo rendere i nostri ospiti capaci di avere una luce improvvisa, sconosciuta persino a loro stessi.

Le stelle splendono di luce propria?

CHI SIAMO

- *Nel 2000 la cooperativa si costituisce e avvia tutto il suo progetto con un unico scopo, migliorare la qualità della vita dei pazienti psichiatrici, specialmente quelli residenti nel territorio della ASL NA 3 Sud.*
- *Dal 2009 ad oggi per conto dell'ASL NA 3 Sud, gestisce il progetto “**Work Experience**”, attività di inserimento lavorativo di giovani sofferenti psichici del DSM con gravi patologie, “, ma con un buon livello di performance lavorativa. Ad oggi abbiamo seguito nel progetto circa 30 pazienti, attualmente 7 giovani collaborano con la cooperativa.*
- *Dal 2009 ad oggi per conto dell'ASL NA 3 Sud la cooperativa gestisce il progetto “Miglioramento dell'Assistenza ai soggetti Affetti da Malattia Mentale” e segue 100 utenti e rispettive famiglie presso il proprio domicilio, ma obiettivo del progetto è quello di stanare i pazienti dalle proprie case ed inserirli nella comunità alla quale appartengono.*
- *Dal 2009 ad oggi per conto dell'ASL NA 3 Sud la cooperativa gestisce il Centro Diurno di Via Sandriana a San Giorgio a Cremano, organizzando le attività di riabilitazione per quei pazienti che non sono ancora pronti per un inserimento lavorativo, ma che hanno bisogno di un percorsi di socializzazione ed integrazione sociale.*
- *Dal 2008 La cooperativa per conto del 1[^] Circolo Didattico di Boscoreale, scuola polo nel progetto – **VIVERE NELLA STRADA** promosso dall' UFFICIO REGIONALE SCOLASTICO, ha curato tutta la comunicazione e gli eventi finali, fino ad avere in gestione il sito Internet che attualmente continua a curare.*
- ***POR CAMPANIA** 2000-2006 misura 3.4 “Inserimento Lavorativo e reinserimento lavorativo di gruppi svantaggiati”, Sovvenzione*

Globale “Piccoli Sussidi”. Il progetto ha visto la Formazione Professionale di una giovane donna disabile psichica, e poi il suo stesso inserimento lavorativo presso la cooperativa. Il progetto è stato particolarmente interessante perché ha trattato un fenomeno ancora più complesso, e cioè la diversità di “Genere” all’interno della patologia mentale che già di per sé ingloba la difficoltà di integrazione sociale. Attraverso la collaborazione con la UOSM del DSM dell’ASL NA3Sud, una utente è stata formata per realizzare prodotti multimediali, ed inserita successivamente nella stessa coop. Litografi Vesuviani Servizi, Salute e Lavoro

- **Programma Regionale di sviluppo della cooperazione di produzione – lavoro e sociale” III Bando Regione Campania 05 Gennaio 2009 – in corso** Il progetto ha sviluppato pubblicazioni editoriali specializzate e gratuite a target mirato. Gli operatori di video editing sono gli stessi soci svantaggiati della cooperativa che hanno visto accrescere la propria professionalità confrontandosi con un mercato di alta qualità. Hanno collaborato al progetto utenti del dipartimento di salute mentale con titoli specifici, come laureati in architettura, grafici pubblicitari, operatori informatici. La cooperativa aveva il bisogno di raggiungere un mercato diverso da quello standard, per causa contrazione dello stesso, per cui grazie a questo progetto, si è potuto accrescere il parco macchine e si è potuto produrre un prodotto di altissima qualità che ha veicolato altri clienti per gli altri servizi che la stessa cooperativa offre. Il risultato raggiunto è stato quello dell’inserimento di n° tre risorse professionali aggiunte, di utenti svantaggiati. Il progetto inoltre ha permesso di accrescere il proprio knowhow, di diversificare i prodotti offerti e di entrare in contatto con molte aziende del settore profit.
- Dalla costituzione ad oggi la cooperativa ha realizzato circa **30 percorsi lavorativi** raggiungendo una percentuale di **stabilizzazione del 33%** . Attualmente la cooperativa segue circa 15 percorsi lavorativi.
- Da Aprile 2014 ad oggi per conto dell’ASL NA 3 SUD la cooperativa gestisce il “Servizio di supporto all’assistenza ed alla riabilitazione

psichiatrica ai soggetti residenti” organizzando le attività di riabilitazione per l'assistenza domiciliare, i centri diurni e le strutture intermedie residenziali (SIR).

La Casa Alloggio “La Stella Nuova”

La Struttura è una Casa Alloggio per pazienti psichiatriche di media intensità, può ospitare 10 posti letto secondo il regolamento :11 della Legge Regionale sulla dignità e la cittadinanza sociale attuazione della L. 328/2000 Regione Campania.

