COOSS
/ Salute mentale

CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITA' SOTERIA

- **COMUNITA' 1 da 6 Posti**
- **COMUNITA' 2 da 6 Posti**

(ai sensi della Legge Regionale 20/2002)

COMUNITA' SOTERIA
Via Tabano 51
60035 Jesi (AN)

A cura di:
Dott. Gilberto Maiolatesi Dott.ssa Marzia Pennisi
Cooperativa Sociale COOSS MARCHE

Per info contattare
Comunità Soteria
Tel: 0731/290003
c.soteria@libero.it
Dott.ssa Marzia Pennisi
335/1257812
m.pennisi@cooss.marche.it
Dott. Gilberto Maiolatesi
335/7251909
g.maiolatesi@cooss.marche.it

Rev. del 27/05/2022

IL RESPONSABILE
……..

LA COORDINATRICE
……..

1. Presentazione

La realizzazione della Carta del Servizio della Comunità SOTERIA si colloca tra le azioni svolte nell'ambito della politica della qualità della Cooperativa Sociale COOSS MARCHE ONLUS, ente gestore del servizio. Tale documento si pone infatti l'obiettivo di informare i cittadini, presentando loro il servizio e le modalità operative di intervento, favorendo al tempo stesso la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti, siano essi gli utenti che fruiscono in via diretta del servizio, siano essi i famigliari, gli enti committenti e le organizzazioni del terzo settore. Allo stesso tempo, attraverso l'individuazione di indicatori e standard minimi di qualità del servizio, la Carta consente di attuare un confronto su quanto erogato e quanto impegnato, con il quale valutare il servizio e quindi attivare eventuali azioni di miglioramento.

La Comunità SOTERIA ha redatto la seguente Carta del Servizio basandosi sui riferimenti normativi e legislativi esistenti (DPCM del 27/1/1994, l. 328/2000, l.r. 20/2002) e seguendo un indice e un modello che l'ente gestore si è dato per favorire e facilitare la misurazione della qualità e quindi la valutazione del servizio erogato.

2. I principi della Carta del Servizio.

I principi fondamentali da cui la Carta del Servizio trae ispirazione sono:

Eguaglianza, intesa come equità nei diritti e doveri degli utenti diretti e potenziali, nell'accesso e nella fruizione del servizio.

Imparzialità, intesa come parità di trattamento garantita a tutti i soggetti fruitori del servizio, senza limitazioni o discriminazioni di alcuna natura.

Continuità, intesa come garanzia di una prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.

Partecipazione, intesa come collaborazione attiva da parte degli utenti, delle loro famiglie, del territorio, di tutti gli stakeholder coinvolti, in un'ottica di confronto, coinvolgimento e condivisione.

Efficienza, intesa come uso ottimale delle risorse umane ed economiche nel processo di erogazione del servizio, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.

Efficacia, intesa come capacità del servizio erogato di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti, sia diretti che indiretti, nell'ottica di migliorare la loro qualità della vita.

3. Comunità SOTERIA: finalità, caratteristiche e organizzazione del servizio

La Comunità SOTERIA è una struttura socio-riabilitativa di tipo residenziale che accoglie pazienti di diverse patologie psichiatriche con evidenti difficoltà nella sfera relazionale e un basso livello di autonomia, con una significativa potenzialità evolutiva e capacità di recupero a livello relazionale e sociale.

La struttura assicura l'assistenza integrata con prestazioni di tipo psicoterapeutico, di sostegno psicologico e di tipo riabilitativo, attraverso personale qualificato, nell'arco delle 24 ore.

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente le opportunità di risocializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore utente, che lo aiutino a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.
Obiettivo principale è dunque il miglioramento della qualità della vita e l'integrazione sociale, accanto al raggiungimento del massimo livello di autonomia acquisibile, limitando contemporaneamente il rischio evolutivo.

