

HOPE



HOPE Società Cooperativa Sociale
C.so Felice Cavallotti, 34/7 - Alessandria (AL)
C.F. e P.I. 02103980062

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO

CARTA DEI SERVIZI

SRP 1.3

**Struttura residenziale psichiatrica ad alta intensità riabilitativa
e bassa intensità assistenziale.**

“LA TERRAZZA SUL MARE”

(4 POSTI LETTO)

**RIVA LIGURE
C.so VILLAREGIA, 48**

A.S.L. 1 IMPERIESE

**ENTE GESTORE: HOPE Società Cooperativa Sociale
C.so Felice Cavallotti, 34/7 – CAP 15121 – Alessandria (AL)**



In questi anni l'ascolto del paziente/utente e delle sue esigenze è stato sostenuto, accelerato e spinto dal diffondersi delle logiche della Qualità. Come è noto, questo approccio si basa su alcune strategie di base:

- Mettere al primo posto il paziente/utente
- Qualità dei processi attraverso i quali si eroga un servizio
- Miglioramento continuo
- Coinvolgimento delle risorse umane

La Carta dei servizi si colloca a pieno titolo un ampio movimento di qualità e l'obiettivo più importante è quello di riequilibrare il rapporto con il cittadino. La Hope Scs dichiara le prestazioni erogate, quale è l'impegno che si assume con i cittadini pazienti/ utenti come intende operare nel caso di non rispetto delle prestazioni promesse. Il paziente/utente è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere in alcuni casi decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei pazienti /utenti per quanto riguarda i servizi erogati dall'ente per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativo che sottendono all'erogazione dei servizi. Il vero lavoro raggiunto di questo processo è mettere in condizione l'utente/paziente ad avere gli standard di prestazione in maniera univoca dagli operatori.

Nella Struttura la Direzione ha la responsabilità nell'elaborazione della carta dei servizi e nell' adeguamento laddove è previsto per avere un buon mantenimento della qualità Aziendale.

Mantenere un buon sistema di qualità aziendale da parte della direzione si intende:

- Offrire prestazioni che tengano conto dei bisogni specifici e unici dell'utente/paziente perfezionando piani individualizzati sempre strutturati
- Offrire un servizio che rispetti la privacy e la dignità dell'utente/paziente
- Assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro.
- Garantire una formazione adeguata del personale.
- Fornire informazioni molto chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni erogate sul personale addetto e sugli standard di prestazione

Quindi la SRP 1.3 è una struttura ricettiva collettiva nella quale vengono erogati e forniti servizi di carattere alberghiero, assistenziale e sanitario

Standard di qualità:

La direzione della Hope Scs vuole stabilire un vero e proprio patto con l'utente / paziente che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo



trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire agli utenti/pazienti una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti/pazienti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

PREMESSA

La SRP 1.3 è una unità abitativa per progetti personalizzati gestita dalla HOPE Società Cooperativa Sociale già ente gestore della Comunità Terapeutica "Villa Cicin" di Riva Ligure (IM), la quale prevede, per gli ospiti presenti, due livelli di protezione con inserimento in Comunità Terapeutica o SRP 1.3 a seconda delle necessità del paziente ed al livello di riabilitazione raggiunta. La SRP 1.3 si inserisce, quindi, come naturale prosecuzione del percorso terapeutico-riabilitativo finalizzato al reinserimento sociale dei pazienti e come momento di verifica dei risultati raggiunti e del perdurare degli stessi in ambiente meno protetto.

Alla SRP 1.3, prevista per l'accoglienza di 4 ospiti, accederanno quei pazienti che, dopo adeguato percorso riabilitativo presso la nostra C.T.R. o altra struttura simile o su invio del D.S.M. avranno raggiunto un livello di autonomia personale e sociale che consenta agli stessi di svolgere le mansioni minime richieste e, soprattutto, la capacità di trascorrere alcune ore della giornata e la notte senza la presenza attiva degli operatori. Gli inserimenti saranno concordati tra il D.S.M. inviante ed il Direttore Sanitario dell'asse terapeutico-riabilitativo "La Terrazza sul Mare", il quale mantiene la responsabilità sanitaria anche della SRP 1.3, e solo per pazienti di provata autonomia sociale. Naturalmente il passaggio dalla C.T.R. alla SRP 1.3 verrà sempre proposto ed attuato in accordo con il D.S.M. inviante.