*Il provvedimento di autorizzazione cui è improntato il servizio della Casa Alloggio La Stella Nuova, è quello inerente I decreti attuativi della **della L.R. 11/2007 – ai sensi del Regolamento 7 aprile 2014, n. 4** sulla residenzialità a bassa intensità.*

E' ubicata nel tessuto urbano del Nolano una grande provincia di Napoli, Palma Campania , di competenza dell'Ambito Territoriale NA N.26 di competenza territoriale dell'ASL NA 3Sud.

E' facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici e privati:

In Auto:

Attraverso l'autostrada A30 Caserta-Salerno si esce direttamente al casello di **Palma Campania** e si prosegue seguendo le indicazioni che portano al centro.

In treno:

Trenitalia: Linea Napoli-Cancello-Avellino-Benevento, si scende alla stazione Palma - S. Gennaro Ves.;

Circumvesuviana: linea Napoli-Ottaviano-Sarno, si scende alla stazione di Rione Trieste e si prosegue con servizi in coincidenza di Bus.

In Pullman:

EAV BUS: con partenza diretta dal piazzale centrale, di Napoli, Stazione Circumvesuviana – Terminale.

La Stella Nuova si estende su 2 livelli, di cui il piano inferiore , contente due camere da letto, la camera per l'operatore ed un ampio salone per le attività giornaliere, pranzo, ricreazione, laboratori, relax. Al piano terra c'è la cucina camera da pranzo. Il secondo piano invece contiene camere da letto doppie e singole. Tutte le camere sono dotate di riscaldamento e ampie aperture esterne.

Intorno alla Casa c'è un confortevole cortile aperto ed un'area giardino, mentre il piano superiore ha la disponibilità di un terrazzo ampio e luminoso.

Naturalmente è annesso dei servizi igienici, e di lavanderia, come da regolamento.

Tutta la struttura è concepita secondo le normative vigenti, ed è accogliente e comoda.

“Area di attività cui gli interventi sono destinati”

La Casa Alloggio Stella Nuova accoglie persone che abbiano bisogno di un intervento psico-socio-riabilitativo che hanno patologie psichiatriche, non in fase acuta o sub acuta, che necessitano di un progetto riabilitativo a medio e lungo termine, con patologie di tipo cronico o sub cronico e con abilità e autonomia sufficiente conservate.

La Stella Nuova ospita in regime residenziale, ed offre ambienti e ritmi di vita molto familiari nel rispetto delle modalità previste dal Progetto Terapeutico Individualizzato (PTRI) scelto in condivisione tra gli operatori specializzati e le unità operative di salute mentale di provenienza dell'ospite.

La Stella Nuova, ospita utenti adulti fino all'età di 65 anni, dove è possibile intervenire in progetti riabilitativi di accompagnamento anche alla vita professionale.

“Finalità perseguite attraverso l'erogazione”

La Casa Alloggio La Stella Nuova eroga i suoi servizi nel rispetto dei seguenti principi:

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza senza discriminazione per motivi di genere, razza, lingua, religione, condizioni fisiche economiche, opinione politica. Le uniche priorità tenute in seria considerazione saranno quelle di ordine socio-sanitario, mentre il servizio alberghiero è ispirato al principio di giustizia, imparzialità e obiettività che regola anche il comportamento professionale di tutto il personale della Casa. La casa tende a programmare le prestazioni dei propri ospiti secondo le indicazioni del Progetto Terapeutico Individualizzato in modo da garantire continuità di intervento.

“Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell’intervento”

Miglioramento della “Qualità della vita”

La struttura si pone come obiettivo primario l'erogazione di un servizio mirato al miglioramento della qualità della vita dei propri Ospiti, anche attraverso la possibilità di coinvolgere il nucleo familiare e la rete sociale del territorio nelle attività culturali e ricreative volte a generare sentimenti di umanità e partecipazione che siano di sostegno alla quotidianità, soprattutto per il reinserimento dello stesso Ospite in un mondo di autonomia.

Obiettivi Specifici:

a) Riabilitazione Personale –

Agli ospiti sarà garantita un'attenta attività che aiuti loro a prendersi cura della propria persona. L'igiene, l'abbigliamento, il benessere fisico è per noi prioritario rispetto a tutti gli altri interventi riabilitativi. Saranno fornite loro le indicazioni igienico sanitarie standardizzate, previste da tutte le norme dell'organizzazione mondiale di sanità ed inoltre accompagnati alla pratica delle stesse fino al raggiungimento dell'autonomia.

In questa attività è prevista naturalmente anche la cura dei propri spazi di vita, e di quelli comuni. Saranno quindi informati sulle norme igienico sanitarie per gli ambienti, accompagnati alla pratica, ed in seguito resi autonomi.

In quest'attività è compresa anche la gestione del denaro personale, e l'accompagnamento alle compere, sia personali, sia comuni, ad es. Spesa quotidiana, approvvigionamento dei viveri etc.

In sintesi:

- / Assistenza tutelare e alberghiera*
- / Assistenza ed interventi infermieristici*
- / Igiene e sanificazione degli ambienti di vita*
- / Igiene e sanificazione degli indumenti e della biancheria*

Organizzazioni e funzioni

Gli ospiti avranno dei compiti precisi, degli orari, per la cura della propria persona, insieme agli altri ospiti saranno decisi gli orari di utilizzo dei bagni comuni, questo per andare il più possibile incontro alle esigenze proprie e degli altri. Nel momento in cui è stato stabilito il programma gestionale quotidiano, ogni modifica dello stesso dovrà passare attraverso lo stesso sistema di confronto precedente. Nessuno può non rispettare le decisioni prese, per la buona e armonica convivenza.