Le condizioni operative per l'erogazione del servizio sono definite all'interno di un Regolamento Interno (vedi avanti al paragrafo 5), che definisce i presupposti e le modalità per l'invio dei pazienti, per la valutazione e definizione dei progetti individuali, per la definizione delle strategie riabilitative, per l'individuazione dei ruoli e delle mansioni degli operatori, per la dimissione dei pazienti.

Ammissione
La Comunità SOTERIA è convenzionata con la ASUR AREA VASTA 2 e la retta è interamente a carico della ASUR AREA VASTA 2 inviante, richiedendo una compartecipazione alla spesa al paziente.

L'ammissione in struttura avviene dietro segnalazione inoltrata da un medico del Dipartimento di Salute Mentale, che invia una relazione sintetica riguardante l'utente e dati principali.

Requisiti fondamentali per l'ammissione sono:
- La possibilità dell'avvio di un programma di cura e riabilitazione
- La volontaria adesione del paziente al programma suddetto
- L'autosufficienza del paziente intesa come capacità di accudire a se stesso
- La disponibilità di un referente esterno
- L'assenza di tossicodipendenza
- L'assenza di comportamenti impulsivi e/o aggressivi che possono costituire una minaccia per gli altri utenti.

Prima dell'ammissione è indispensabile il coinvolgimento diretto, oltre che del paziente, dei familiari in una serie d'incontri di valutazione tendenti all'individuazione delle aspettative reali.
L'équipe decide quindi l'accettazione e la data d'ingresso.

Valutazione e progetto individuale
Un buon progetto di riabilitazione psicosociale richiede, accanto alla diagnosi psichiatrica, una conoscenza approfondita in termini comportamentali dello stile di funzionamento del paziente nei diversi ambiti della vita quotidiana.

Entro il primo mese di permanenza verrà effettuata una valutazione delle aree in cui il paziente appare maggiormente incompetente e inadeguato.
A tal fine viene utilizzata una griglia di osservazione predisposta dal gruppo di lavoro della Comunità, che consente un lavoro di osservazione mirato all'individuazione di obiettivi a breve e a lungo termine, nonché le procedure per raggiungerli che dovranno tener conto delle risorse dell'ospite e della sua famiglia.
Gli obiettivi decisi rispetto alle abilità da rafforzare, accanto a quelli più strettamente relazionali, costituiscono quindi il progetto individuale, che verrà stilato coinvolgendo tutti gli operatori della struttura e confrontandosi con gli invianti.

Dove si richiede opportuno vengono date anche indicazioni sulla necessità di un lavoro più specificatamente psicoterapeutico.
Con cadenza semestrale vengono effettuate le successive verifiche e l'aggiornamento o aggiustamento degli obiettivi, in base alla situazione rilevata.

Strategie riabilitative
Le piccole dimensioni della Comunità SOTERIA permettono l'instaurarsi di rapporti significativi che rappresentano il primo vero fattore terapeutico tra il paziente e gli operatori.
Il *fare insieme* promuove la coesione gruppale, favorisce il contenimento di estremi di invischiamento familiare e contemporaneamente aiuta il riemergere di comportamenti socialmente competenti. Gli interventi realizzati dalla Comunità tendono quindi a:
- rafforzare l'autonomia;
- riscoprire la socializzazione e la vita di gruppo, dentro e fuori della Comunità;
- far riemergere le capacità espressive;
- supportare, dove possibile, un avvicinamento al mondo del lavoro;
- favorire l'indipendenza nella gestione dei propri spazi.