La permanenza presso la SRP 1.3 è concordata tra il D.S.M. inviante e la Unità di Valutazione Interna del Centro "Villa Cicin". Al momento dell'ingresso l'ospite, assistito, ove possibile da un parente o da un referente, sottoscriverà, dopo presa visione del regolamento un protocollo di accordo all'inserimento che costituirà impegno ad accettare e rispettare le regole di convivenza e le decisioni della Equipe Terapeutico-Riabilitativa del gruppo HOPE che lo avrà in averlo in carico.

Articolo n.1 - Modalità di Ammissione e Dimissione

- Alla SRP 1.3 accederanno quegli ospiti, preferibilmente provenienti dal percorso riabilitativo presso una C.T.R. o altri trattamenti riabilitativi, che abbiano conservato o riacquisito un livello di autonomia sociale e personale che consenta agli stessi di svolgere le mansioni minime richieste, di essere inseriti in progetti lavorativi protetti e, soprattutto, di trascorrere alcune ore della giornata e la notte senza la presenza attiva degli operatori.
- L'inserimento verrà proposto dalla equipe terapeutico-riabilitativa delle Comunità "Villa Cicin" al D.S.M. di appartenenza dei pazienti ed al paziente stesso e verrà effettuato solo con la condivisione del progetto da parte di tutti i contraenti.



- Potranno avvenire inserimenti direttamente in SRP 1.3 ma solo per pazienti di provata autonomia sociale e con l'approvazione del Direttore Sanitario, il quale manterrà la responsabilità sanitaria anche per gli ospiti della SRP 1.3.
- Nei criteri per l'ammissione si terrà conto della esigenza di mantenere una casistica il più possibile omogenea all'interno della SRP 1.3.
- L'inserimento in SRP 1.3 avverrà, dopo sottoscrizione del protocollo di accordo, sempre in prova per un periodo di mesi sei, che consentirà la redazione del P.T.R.P. Fermo restando che, sia nel periodo di prova, che in qualsiasi altro momento, il paziente che dovesse necessitare di maggiore protezione, potrà essere accolto in C.T.R. per un periodo di assestamento e osservazione clinica.
- Le dimissioni dalla SRP 1.3 potranno avvenire per:
 - ✓ realizzazione del P.T.R.P. (raggiunta autonomia sociale);
 - ✓ sopravvenuta incompatibilità con la struttura;
 - ✓ decisione del paziente o della A.S.L. di competenza.Le dimissioni saranno sempre concordate con gli Enti invianti valutandone i tempi e le modalità nel rispetto del P.T.R.P.

Articolo n.2 - Prestazioni erogate a favore dell'Ospite.

Il personale della struttura è costituito da:

- Medico Psichiatra
- Psicologo
- Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica
- Educatore Professionale
- Infermiere

La prestazione si svolge sulle 24 ore e l'articolazione dell'orario è definita in base alla normativa vigente in base al P.T.R.P.

Per il turno notturno è garantito un servizio di reperibilità sulle 24 ore coperto da un operatore qualificato in grado di attivare la procedura di emergenza in caso di necessità.

- **ASSISTENZA SANITARIA SPECIALISTICA**

Il Medico Psichiatria responsabile dell'assistenza sanitaria svolge attività clinica di verifica delle condizioni psicopatologiche degli ospiti e prescrizioni farmacologiche.

- **ASSISTENZA SANITARIA DI BASE.**

Tale attività sarà svolta da medici convenzionati di libera scelta e dal medico di base con integrazione del servizio di Guardia Medica nelle fasce orarie previste.

- **SOSTEGNO PSICOLOGICO.**

Come avviene per l'assistenza psichiatrica, lo staff tecnico della SRP 1.3 seguirà i pazienti con continuità ed intensità da modulare all'evolversi della situazione dei pazienti stessi.