Figure professionali coinvolte

Durante la scelta dell'organizzazione, sarà presente la coordinatrice dell'èquipe, il tecnico/animatore, e l'OSS. Nel momento che vengono organizzati, tempi e priorità, sarà presente alla pratica l'OSS. L'assistenza infermieristica consiste nella somministrazione dei farmaci prescritti per ognuno, valutazione dello stato di difficoltà eventuale. Per poi attivare il protocollo necessario, nel caso ci siano problemi.

Il protocollo nel caso di emergenza è il seguente:

a) nel caso vi sia una difficoltà in cui il paziente non è in grado di gestire la crisi sanitaria, il personale in servizio chiamerà il 118. Nel caso il soggetto presenta sintomi non gravi, il personale attiva immediatamente il medico di base con il quale precedentemente si è avviata una collaborazione. Nel caso l'avvenimento è fuori gli orari d'ufficio, il personale in servizio chiama la guardia medica competente. Dopo che si sono attivate le chiamate di emergenza o di aiuto, si contattano i familiari dell'ospite.

Funzioni attivate in riferimento all'informazione

Saranno utilizzati per l'informazione delle pratiche, delle lavagnette magnetiche, dove saranno scritti i turni e le modalità di erogazione del servizio, nonché il nominativo degli operatori presenti in struttura settimanalmente.

Per quanto riguarda l'informazione interna, ci sono nella zona accessibile a tutti, aree comuni e nella stanza dell'operatore tutti i numeri di telefono

necessari e i nominativi per l'emergenza, come gli altri numeri utili.

Organizzazione dell'attività

L'organizzazione dell'attività è parte integrante del progetto riabilitativo, per cui ogni decisione sarà presa in merito a ciò che bisogna raggiungere come obiettivo specifico nel PTRI. Tutti saranno informati dell'organizzazione sia verbalizzando le decisioni prese, sia utilizzando le stesse lavagnette esposte in un determinato luogo della casa.

Erogazione del servizio

Il servizio varrà erogato quotidianamente, la doccia ad esempio, e all'occorrenza più volte a seconda delle necessità pratiche, mattina, prima di pranzo, prima di cena. Inoltre l'attività potrà essere erogata anche all'esterno, quando ad esempio necessita l'intervento del barbiere/parrucchiere.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio sarà per la maggior parte delle volte effettuato dall'OSS e dall'infermiere professionale attraverso l'osservazione.

b) Riabilitazione Sociale

Le esperienze terapeutiche – riabilitative, come i laboratori musicali, artistici, ergoterapici, servono all'ospite per raggiungere quegli obiettivi di riabilitazione primaria e secondaria. Attraverso attività socio-ricreative, si incentiva la

creatività degli ospiti per favorire esperienze di rivalutazione e potenziamento delle abilità manuali e cognitive.

Organizzazioni e funzioni

L'èquipe stila periodicamente una programmazione delle attività della struttura nella quale sono previste attività sia interne, sia esterne.

Figure professionali coinvolte

Le figure professionali coinvolte sono gli animatori sociali/tecnici della riabilitazione, e esperti esterni del settore di riferimento, creativi, artigiani, etc.

Funzioni attivate in riferimento all'informazione

Tutte le attività, che saranno state condivise tra l'èquipe prima, e poi confrontate con I singoli ospiti in rispetto agli obiettivi del proprio PTRI, saranno descritte con articolazioni, orari, luoghi, su un tabellone delle attività poste nell'area comune degli ospiti. Le informazioni esterne, per I familiari verranno descritte sul sito internet della CASA.

Organizzazione dell'attività

L'organizzazione delle attività viene fatto dagli operatori tecnici in condivisione con la coordinatrice della CASA. Il modello di riferimento resta sempre il PTRI.

Erogazione del servizio

All'interno della Casa vengono svolti i laboratori poli -espressivi. All'esterno della struttura sono previste, nel corso dell'anno, particolari attività quali gite, uscite territoriali, passeggiate in paese, ecc. Le attività esterne vengono realizzate anche grazie all'ausilio di una rete di agenzie socio culturali, sportive, del volontariato sociale, cattoliche e laiche, che prestano la loro collaborazione al fine di favorire l'integrazione e la socializzazione degli utenti. Le principali feste liturgiche e civili, Natale, Pasqua, Ferragosto, ecc. e i compleanni degli ospiti vengono festeggiati da tutti gli ospiti della casa in un clima familiare e aperto, possibilmente con la partecipazione dei propri familiari.