I servizi offerti possono essere divisi in due macroaree, una di tipo strettamente psicoterapico e comunque di sostegno psicologico, l'altra di tipo riabilitativo. Le attività realizzate si differenziano dunque a seconda della macroarea di servizi:

Attività psicoterapeutiche o di sostegno psicologico	*Attività socio-riabilitative*
- colloqui individuali - incontri di gruppo - incontri periodici con le singole famiglie - gruppi multifamiliari	- cura di sé e dei propri spazi - piccoli lavori di artigianato - giardinaggio - inserimenti lavorativi o sociali - inserimenti in corsi di formazione professionale - attività ricreative (gite, feste, sport, cinema, etc.) - attività gruppali strutturate (gruppo cucina, gruppo apprendimento, gruppo raccolta differenziata, gruppo ascolto musica, gruppo assemblea)

Il fine di ogni attività, come già detto, è interrompere il processo di desocializzazione che ha portato i pazienti a perdere il lavoro, le amicizie e a volte persino i contatti familiari, da qui l'importanza di sviluppare una serie di relazioni con altre associazioni e agenzie di socializzazione, che permettano di individuare una rete sociale all'interno della quale ricercare il senso di una vita normale.

Accanto all'aspetto più strettamente sociale è indispensabile l'individuazione di attività coinvolgenti e mirate che aiutino i nostri ospiti a non vivere più solamente per il soddisfacimento dei bisogni immediati.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati per i singoli utenti si realizza nell'ambito delle riunioni di equipe settimanali.
Per la valutazione delle abilità si fa riferimento ad una griglia di osservazione predisposta dal gruppo di lavoro della Struttura. La prima compilazione viene effettuata dopo circa un mese dall'ammissione,

e permette di definire gli obiettivi a breve e a lungo termine, nonché le procedure per raggiungerli. Con la cadenza semestrale vengono effettuate le successive verifiche e l'aggiornamento o aggiustamento degli obiettivi, in base alla situazione rilevata.

L'obiettivo è quello di pervenire ad una valutazione dei risultati sempre più completa che integri i criteri più 'oggettivi' (recidive, ricoveri, lavoro) con indicatori sul benessere della persona, sulla qualità della sua vita e sulla sua soddisfazione soggettiva, relativa al trattamento e alla relazione con gli operatori.

Il Responsabile della Struttura al termine di ogni mese compila il foglio presenze dei pazienti che invia al Responsabile DSM ASUR AREA VASTA 2 e all' ufficio centrale di COOSS MARCHE per la rendicontazione mensile.

Dimissioni

La *dimissione* dei pazienti avviene:

a) Per conclusione del programma socio-riabilitativo.
b) Per l'insorgenza di condizioni che impongono l'interruzione o la sospensione del programma da parte dell'équipe riabilitativa.
c) Per interruzione non concordata da parte del paziente.

Il momento della dimissione verrà comunque sempre deciso in accordo con lo psichiatra referente e inviante e la famiglia del paziente.

4. Il personale

L'operatore di comunità svolge una serie di compiti e ruoli che sono del terapeuta, dell'infermiere, dell'inserviente, dell'accompagnatore, dell'animatore ed altri ancora messi insieme. Il suo lavoro, per alcuni versi, è paragonabile solo a quello del genitore, anche se a differenza di questo, deve saper mantenere la giusta distanza emotiva.
Tutti i compiti che svolge non possono essere ripartiti tra diverse figure, perché è proprio attraverso l'instaurarsi di una relazione così significativa che si concretizza il lavoro di risocializzazione.
Questa relazione deve fornire supporto, permissività al comportamento deviante, disattesa delle aspettative emarginanti, ricompensa dei comportamenti socialmente adeguati.

Il lavoro con pazienti psicotici può facilmente far emergere sentimenti di inutilità e impotenza, che possono arrivare a scatenare un processo di demotivazione e conseguente disimpegno dal proprio lavoro tipici della "sindrome da burn out" e spesso si riflettono sui pazienti stessi con il comparire di atteggiamenti di espulsione nei loro confronti.
Da ciò l'esigenza di una costante attenzione al momento formativo, verso una vera e propria educazione alla professione, che aiuti ad individuare degli obbiettivi a breve, medio e lungo termine e punti al mantenimento delle aspettative lavorative ad un livello realistico.

