

## **CARTA DEI SERVIZI**

# **COMUNITA' ALLOGGIO PER LA SALUTE MENTALE "VIA SEGANTI"**

Via Seganti, 92 - 47121 Forlì (FC)

Tel e fax 0543.780419

Email [viaseganti@gmail.com](mailto:viaseganti@gmail.com)

## **INDICE**

<b>Premessa</b>	<b>pag 3</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>pag 3</b>
<b>Normative di riferimento</b>	<b>pag 4</b>
<b>Missione</b>	<b>pag 4</b>
<b>Visione</b>	<b>pag 4</b>
<b>Valori</b>	<b>pag 5</b>
<b>Obiettivi generali</b>	<b>pag 5</b>
<b>Obiettivi specifici</b>	<b>pag 5</b>
<b>Struttura</b>	<b>pag 5</b>
<b>Personale</b>	<b>pag 5</b>
<b>Fattori e standard di qualità</b>	<b>pag 6</b>
<b>Diritti degli utenti</b>	<b>pag 6</b>
<b>Retta</b>	<b>pag 6</b>
<b>Orari di apertura</b>	<b>pag 7</b>
<b>Autorizzazione</b>	<b>pag 7</b>
<b>Disposizioni finali</b>	<b>pag 7</b>
<b>Approvazione</b>	<b>pag 7</b>

## **PREMESSA**

La carta dei servizi è lo strumento con cui si attua il principio di trasparenza attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri.

I principi fondamentali alla base dell'attività sono:

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, età, religione, nazionalità, lingua, convinzioni politiche e condizioni sociali.

### **Imparzialità**

Le norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi è continua e regolare nel rispetto delle vigenti normative.

### **Diritto di scelta**

Il paziente, laddove sia consentito dalle normative vigenti, ha diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che meglio corrisponde ai propri bisogni di cura.

### **Partecipazione**

Al paziente deve essere garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in modo chiaro, corretto e completo; deve essere garantita la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati, la possibilità di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio e di inoltrare reclami.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Ente si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Ente, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

## **CHI SIAMO**

La Cooperativa Sociale Tragitti nasce nel 1991 da una precedente esperienza di volontariato e associazionismo (associazione di familiari di sofferenti psichici). In particolare, è stata parte attiva nel processo di deistituzionalizzazione che ha portato alla chiusura dell'ospedale psichiatrico di Imola, iniziando, fin dalla prima metà degli anni 80 a partecipare ai primi progetti riabilitativi, su base volontaria, all'interno di alcuni reparti dell'ex O.P. "Osservanza" di Imola.

Ha proseguito il cammino costituendosi in cooperativa sociale e prendendo in carico la gestione di alcune unità residenziali sia interne che esterne all'ospedale psichiatrico, nell'ambito del progetto

“Valerio” che ha articolato la dimissione di tutti gli internati del manicomio. Ha inoltre partecipato a Forlì, al percorso che ha portato all’apertura delle prime unità residenziali per persone con problematiche psichiatriche provenienti dal territorio.

La storia della cooperativa la caratterizza come un ente specializzato nella riabilitazione psichiatrica, di cui ha seguito l’evoluzione e la ricerca.

Si pone come obiettivo l’assistenza e la riabilitazione psicosociale, favorendo la promozione sociale ed umana di persone svantaggiate, così come indicato negli art. 3 e 4 del suo statuto sociale. In base all’articolo 1 della legge 381/1991, si configura come cooperativa di tipo “A” e “B”.

In particolare opera per promuovere i diritti di cittadinanza e la contrattualità sociale delle persone svantaggiate, sia con interventi all’interno delle strutture che in seno alla comunità sociale più ampia, con gli strumenti che di volta in volta vengono individuati.

Come realtà che si configura all’interno del privato sociale si pone il compito di costruire reti relazionali improntate a reciprocità e solidarietà, di promuovere valori e comportamenti capaci di produrre salute mentale e di innalzare le soglie di inclusione della società, ponendosi come soggetto privato in grado di generare interesse pubblico, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale.

Al suo interno applica rigorosamente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, promuove la partecipazione democratica dei soci alla vita della cooperativa, e in generale una cultura di rispetto della “risorsa umana”, prestando attenzione alla qualità della vita dei propri soci lavoratori e dipendenti e fornendo supporti formativi per non “bruciare” il loro patrimonio umano e relazionale.

### **NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

La cooperativa ha recepito le normative di riferimento in materia di:

- Sicurezza sul lavoro (Decreto Legislativo n° 81/2008);
- Autocontrollo alimentare (Reg.to CE 852/04 e 178/02);
- GDPR 679/2016
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore e contratti integrativi territoriali.
- Certificazione di qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

### **MISSIONE**

La missione consiste nell’erogare servizi che promuovono e tutelano la salute mentale in un’ottica di continuità riabilitativa ed assistenziale con i vari CSM di riferimento dei pazienti inviati presso la comunità alloggio Via Seganti, continuità perseguita attraverso lo stile di lavoro e la metodologia che negli anni hanno caratterizzato la cooperativa

### **VISIONE**

Per la realizzazione della missione la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- Presa in carico globale della persona/paziente per ottenere un aumento di benessere e della qualità della vita
- Clima relazionale improntato a reciprocità, ascolto, possibilità e spazi aperti alla creatività
- Stile di lavoro modellato sulla costruzione di spazi negoziali per i pazienti

## **VALORI**

- Tutela e promozione della dignità umana
- Tutela e promozione della contrattualità sociale e del diritto di cittadinanza
- Innalzamento della soglia di inclusione sociale
- Applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale secondo i dettami del Titolo V della Costituzione
- Valutazione della qualità del servizio e suo continuo miglioramento

## **OBIETTIVI GENERALI**

- Accoglienza in situazione residenziale con protezione sulle 12 ore per pazienti psichiatrici che necessitano per medi e lunghi periodi di una condizione residenziale finalizzata a favorire processi riabilitativi complessi;
- Creazione di un servizio flessibile rispondente ai bisogni dei pazienti.