Monitoraggio e valutazione

Gli strumenti che si utilizzeranno saranno, schede di gradimento da sottoporre agli ospiti e agli stessi operatori, oltre che alla VADO , che è una scheda di valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi raggiunti da ogni singolo ospite, che sarà lo strumento che misurerà l'efficacia delle attività.

c) Accompagnamento al lavoro

Gli ospiti verranno laddove è possibile accompagnati al lavoro, anche

inseriti in percorsi protetti, come ad ex: work experience, tirocinii formativi, e inserimenti presso gli imprenditori del territorio che siano accoglienti e favorevoli a percorsi di sperimentazione, che potrebbero concretizzarsi in occupazioni più stabili.

In sintesi le attività offerte:

- / Attività di Formazione*
- / Accompagnamento al lavoro*

Organizzazioni e funzioni

Agli ospiti sarà fatto un accompagnamento al lavoro attraverso prima un bilancio delle competenze, poi una verifica della possibilità tecnico-pratica dello stesso, anche in condivisione con gli operatori sanitari che hanno inviato l'ospite. Se ci sono le possibilità di riuscita, si individueranno per gli ospiti le opportunità esterne presenti sul territorio e nella rete di appartenenza del Consorzio erogatore del servizio.

Figure professionali coinvolte

Coordinatrice, animatori/tecnici della riabilitazione interni. Formatori e maestri d'arte esterni.

Funzioni attivate in riferimento all'informazione

Le informazioni saranno prese attraverso i siti preposti all'inserimento lavorativo, alle agenzie del territorio, alle parrocchie, alle associazioni del territorio, alle confederazioni di lavoro.

Organizzazione dell'attività

Gli ospiti verranno sottoposti prima ad un periodo di formazione interno. Poi accompagnati con un Tutor interno presso il luogo di lavoro. Poi l'accompagnamento sarà sempre più verso l'autonomia individuale. Poi laddove ci siano le possibilità si proseguirà ad un inserimento lavorativo, anche attraverso forme di borse lavoro.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio principalmente verrà fatto dal Tutor interno, poi dall'èquipe

formata per quel determinato PTRI. Animatore/Tecnico della riabilitazione, coordinatrice, operatori socio-sanitari invianti

d) Accompagnamento presso I luoghi di vita

Il modello operativo è improntato sulla possibilità che I pazienti vengano via via reintrodotti nei propri luoghi di vita. E' fondamentale quindi che venga coinvolta la famiglia di origine, I familiari più stretti ed anche quelli più lontani, che possano essere un tramite rispetto al contesto ambientale. Inoltre I pazienti verranno accompagnati nei propri luoghi di vita, città natale, associazioni del territorio, parrocchie. Questo ha una funzione importantissima, laddove il paziente non era inserito nel contesto di vita avrà la possibilità di fare una nuova esperienza in modo che il reinserimento sociale sarà più fluido, ed invece se era già inserito, il rientro sarà meno complesso.

Organizzazioni e funzioni

Periodicamente, sempre in riferimento al proprio piano terapeutico, e con la condivisione con gli operatori invianti, l'ospite verrà accompagnato a casa propria e in giro per il proprio territorio.

Figure professionali coinvolte

Ogni ospite sarà affiancato nel progetto terapeutico individualizzato da un operatore specializzato, Animatore o Tecnico della riabilitazione che svolga anche funzione di facilitatore familiare. La coordinatrice della struttura presiederà le èquipe con I medici referenti, per la programmazione delle visite.

Funzioni attivate in riferimento all'informazione

Le riunioni verranno organizzate utilizzando come sistema di comunicazione, telefonate informali e fax o mail alle varie U.O.S.M. Mentre si utilizzerà informalmente il telefono per comunicare con le famiglie.

Erogazione del servizio

Il servizio sarà erogato in accordo con tutta l'èquipe di riferimento, e l'accompagnamento sarà a carico della struttura ospitante. Il servizio durerà per tutto il percorso riabilitativo del paziente.

Monitoraggio e valutazione

Riunioni di équipe differenziate, VADO, (scheda di monitoraggio psichiatrica riabilitativa) , schede di gradimento

“Le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione”

*Il modello a cui si riferisce la struttura è la realizzazione del **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato***

Il progetto riabilitativo individualizzato, sarà strutturato in maniera da sviluppare e potenziare le risorse di ognuno degli ospiti e dovrà continuare anche dopo il raggiungimento di tali risultati al fine di evitare possibili e pericolose regressioni. Alla luce di quanto esposto oltre alle figure professionali interne vi saranno all'occorrenza degli esperti professionisti di settori diversi nel caso il paziente possa mostrare la capacità formativa e lavorativa, obiettivo che il nostro modello operativo si come come principale strumento riabilitativo.

Le osservazioni raccolte durante le riunioni di équipe finalizzate alla sua stesura, sono le rilevazione dei bisogni delle diverse aree riabilitative dell'ospite e degli obiettivi che si intendono raggiungere. La definizione del tipo di intervento da effettuare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e le figure ivi incaricate.