Risulta così fondamentale la riunione settimanale degli operatori, che oltre ad avere una funzione organizzativa ha l'obbiettivo di fornire sostegno emotivo all'équipe.

E' inoltre indispensabile la Supervisione mensile condotta da un supervisore esterno, spesso coadiuvato da un collega, che ha come scopo principale l'elaborazione delle dinamiche interne al gruppo degli operatori.

5. Regole della vita quotidiana di comunità

La vita all'interno della Comunità SOTERIA è disciplinata da un regolamento interno della struttura. Finalità di tale documento è definire in maniera esplicita e dettagliata le modalità di lavoro e di accesso al servizio, nel rispetto delle buone pratiche in tema di qualità del servizio riabilitativo; in questo modo, esso rappresenta una sorta di 'manuale di comportamento' sulla base del quale valutare le prestazioni erogate, verificare l'efficacia e l'efficienza delle stesse, e operare con le dovute modifiche per raggiungere un accrescimento dei livelli qualitativi.

Il regolamento interno contiene:

- le norme a salvaguardia dei principi organizzativi e funzionali,
- la dotazione complessiva di personale, le relative attribuzioni, compiti e responsabilità, in conformità a quanto previsto nei contratti collettivi,
- la tipologia dei soggetti a favore dei quali è svolta l'attività,
- le norme igienico-sanitarie,
- le finalità riabilitative,
- l'organizzazione della vita all'interno della struttura, con particolare riguardo agli orari dei pasti e alle modalità dei rapporti con la famiglia, gli amici e gli aderenti alle associazioni di volontariato,
- le modalità di valutazione delle abilità degli ospiti,
- le modalità per l'esame e la valutazione dei segnali di disservizio, delle osservazioni, nonché dei reclami da parte degli ospiti, delle loro famiglie e delle organizzazioni rappresentative degli utenti e delle organizzazioni di volontariato.

Nel corso delle riunioni d'équipe settimanali realizzate dal personale della Struttura, viene periodicamente verificata la rispondenza delle attività svolte con il regolamento interno, al fine di individuare i casi e i margini di miglioramento della qualità.

Il regolamento interno della struttura prende spunto dalle seguenti regole di base:

1) I ritmi e i tempi della comunità sono regolati dai seguenti orari:
   - Colazione, ore 9.00-9.30
   - Riunione di comunità, ore 9.45
   - Pranzo, ore 12.45
   - Riunione di comunità, ore 15.30
   - Cena, ore 20.00

2) Le stanze sono assegnate dagli operatori e possono essere cambiate solo con una motivazione valida e dopo averne parlato nella riunione tra operatori e utenti e nella riunione di équipe.
3) Non si entra nelle camere altri senza aver chiesto il permesso.
4) Le somme di denaro personali vengono gestite con l'aiuto degli operatori.
5) Ogni utente può fare gratuitamente una telefonata al giorno.
6) Le visite dei parenti e amici possono avvenire in questi orari:
   da lunedì a sabato: 14.00-15.30/19.00-20.00/21.00-22.30 e **domenica**: 10.00-12.00

   (In accordo con l'équipe i familiari gli amici possono venire al di fuori degli orari prefissati.)

7) I medicinali sono custoditi e autosomministrati dagli utenti con la supervisione degli operatori e non è possibile assumere farmaci non prescritti.
8) Per la spesa, riordino e pulizia della cucina e della sala da pranzo sono stabiliti turni di lavoro tra utenti affiancati sempre da un'educatrice/ore.
9) Cambio e lavaggio delle lenzuola effettuato ogni settimana.
10) Se un utente esce dalla comunità per qualsiasi motivo deve sempre avvisare l'educatrice/ore in turno.
11) Ogni utente si impegna a partecipare alle attività di gruppo e ai diversi appuntamenti previsti in comunità.