- **L'ABITARE ASSISTITO**

Gli operatori si occuperanno di programmazione e progettazione educativa; dopo un periodo iniziale di osservazione del nuovo ospite, il gruppo di lavoro evidenzierà e sottolineerà le 'aree' in cui poter lavorare, attraverso la compilazione di progetti educativi, per attivare e/o 'riabilitare' abilità del paziente nella cura del sé, nella cura degli spazi, nella relazione, nella gestione del proprio denaro, nella corretta auto-somministrazione della terapia farmacologica e nell'utilizzo delle risorse presenti nel tessuto sociale, in modo da fornire al paziente il maggior numero possibile di strumenti e risorse con cui poter 'abitare' il proprio spazio ed il mondo intorno a sé.

- **METODOLOGIA DI LAVORO**

La struttura garantisce l'attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa con prevalenza di attività di assistenza e risocializzazione.

L'Equipe di lavoro si fa carico di:

- ✓ redigere il P.T.R.P. (redatto dalla Terapista della riabilitazione psichiatrica), per ogni paziente inserito definendo le aree di intervento specifico, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti e la verifica degli interventi;
- ✓ strutturare un regolamento interno (spesa, gestione del denaro, assunzione della terapia farmacologica, ecc.);
- ✓ effettuare il sostegno terapeutico-farmacologico, psicologico, sociale previsto dal P.T.R.P.;
- ✓ monitorare il percorso di ogni ospite per valutare gli obiettivi a breve termine;
- ✓ organizzare periodiche riunioni con gli ospiti, per confrontarsi e affrontare eventuali problemi e necessità che possono sorgere all'interno del gruppo;
- ✓ organizzare riunioni di confronto tra gli operatori per verificare l'andamento del progetto e rinforzare la collaborazione reciproca anche con il C.S.M. inviante.

- **PROMOZIONE E AVVIO AD ATTIVITA' DI RISOCIALIZZAZIONE ESTERNE**

L'integrazione sociale è un'ulteriore finalità del servizio che, mediante un supporto nelle relazioni interne ed esterne alla struttura, tenda a consolidare i legami tra gli ospiti e la comunità locale; i rapporti con i familiari verranno supportati e favoriti ove il progetto lo richieda.

- **INSERIMENTI LAVORATIVI**

Verranno avviati progetti di inserimento lavorativo (Borsa Lavoro o altro) protetto proporzionali alla autonomia fisica e psichica di ciascun paziente. L'integrazione sociale è un'ulteriore finalità del servizio che, mediante un supporto nelle relazioni interne ed esterne alla struttura, tenda a consolidare i legami tra gli ospiti e la comunità locale; i rapporti con i familiari verranno supportati e favoriti ove il progetto lo richieda.

Articolo n.3 - Organizzazione Interna.

- **CONSUMO DEI PASTI.**



Inizialmente gli ospiti consumeranno i due pasti principali (pranzo e cena) presso la SRP 1.3 con fornitura esterna e successivamente non è escluso in base ai livelli di autonomia raggiunti, si prepareranno alcuni pasti con la supervisione dell'operatore.

- **ASSUNZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA.**

Inizialmente la terapia verrà somministrata al momento dei pasti dagli operatori della SRP 1.3 e seguirà, parallelamente all'autonomizzazione, una responsabilizzazione dei pazienti, per l'assunzione autonoma dei farmaci senza la presenza di operatori.

- **PULIZIE ED IGIENIZZAZIONE LOCALI**

Il servizio verrà svolto dagli ospiti, proporzionalmente alle proprie capacità e condizioni di salute, coordinato dal personale della di servizio della HOPE che integrerà tale servizio.

- **GUARDAROBA E LAVANDERIA ABBIGLIAMENTO PERSONALE**

Il servizio verrà svolto, con il supporto della HOPE, dagli ospiti nell'ambito dei singoli progetti terapeutici, affiancati da personale educativo che stimolerà gli ospiti stessi verso una gestione autonoma dei propri bisogni per l'igiene della persona e del vestiario personale.

Articolo n.4 - Gestione degli Ambienti e Regole di vita comunitaria.

- **ASSEGNAZIONE SPAZI E DOTAZIONE ARREDI.**

Nella SRP 1.3 "La Terrazza sul Mare", previsto per 4 ospiti, ad ogni ospite viene assegnato un posto letto in camera doppia con dotazione personale di armadio guardaroba e comodino dove conservare i propri effetti personali e la propria biancheria. La camera da letto, il soggiorno, la cucina ed i bagni sono considerati spazi comuni ossia di uguale pertinenza di ciascuno degli ospiti. Ogni ospite è tenuto ad utilizzare al meglio tutti gli ambienti evitando di danneggiare l'arredamento e/o la struttura; eventuali danni arrecati o guasti dovuti ad incuria sono a carico degli ospiti della struttura.