L'andamento del percorso terapeutico è monitorato periodicamente sia attraverso verifiche in itinere, alle quali prendono parte tutti gli attori coinvolti nel progetto, sia mediante l'utilizzo di strumenti di valutazione scientificamente condivisi:

- / Interventi Intensivi, Terapeutici e Socio Riabilitativi*
- / Introduzione al lavoro di gruppo (laboratoriali formativi, laboratoriali ricreativi, laboratoriali riabilitativi)*

- / Visite mediche esterne ed interne
- / Recupero e sviluppo delle autonomie di base
- / Reinserimento sociale

La presa in carico – procedura di erogazione

La struttura prende in carico Pazienti Psichiatrici seguiti dal DSM, (Dipartimento di Salute Mentale) delle Aziende Sanitarie Locali, nelle specifiche UOSM (unità Operative di Salute Mentale). Oppure utenti seguiti dagli Ambiti Sociali, o dai servizi sociali degli Enti Locali. Sono gli stessi operatori socio-sanitari che inviano alla struttura il paziente, su richiesta dello stesso, oppure su richiesta della famiglia, o su richiesta degli operatori stessi. Il paziente naturalmente deve condividere sin dall'inizio la scelta. Deve condividere la collocazione, ed il modello operativo che sarà comunicato nelle varie forme: colloqui, riunioni di équipe, UVI.

Alle UVI (unità di valutazione) ci sarà la partecipazione della coordinatrice della struttura o degli operatori che la struttura rispetto al caso decide di inviare. Ad es. Per particolare esperienza, competenza, etc.

Non sono quindi avviati alla struttura Accessi Liberi.

L'Accoglienza:

Dal momento in cui sono attivate tutte le procedure per l'inserimento in struttura, che leggerete più avanti, comincia il periodo dell'accoglienza.

Gli ospiti, che avranno già conosciuto la coordinatrice della struttura, verranno presentati agli altri ospiti . Verrà presentato prima il gruppo e poi ci saranno degli incontri più approfonditi alla presenza del tecnico della riabilitazione con il proprio compagno di stanza.

Il rapporto con il compagno di stanza presenta una delicatezza superiore.

La convivenza in stanza viene condivisa con una persona dello stesso sesso.

Per una settimana verrà fatto il periodo dell'”**ACCOMODAMENTO**”, dove gli operatori faciliteranno l'inserimento. L'ospite conoscerà quindi gli altri

componenti della casa, tutti gli operatori inseriti in struttura, gli ambienti, ed anche il territorio più prossimo alla casa.

Verrà accompagnato nei luoghi esterni, per imparare l'ubicazione della stessa e dove sono i principali servizi.

Profili professionali coinvolti

La figura professionale responsabile del processo è la coordinatrice della struttura. La figura professionale che accompagna nella pratica è il Tecnico/Animatore. Per gli ambienti e gli accessori, gli accessori per l'igiene e la vita pratica materiale è l'Operatore, Socio-Sanitario. Naturalmente tutto il processo è condiviso in équipe con la presenza dello stesso ospite.

L'Assistenza

Dopo 7/8 giorni circa, si passa alla fase dell'assistenza, dove si individuano i bisogni riabilitativi dell'ospite. Si fanno colloqui più approfonditi e si cerca se gli operatori dell'équipe lo ritengono pronto alla prima somministrazione della VADO. Dopo si fa un colloquio di équipe allargato con il Medico referente dell'ospite o con chi ha seguito e segue il paziente fino a quel momento. Condiviso il processo gli operatori della struttura e la coordinatrice realizzano il progetto individuale riabilitativo. Una seconda riunione, serve per condividere, con la presenza dell'ospite e con gli operatori sanitari della UOSM il PTRI.

L'Accompagnamento

A questo punto comincia la fase dell'accompagnamento. L'ospite viene inserito nei gruppi di riabilitazione che sono per lui efficaci, viene accompagnato alle attività esterne prestabilite, viene accompagnato nelle fasi descritte in precedenza individuate:

Accompagnamento alla Riabilitazione Psichiatrica

Accompagnamento alla formazione/lavoro

Accompagnamento nei luoghi di vita

La Formazione Continua

Gli Operatori della struttura sono sottoposti a percorsi di Aggiornamento

professionale annuali. Devono produrre titoli ECM laddove previsti dalla propria professione, o in alternativa produrre attestati di aggiornamento.

Inoltre tutta l'èquipe è sottoposta, ogni 6 mesi ad 3/6 giorni di "Supervisione" con un esperto esterno all'èquipe e per per ogni nuovo caso tutta l'èquipe è sottoposto dopo 3 mesi dall'inserimento a 2 giorni di supervisione con un esperto esterno.

Sedi

La sede dell'Assistenza e dell'Accompagnamento è principalmente la struttura La Stella Nuova , le altri sedi sono:

- la UOSM di riferimento*
- le Agenzie territoriali*
- Gli imprenditori selezionati*
- Gli enti di formazione*
- La casa di origine*
- Il territorio di origine*

Strumenti di Valutazione

Gli strumenti di valutazione saranno la VADO, la cartella clinica del medico referente che ne comprenderà l'efficacia della riabilitazione e compilerà una sezione creata in relazione del progetto. Le riunioni di èquipe. Le schede di gradimento somministrate allo stesso ospite e ai propri familiari.