6. Gli standard di qualità

La Carta del Servizio della Comunità SOTERIA definisce gli standard minimi di qualità delle aree di attività principali nell'erogazione del servizio: informazione e accoglienza; servizio socio-ricreativo; sostegno psicologico; assistenza; servizi alberghieri. La Comunità SOTERIA si impegna a garantire ed assicurare costantemente il livello di qualità definito dagli standard minimi, prevedendo allo stesso tempo un Programma di Miglioramento della Qualità finalizzato al monitoraggio delle prestazioni in conformità dei livelli garantiti.

Servizio informazione e accoglienza

Area	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Accoglienza - ingresso	Primo incontro con lo psichiatra esterno e il Responsabile della Comunità, referenti del nuovo ospite.	Esistenza di criteri stabiliti e strutturati per l'accoglienza e l'ammissione (presentazione; anamnesi familiare e clinica del paziente; condizioni attuali del paziente; orientamento diagnostico).
	Incontro con il paziente, i suoi familiari e lo psichiatra esterno referente.	Esistenza di una formalizzazione scritta dei criteri e delle procedure di ingresso e accoglienza.
	Predisposizione di un Programma Riabilitativo Individualizzato (PRI) di massima.	Definizione del Programma Riabilitativo Individualizzato (PRI), da parte dell'équipe e dello psichiatra esterno referente.
		Revisione mensile del Programma.
Valutazione iniziale	Presentazione e valutazione del nuovo caso.	Riunione di équipe della comunità.
		Valutazione multidimensionale con strumenti validati.
	Osservazione iniziale del paziente nei diversi ambiti e attività della vita quotidiana.	Utilizzo di una griglia di osservazione predisposta dal gruppo di lavoro dell'équipe della struttura.
	Assegnazione di figure professionali specifiche dall'accoglienza fino all'assistenza e alla dimissione.	Individuazione di uno psichiatra esterno, di uno interno e di due educatori, referenti per ogni ospite.
	Valutazione delle risorse e delle aspettative interne alla famiglia.	Incontri con i familiari del paziente, con cadenza definita dal PRI.
Informazione	Redazione della 'Carta del Servizio'.	Esistenza della 'Carta del Servizio' per la struttura.
	Diffusione della 'Carta del Servizio'.	Divulgazione della 'Carta del Servizio' all'interno e all'esterno della struttura.

Servizio socio-ricreativo

Area/attività	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Attività di gruppo e laboratori	Coordinamento e gestione delle attività da parte di figure professionali specifiche.	Le attività sono coordinate e gestite da un educatore, referente delle attività.
	Informazione all'équipe sull'andamento attività.	Relazioni periodiche in riunioni di équipe.
Inserimento lavorativo e/o formativo	Esistenza di un progetto di inserimento lavorativo e/o formativo individuale (PILFI), concordato con il servizio pubblico.	Stesura del progetto di inserimento lavorativo e/o formativo da parte del servizio pubblico in collaborazione con l'equipe.
		Attivazione dell'Assistente sociale che contatta e coinvolge l'Ente pubblico o l'Azienda privata ospitante.
		Verifica e revisione del progetto da parte dell'équipe con cadenza periodica.
Inserimento in gruppi sportivi e/o di volontariato	Esistenza di percorsi di inserimento in gruppi sportivi e/o di volontariato, concordati in équipe.	Predisposizione, realizzazione e verifica di progetti di inserimento in gruppi sportivi e/o di volontariato.
		Attivazione dell'educatore referente del paziente nel prendere contatti con i gruppi sportivi e/o di volontariato.
		Verifica e revisione del progetto da parte dell'équipe con cadenza trimestrale.