- **GESTIONE DEL DENARO**

Le spese personali (sigarette, vestiario, consumazioni, effetti personali) sono a carico dell'ospite, pertanto, al momento dell'ingresso, dovrà essere costituito presso l'amministrazione della SRP 1.3, un fondo proporzionale alle esigenze del paziente. Gli ospiti verranno coinvolti in tutti gli acquisti effettuati per la SRP 1.3 e stimolati all'uso corretto del denaro, alla programmazione delle spese ed al rispetto del budget di cui ognuno dispone tendendo, con tutto ciò, alla completa autonomia gestionale.

- **DOVERI DEGLI OSPITI.**

Ogni ospite è tenuto a:

- a) rifare il letto e riordinare la propria camera ogni mattina;
- b) avere cura della propria igiene personale e del proprio abbigliamento indossando indumenti puliti ed in ordine;
- c) assumere la terapia farmacologica prescritta dai medici;



- d) aver rispetto degli altri ospiti presenti all'interno della struttura rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche (atteggiamenti aggressivi saranno motivo di allontanamento).
- e) aver rispetto degli operatori ascoltando ed accettando indicazioni e suggerimenti proposti dagli stessi (l'insubordinazione sarà motivo di allontanamento)
- f) partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal progetto terapeutico;
- g) partecipare in parti uguali agli altri ospiti ai lavori di pulizia dell'appartamento ed ai compiti di cucina;

- **DIVIETI GENERALI.**

Dovrà essere rispettato il regolamento condominiale di cui verrà consegnata copia ad ogni ospite, ed inoltre è espressamente vietato:

- a) introdurre e/o consumare, all'interno o all'esterno della SRP 1.3 bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- b) ascoltare ad alto volume radio, televisione o altro;
- c) appropriarsi di oggetti appartenenti ad altre persone;
- d) rimanere a letto oltre l'ora di colazione salvo in caso di stati patologici documentati (stati febbrili, influenzali ecc.) o su espressa indicazione del medico;
- e) pernottare all'esterno dell'appartamento se ciò non è previsto espressamente dal progetto terapeutico o autorizzato dall'equipe responsabile dello stesso;
- f) dare accesso all'interno dell'appartamento, a qualsiasi titolo, a persone esterne, anche se amici o parenti, senza la espressa autorizzazione dell'equipe.

Articolo n.5 - Retta.

- **DETERMINAZIONE DELLA RETTA.**

Tutte le spese relative alla SRP 1.3 (arredamento, affitto, riscaldamento, spese condominiali, utenze varie, approvvigionamenti, personale medico, psicologico ed educativo, supporto ai servizi ed agli inserimenti lavorativi, soggiorni estivi marini o montani e quant'altro dovesse necessitare), sono a carico dell'Ente gestore HOPE Società Cooperativa Sociale qualora dovesse necessitare. **La retta è quella che si trova nella D.G.R. n. 146 del 20/02/15 e relativi aggiornamenti classificata come SPR1 e per gli inserimenti da D.S.M. fuori regione la retta sarà discussa in base al progetto individuale redatto per il paziente.**

- **FATTURAZIONE.**

La fatturazione, in esenzione di I.V.A., avverrà mensilmente per il periodo trascorso in base alle presenze giornaliere; in caso di trasferimento presso le Comunità a maggiore protezione, se non definitivo, la retta non subirà incrementi, mentre in caso di ricovero ospedaliero o soggiorni in famiglia o allontanamenti volontari di più di tre giorni, verrà fatturato il 70% della retta e, dopo trenta giorni di assenza consecutiva, l'ospite sarà considerato dimesso.



Articolo n. 6 - Sistema informativo

Responsabile del trattamento dei Dati Personali è il Sig. Facelli Gianluca in qualità di Amministratore dell'Ente Gestore HOPE Società Cooperativa Sociale.

Responsabile della conservazione e compilazione della documentazione clinica è la Dott.ssa Macchiarini Sandra in qualità di Responsabile Assistenza Sanitaria.