Profili Professionali

Coordinatrice - Tecnico della riabilitazione/Animatore – Medico referente/operatori sanitari referenti – Assistente Sociale/Tutor

Documentazione richiesta:

- *Documento di identità*
- *Codice Fiscale o Tessera Sanitaria Regionale*
- *Esami Clinici e loro esiti*
- *Esenzione ticket dalla spesa sanitaria*
- *Documentazione sanitaria (cartella clinica, esami diagnostici piano terapeutico)*

Dati richiesti:

- *Luogo e data di nascita – Recapito Telefonico familiari o Tutori*
- *Residenza attuale*
- *Situazione Giudiziaria*
- *Residenze precedenti*
- *Situazione scolastica e lavorativa*

Nello specifico tale raccolta è utile ad acquisire i minimi dati indispensabili per poter procedere alla programmazione di un percorso riabilitativo successivo alla permanenza presso la struttura. Il trattamento sarà effettuato principalmente con sistemi informatizzati e telematici, e parzialmente con metodi manuali. I dati forniti non saranno in alcun caso trasmessi all'esterno e non saranno diffusi ma comunicati, solo se necessario, alle seguenti realtà che operano secondo le stesse finalità, nel caso queste collaborassero alla definizione del suo programma riabilitativo: ASL e ogni suo servizio pertinente :Ospedali, Medici, Servizi Sociale etc.

Tempi di attesa di risposta

Dal momento della segnalazione da parte della UOSM, si avvia la procedura menzionata più avanti nell "procedura di accesso". Se l'ospite è ritenuto compatibile con la struttura, verrà inserito entro 8 giorni max dal compimento delle procedure. Se non dovesse risultare compatibile, la struttura comunicherà il diniego entro 24 ore dalla conclusione delle procedure.

Orari e tempi di ricevimento

Gli orari di apertura sono 24 ore su 24 festivi compresi.

Gli operatori socio- sanitari sono ricevuti dalle ore 9,00 alle ore 20.00, tutti i giorni, compresi i festivi.

Le visite degli ospiti sono consentite a familiari e amici previo accordo con la Coordinatrice della struttura . E' preferibile che le stesse si effettuino durante il fine settimana (Sabato o domenica), salvo eventuali accordi presi con i responsabili. Per gli ospiti che non raggiungono i familiari durante le feste comandate, Pasqua e Natale, ma che restano in struttura possono, in accordo con la coordinatrice trascorrere le feste presso la struttura.

Gli orari per le telefonate degli Ospiti sono:

14.00 – 16.00 e dalla 21.00 alle 22.00

Gli orari della colazione, pranzo e cena sono quelli di una famiglia:

igiene personale 7.30

colazione 8.00 – 8.30 somministrazione della terapia individuale

cena ore 8.00 – dopo cena c'è la massima libertà per scegliere gli orari di sonno.

Gli orari delle attività sono regolate in base all'organizzazione dei progetti individuali.

Accesso Ordinario - procedure

La modalità operativa di presa in carico si snoda attraverso i seguenti passaggi:

- 1. Presentazione del caso da parte del Servizio Inviante*
- 2. Presentazione di documentazione scritta sulla situazione dell'ospite che s'intende inserire*
- 3. Presentazione del caso all'interno dell'équipe per valutarne l'inserimento*
- 4. Incontro con il Servizio inviante per stilare le prime linee guida sul PTRI, compreso familiari o tutori*

5. *Richiesta all'inviante della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, etc.*
6. *Incontro con l'Ospite nella residenza attuale (domicilio o altra residenza)*
7. *Accoglienza presso la casa*
8. *Ambientamento*
9. *Condivisione con l'Ospite del PTRI ipotizzato*
10. *Presa in carico*

Accesso Differito - procedure

La modalità operativa di presa in carico differito si snoda attraverso i seguenti passaggi:

1. *Presentazione del caso da parte del Servizio Inviante*
2. *Presentazione di documentazione scritta sulla situazione dell'ospite che s'intende inserire*
3. *Presentazione del caso all'interno dell'équipe per valutarne l'inserimento*
4. *Incontro con il Servizio inviante per stilare le prime linee guida sul PTRI, compreso familiari o tutori*
5. *Richiesta all'inviante della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, etc.*
6. *Incontro con l'Ospite nella residenza attuale (domicilio o altra residenza)*
7. *Partecipazione dell'ospite ad alcune attività di gruppo all'interno della casa, compreso il pranzo*
8. *Valutazione con l'ospite del gradimento dell'esperienza*
9. *Accoglienza presso la casa*
10. *Ambientamento*
11. *Condivisione con l'Ospite del PTRI ipotizzato*
12. *Presa in carico*

“Le risorse Professionali e Tecnologiche Impiegate”

Nella Casa Alloggio La Stella Nuova, opera un'équipe professionale e multidisciplinare composta da educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, tecnici dei servizi sociali, animatori sociali, infermieri professionali, operatori socio sanitari, psicologi.

Tutto il personale in carico, partecipa alla formazione continua periodicamente.