Sostegno psicologico e farmacologico

Area/attività	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Servizio socio-riabilitativo.	Predisposizione, realizzazione e verifica del progetto socio-riabilitativo individuale.	Riunione di équipe dopo 30 gg. di prova dell'utente per individuare gli obiettivi a breve-medio-lungo termine in seguito alla valutazione iniziale in ingresso.
		Verifica e revisione del progetto da parte degli psichiatri referenti e dell'équipe con cadenza semestrale.
	Presenza di una cartella clinica individuale dove annotare le cure e i trattamenti, sia socio-riabilitativi che psichiatrici.	Aggiornamento costante della cartella clinica individuale.
Valutazione del servizio socio-riabilitativo	Valutazioni e verifiche periodiche dell'efficacia del servizio socio-riabilitativo, con utenti e familiari.	Incontri periodici con l'utente, il coordinatore e gli educatori referenti.
		Incontri periodici con la famiglia, il coordinatore e gli educatori referenti.
		Incontri mensili del Gruppo Multifamiliare della comunità gestiti dal coordinatore.
		Colloqui individuali e di gruppo con cadenza settimanale
Servizio farmacologico	Predisposizione, realizzazione e verifica dell'intervento farmacologico individuale.	Verifica della terapia farmacologica.

Servizio di assistenza alla persona

Area/attività	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità

Igiene e cura della persona	Attività di supporto educativo per incoraggiare l'igiene e la cura personale.	Esistenza di linee guida per l'incoraggiamento all'igiene e cura di sé.
	Accudimento e aiuto diretto (a bisogno) nell'igiene della persona.	Esistenza di linee guida per l'accudimento nell'igiene e cura personale.
		Verifica giornaliera dello stato di igiene e cura dell'utente da parte dell'educatore.
Accompagnamento e trasporto	Esistenza di un servizio di accompagnamento e trasporto svolto dall'educatore di turno.	Servizio di accompagnamento e trasporto per visite specialistiche; attività esterne varie; uscite con altri utenti; gite.
		Predisposizione di scheda giornaliera per il servizio accompagnamento e trasporto.
		Identificazione di un responsabile del servizio di accompagnamento e trasporto.

Servizi alberghieri

Area/attività	Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Cucina/mensa	Esistenza di un Manuale di Autocontrollo dei pasti.	Verifica periodica del Manuale Autocontrollo da parte del coordinatore.
		Verifica semestrale da parte di un'Agenzia esterna.
	Esistenza del Manuale per la pulizia e sanificazione della cucina.	Verifica periodica del Manuale per la pulizia della cucina da parte del coordinatore.
		Verifica semestrale da parte di un'Agenzia esterna.
	Assistenza nella somministrazione dei pasti.	Gli utenti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti.
	Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti.	Definizione di un orario di somministrazione dei pasti (Colazione ore 9.00-9.30; Pranzo ore 12.45; Cena ore 20.00).
	Varietà nella scelta dei pasti.	Partecipazione degli utenti alla scelta del menù settimanale.
		Diete speciali personalizzate per utenti con esigenze particolari (patologie, intolleranze)
Lavanderia e stireria	Supporto e accompagnamento per incoraggiare gli utenti alle attività di lavanderia e stireria.	Costituzione di un 'Gruppo Lavanderia e Stireria', coordinato e gestito da un responsabile.
		Servizio giornaliero di lavanderia e stireria.
	Individuazione di un Responsabile del servizio lavanderia e stireria.	Nomina del Responsabile del 'Gruppo Lavanderia e Stireria'.
Pulizia locali e servizi	Supporto e accompagnamento per incoraggiare gli utenti alle attività di pulizia locali e servizi.	Affiancamento all'utente nella cura e gestione degli ambienti di vita da parte dell'educatore.
	Esistenza di un Manuale per la pulizia e sanificazione ambientale.	Predisposizione e verifica periodica del Manuale per la pulizia e sanificazione ambientale.
	Presenza di un inserviente per la pulizia dei locali e servizi.	Assunzione di un inserviente per la pulizia trisettimanale dei locali e servizi.
	Continuità del servizio di pulizia.	Predisposizione di un calendario settimanale per le pulizie.