Il sistema informativo adottato è il seguente:

- ✓ Cartaceo per quanto riguarda la modulistica, la corrispondenza in entrata e le cartelle cliniche,
- ✓ Informativo per quanto riguarda l'archiviazione dei dati, delle relazioni dei casi, della corrispondenza in uscita e documentazione varia, ad esempio: il quaderno consegne quotidiane educatori, il verbale equipe settimanale educatori e verbale incontri con il personale medico e le famiglie degli utenti, schede verifiche progetti individualizzati ed attività.

Conservazione delle cartelle cliniche:

- ✓ Le cartelle cliniche e i P.T.R.P. degli ospiti inseriti sono conservate in idoneo schedario presso la struttura "Villa Cicin",
- ✓ Le cartelle cliniche degli ospiti dimessi dalla struttura saranno conservate a tempo indeterminato nell'archivio della struttura.

Articolo n. 7 - Piano formativo del personale

Si comunica che all'interno del presidio vi è un programma di formazione/aggiornamento continua, organizzata con sedute mensili di Supervisione (Accreditata ECM) e equipe settimanali.

Ogni nuovo operatore nel periodo di prova viene seguito da un tutor, per consentire l'acquisizione della metodologia di lavoro.

Articolo n. 8 - Approvazione ed applicazione del Regolamento.

Il presente regolamento è stato redatto ed approvato dal consiglio di amministrazione con il supporto dello Staff tecnico in data odierna ed avrà applicazione immediata nella gestione della struttura "La Terrazza sul Mare".

Procedure e gestione epidemia COVID-19.

1) Sospensione delle visite familiari e relativi colloqui. I pazienti potranno in sostituzione effettuare una telefonata in più rispetto a quanto previsto per ciascuno.

2) Sospensione delle uscite individuali.



- 3) Sospensione e rinvio delle visite mediche, se non assolutamente urgenti.
- 4) Sospensione delle commissioni individuali, che verranno effettuate dagli operatori.
- 5) In presenza di sintomi riguardanti l'apparato respiratorio dei paz. (raffreddore, starnuti, difficoltà respiratorie; febbre) contattare subito il medico di riferimento (dott.ssa Marcella Maccagno) per relative disposizioni. In caso di necessità ricorrere ai numeri ufficiali preposti: 112, 1500.
- 6) Misurazione quotidiana della temperatura corporea e SO2 di tutti i paz, verranno effettuate all'h 08:00 e h 21:00 e poi registrate su apposita pagina del quaderno delle consegne (evitare i foglietti volanti) con indicate ora e giorno.
- 7) Si prescrive uguale misura anche agli operatori all'inizio del turno. Il personale è tenuto ad indossare senza interruzione i DPI previsti, nel locale destinato alla vestizione- svestizione è presente un contenitore dedicato per DPI esausti regolarmente gestito dalla società di smaltimento Ecoeridania.
- 8) Sono previste in casi di infezioni e/o sospetti: un'area pulita di vestizione e un'area sporca di svestizione dei DPI.
- 9) Raccomandare frequentemente ai pazienti di lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone, e ogni tanto invitarli a lavarsi in infermeria con acqua e amuchina.
- 10) Prima di ogni pasto (compresa colazione e merenda) i pazienti dovranno lavarsi le mani in infermeria sotto il controllo visivo di un operatore.
- 11) I tavoli per i pasti devono essere tenuti distanziati e ciascuno utilizzato da non più di due pazienti. Dopo ogni pasto dev'essere effettuata corretta sanificazione.
- 12) Le attività terapeutiche vengono effettuate nel salone e, nel caso di piccoli gruppi, in sala riunioni.
- 13) In ogni bagno è affisso un cartellone con protocollo per lavaggio delle mani.
- 14) La pulizia ambientale generale viene fatta due volte al giorno, in aggiunta a quella suddetta dopo i pasti.
- 15) In caso di sospetta o confermata positività di pazienti, si procederà come previsto dalla relativa normativa.
- 16) In caso di allontanamento di pazienti senza autorizzazione, il medesimo verrà sottoposto a quarantena ed isolato nelle suddette camere d'emergenza.