Le risorse professionali utilizzate sono quelle previste dal regolamento in essere. Nello specifico :

Coordinatrice: Psicologa/Psicoterapeuta, iscritta all'albo professionale, con esperienza di gestione e organizzazione di Comunità di Riabilitazione.

Animatori Sociali: Operatori specializzati con titolo di Animatore Sociale, esperti nella conduzione di gruppi di riabilitazione presso Centri Diurni. Conduzione di Attività di riabilitazione Domiciliare. Conduzione e gestione di attività riabilitative psichiatriche.

Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica: Esperti Laureati in Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica con esperienza nella conduzione di gruppi di riabilitazione presso Centri Diurni. Conduzione di Attività di riabilitazione Domiciliare. Conduzione e gestione di attività riabilitative psichiatriche.

Assistente Sociale: Laureata in scienze del servizio sociale, con esperienza in conduzione di gruppi di Mutuo Aiuto Familiare e di Tutoraggio nell'accompagnamento al lavoro.

Infermieri Professionali: con titolo ed esperienza in Assistenza Domiciliare e di Comunità.

OSS: Operatori Socio Sanitari, con esperienza in gestione e assistenza domiciliare, di Comunità, semiresidenzialità.

Inoltre a seconda delle attività laboratoriali, saranno chiamati degli esperti d'arte sia per le attività artistiche-ricreative, che per quelle ergonomiche, come artigiani e maestri d'arte.

Gli ospiti avranno la presa visione dell'organigramma dell'èquipe della struttura, inoltre visioneranno i turni di lavoro, con la strutturazione delle attività.

Le procedure rispetto alla Privacy

La casa Alloggio La Stella Nuova, ha come procedure di privacy quelle stabilite dalla normativa sulla Privacy - dal D.L.vo 196/03 . Nello specifico l'articolo 30, comma 1 del D.L.vo 196/03 che prevede che le operazioni di trattamento dei dati personali possono essere svolte solo da incaricati, che operano sotto la diretta autorità del Responsabile. Per la casa Alloggio Stella Nuova, il responsabile della privacy è la Coordinatrice della struttura.

Presso la struttura è presente l'Informativa per il trattamento dei dati sensibili. Al paziente viene fatta firmare tale procedura al momento dell'ingresso in struttura.

All'ospite viene fatto firmare il CONSENSO: autorizzazione al trattamento dei propri dati personali rilasciata dall'interessato; dove sono specificati il perchè, quando, a chi, potranno essere riferiti I propri dati personali.

I dati sono inseriti in un FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (Fse):

E' il documento elettronico che contiene i dati sanitari di ogni paziente, quali patologie, interventi chirurgici, esami clinici, farmaci prescritti, documentazione relativa ai ricoveri. E' consultabile on line sia dall'interessato, sia da altri soggetti e ventualmente autorizzati.

Conservazione: i documenti o gli atti che contengono dati sensibili o giudiziari sono conservati in un archivio ad accesso controllato. In un armadio con serratura, a cura della Responsabile di struttura.

Utilizzo: i dati possono essere utilizzati solo da coloro che sono stati espressamente incaricati al trattamento. L'utilizzo dei dati avviene solo per scopi determinati , espressi e legittimi, non possono essere utilizzati per scopi che non coincidano o che non siano compatibili con quelli istituzionali della Casa Alloggio in riferimento alle attività affidate.-

“Le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento”

La Cooperativa Sociale che gestisce la Casa Alloggio La Stella Nuova, è in grado di mettere a disposizione degli ospiti una vasta rete territoriale. E' in grado di coinvolgere la Comunità circostante con il coinvolgimento dei servizi sociali del Comune di Palma Campania e delle associazioni presenti sullo stesso.

Le famiglie degli ospiti, sono indispensabili per il percorso riabilitativo del proprio familiare, per cui in condivisione con lo stesso saranno coinvolti sia per le attività interne della casa, in condivisione con gli altri ospiti, sia per quelle esterne.

I familiari vengono coinvolti nelle attività dell'Associazione dei familiari presenti nel territorio dell'ASL NA 3 Sud, costituita nel 2014, denominata FA_MILIARI.

“Gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio”

Verifiche

Le verifiche e le forme di valutazione collettive sono quindi curate al fine di permettere realmente di intervenire “a misura dell'utente”. Gli strumenti utilizzati sono:

- a) le osservazioni sul campo*
- b) le riunioni d'équipe curate dal coordinatore*
- c) le riunioni con i referenti dei servizi di riferimento*
- d) il confronto sistematico con i consulenti, in merito ai progetti terapeutico-riabilitativi definiti*

Al fine di ottenere buoni risultati di ordine assestenziale, infermieristico,

medico, alberghiero, la Casa coinvolge sistematicamente gli Enti invianti ed i Servizi socio-sanitari territoriali nei progetti che vengono strutturati a favore dell'Ospite, credendo fortemente nella loro fattiva collaborazione per il buon esito dell'obiettivo prestabilito. La tipologia organizzativa è caratterizzata dalla presenza di documentazione inerente gli Ospiti e custodite nel pieno rispetto della privacy

a) Cartella Clinica (psicologica e psichiatrica) PTRI

b) Protocolli operative per una corretta gestione della Casa Alloggio

c) Registri per le relazioni giornaliere del Personale, in base alla mansione svolta.

“Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni”

Adempimenti di Legge

Oltre alle normative vigenti, nello specifico della L.R. 11/2007 – ai sensi del Regolamento 7 aprile 2014, n. 4 , la Casa Alloggio ha adottato provvedimenti conseguenti alle prescrizioni richieste. Nel dettaglio è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte nei progetti, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione stessa dei dati sensibili a persone identificate come affidabili e investiti di responsabilità formale.

Tutta la documentazione relativa al consenso al trattamento dei dati personali degli utenti inseriti, è conservato nella cartella personale. I dati personali e sensibili non sono oggetto di diffusione e sono custoditi in base alle misure minime previste dall'art. 33 del D.Lgs 196/03.

Gli ospiti vengono informati al seguente riguardo: Il trattamento a cui saranno sottoposti i dati personale, forniti tramite la compilazione della scheda all'ingresso o in altre occasioni.

I dati in oggetto si riferiscono insieme a un operatore e sono, di seguito, sintetizzati in dati obbligatori e sensibili.

DIMISSIONI

La proposta di dimissione viene presentata in sede di èquipe e concordata con il servizio inviante, sia se si sono raggiunti i risultati del PTRI, sia se l'ospite risulta incompatibile con la struttura.

L'ospite non viene dimesso prima che gli sia garantita altra sistemazione.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Diritto all'Informazione – l'ospite ha il diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure.

Diritto all'èquità do trattamento – l'ospite ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento su tutto ciò che riguarda la vita all'interno della casa alloggio

Diritto alla privacy – l'ospite ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza

Diritto di accesso ai documenti amministrativi – l'ospite può prendere visione dei documenti che lo riguardano

Dovere al rispetto del regolamento vigente – l'ospite ha il dovere di rispettare un regolamento interno di convivenza per tutelare il clima sereno all'interno della casa

Dovere al rispetto degli altri ospiti – l'ospite ha il dovere di rispettare le esigenze di vita di tutti gli ospiti della struttura e di evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo

Dovere di rispettare gli operatori che convivono con gli ospiti

“Procedure di reclamo”

Gli ospiti hanno a disposizione una scheda dove potranno appuntare il proprio reclamo. La coordinatrice mette a disposizione dello stesso un numero cronologico di registrazione, e tale registrazione è inserita in un registro/reclami, in custodia della stessa coordinatrice. All'ospite sarà consegnata una ricevuta, firmata dalla coordinatrice del reclamo.

La scheda reclamo è semplice da compilare, per facilitare lo stesso utente con domande guidate in aree :

Area Assistenza – Area riabilitazione – Area Organizzazione – Igiene – Pasti etc. La scheda ha l'indicazione del destinatario della richiesta, Coordinatrice prestampata nel modulo; oltre che all'obbligatorietà di rispondere e l'indicazione che se non si rispetta tale procedura, l'ospite ha il diritto di indennizzo.

L'ospite ha un tempo di risposta al proprio reclamo non superiore a 8 giorni.

Il registro/reclami è inviato mensilmente all'Ambito di riferimento dell'inviante.

Alla comunicazione è allegata la procedura di risoluzione dello stesso. Descrivendo in maniera chiara l'adempimento del reclamo.

L'indennizzo è stabilito di volta in volta, e l'organismo previsto per tale pratica è quello della Mediazione ai sensi del Decreto L.vo n° 28 del 4 marzo 2010.

“Il corrispettivo economico di riferimento (retta, tariffa, ecc.)”

RETTE

Le rette sono stabilite dalla L. 666 del 6 dicembre 2011 – successivi decreti attuativi L. 11/07 – L. 328/2000., compartecipazione 60% ente locale – 40% ASL.

Gli ospiti non sono tenuti alla compartecipazione per la Residenzialità, ma per i servizi non compresi.

Servizi Compresi:

- *Accoglienza Alberghiera*
- *Assistenza Materiale*
- *Accompagnamento alla riabilitazione – progetti terapeutici riabilitativi individuali*
- *Accompagnamento alle attività interne ed esterne*
- *Consulenza Psicologica*

Servizi non compresi:

- *servizio parrucchiere*
- *servizio di podologia*
- *spese indumenti personali*
- *spese telefoniche personali*
- *presidi sanitari*
- *sigarette*
- *erogazione di soldi agli ospiti*
- *farmaci non compresi nell'esenzione del ticket*

Informazioni esterne:

La “Carta dei Servizi” della Casa Alloggio La Stella Nuova è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramento ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla Casa stessa.

I contenuti del documento sono integralmente disponibili sul sito della cooperativa www.litografivesuviani.it

La presente carta come de norma è inviata agli ambiti territoriali di riferimento degli ospiti e all'azienda sanitaria di riferimento nonché all'Ambito Territoriale di riferimento della struttura.

Inoltre è presente in copia stampata nella struttura e inviata su richiesta ad ogni familiare.