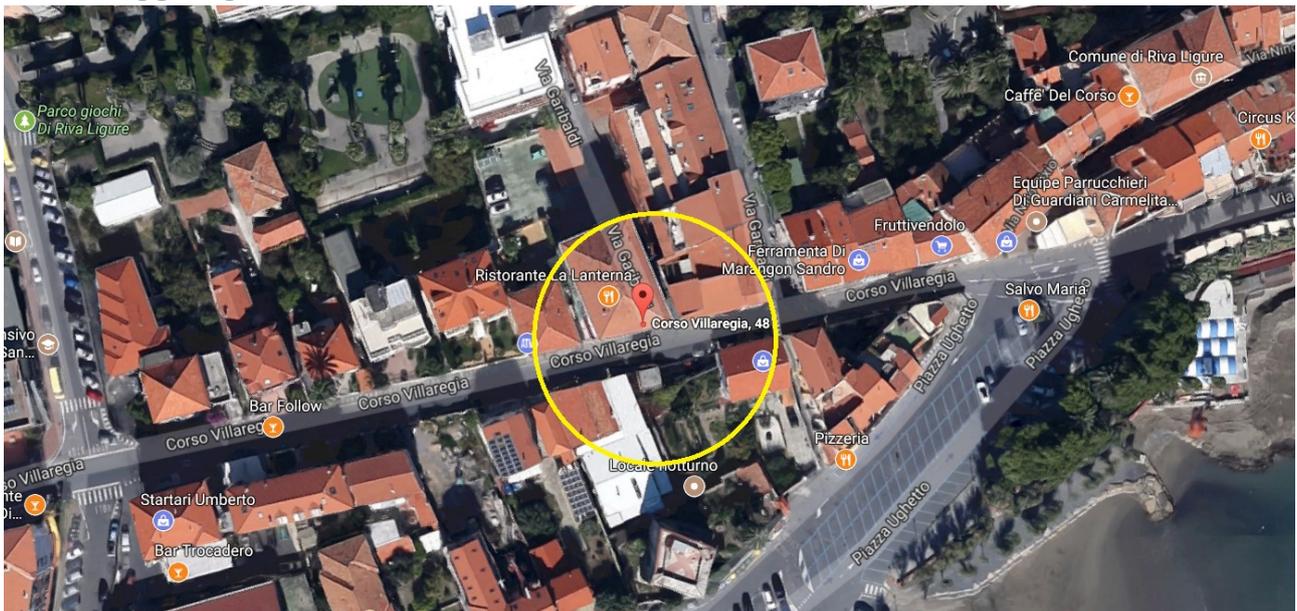
17) In caso di riammissione da strutture sociosanitarie o in caso di nuovi inserimenti vedi allegato ALISA.

18) In caso di positività di un operatore esso seguirà il protocollo stabilito da ALISA.

19) La formazione riguardante i protocolli sanitari anti-covid per tutti gli operatori avviene da parte del personale medico sia costantemente sia durante le riunioni settimanali sia a richiesta.

20) Le precedenti disposizioni (non le raccomandazioni) hanno valore assoluto e non potranno essere trasgredite in alcun modo, salvo diversa indicazione.

Come raggiungere la struttura:



USCITA AUTOSTRADA ARMA DI TAGGIA direzione Imperia - Riva Ligure

INDIRIZZI E RIFERIMENTI:

SRP 1.3 - 8 Posti Letto:

Accreditata dal 2016.

Via Aurelia, 4 – 18015 - Riva Ligure (IM)

C.F. /P.IVA: 02103980062

Tel.: 0184/484306

Fax.: 0184/480626

E-mail: villacin@hopescs.it

HOPE



HOPE Società Cooperativa Sociale
C.so Felice Cavallotti, 34/7 - Alessandria (AL)
C.F. e P.I. 02103980062

Direttore Sanitario: Dott.ssa Macchiarini Sandra - Psichiatra

Supervisore del Gruppo di lavoro sui casi clinici: Dottor Giuseppe Rabazzana– Psichiatra

Supervisore del Gruppo di lavoro: Dottoressa Serena Tagarelli– Psicologo Psicoterapeuta

Educatore Responsabile: Dott.ssa Mattei Sandra

Tecnico della riabilitazione psichiatrica di riferimento: Dott.ssa Nicoletta Vuerich

Riva Ligure, 12/09/2022

L'Amministratore Unico

(Facelli Gianluca)