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

Realizzare interventi riabilitativi finalizzati all'acquisizione di competenze ed autonomie intervenendo, con percorsi individualizzati, nelle aree della cura del sé, del lavoro, della famiglia, dell'abitazione e della dimensione sociale attraverso la metodologia della riabilitazione psicosociale e psichiatrica.

## **LA STRUTTURA**

Si tratta di una comunità alloggio per la salute mentale in grado di ospitare 8 persone e con protezione diurna, sulle 12 ore.

La struttura è situata a Forlì in zona Ronco, quartiere fornito di tutte le infrastrutture necessarie per il normale svolgimento delle attività quotidiane. E' ben collegata, attraverso i servizi pubblici, con le altre zone della città. E' anche dotata di un automezzo di proprietà.

Strutturalmente è una casa con le caratteristiche della civile abitazione che risponde ai criteri previsti dalle vigenti normative in materia di autorizzazione socio sanitaria (DGR 1423/2015).

E' costituita da due piano: il piano terra è composto da cucina, sala da pranzo, soggiorno, bagno, ufficio per operatori e bagno per operatori.

Dispensa e locale per deposito attrezzature sono situati nel piano seminterrato.

Il primo piano costituisce la zona notte con tre camere doppie, due singole e due bagni.

E' inoltre dotata di un giardino che costeggia l'intera casa

## **PERSONALE**

La struttura, con un numero di pazienti uguale o superiore a 7 avrà sempre una compresenza di due operatori dalle ore 8 alle ore 20

Il personale è costituito da:

Referente di struttura

Educatori

Operatori socio sanitari

Inoltre ogni utente inserito ha una propria equipe di riferimento del CSM costituita, di norma, da: psichiatra, assistente sociale, infermiere.

L'orario e le compresenze potranno subire variazioni per permettere lo svolgimento delle attività anche in fasce orarie diverse (es: per uscite serali).

Verrà comunque sempre garantita la presenza minima di operatori previsto dalla normativa di riferimento (DGR 1423/2015).

### **FATTORI E STANDARD DI QUALITA'**

E' stato individuato quale prioritario il seguente fattore di qualità:

#### **1-il grado di soddisfazione dei pazienti**

Per tenere sotto controllo il grado di soddisfazione dei pazienti sono stati individuati due strumenti. la gestione dei reclami per le strutture sanitarie e socio sanitarie

Standard:  $\leq 3$  all'anno

VSSS-54

Standard  $\geq 3$

### **DIRITTI DEGLI UTENTI**

L'utente ha diritto di essere accolto all'interno del programma terapeutico residenziale e semiresidenziale nel rispetto della privacy. È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute di ogni paziente secondo quanto stabilito dalla legge 196/2003 e il GDPR 679/2016.

L'utente ha il diritto di essere informato relativamente alle regole da seguire per la convivenza con gli altri utenti e operatori.

L'utente ha il diritto di mantenere i contatti con i suoi familiari e il suo contesto di appartenenza a meno che il programma riabilitativo individualizzato non preveda diversamente.

L'utente ha il diritto di esprimere le sue richieste e le sue lamentele attraverso comunicazioni verbali o scritte compilando l'apposito modulo dei reclami, agli operatori.

Il paziente e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.

L'utente potrà utilizzare arredi e suppellettili personali. Modalità e limiti saranno definiti all'interno del programma individuale di attività di ciascun ospite.

### **RETTA**

La cooperativa provvederà a fatturare l'intera retta al DSM-DP senza richiedere corresponsione alcuna all'ospite.

All'interno della retta sono compresi:

#### **Prestazioni alberghiere:**

fornitura pasti

pulizie ambientali

lavaggio biancheria piana e biancheria personale degli ospiti

#### **prestazioni socio-riabilitative**

pianificazione delle attività individuali e di gruppo in accordo con gli utenti  
gestione dei rapporti con i familiari  
promozione di momenti di integrazione con il territorio

**prestazioni socio-sanitarie**

accompagnamento a colloqui e visite psichiatriche  
verifica e controllo nell'autosomministrazione della terapia farmacologica  
aiuto nella gestione dei rapporti con il medico di base  
aiuto e accompagnamento a esami e visite specialistiche  
aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative  
aiuto nella gestione del denaro

Sono esclusi dalla retta spillatico, vestiario, prodotti per l'igiene personale, parrucchiera, spese per le attività esterne alla struttura e comunque qualsiasi attività non prevista ai punti precedenti.

**ORARI DI APERTURA**

Il funzionamento è garantito per 24 ore giornaliere con presenza degli operatori nella fascia diurna (8,00-20,00)

**AUTORIZZAZIONE**

E' autorizzata al funzionamento dal Comune di Forlì con lettera avente PG 106553, datata 09.12.2016

**DISPOSIZIONI FINALI**

Viene garantito il rispetto dei diritti e della dignità di ogni persona. In particolare, nell'osservanza della norma di etica professionale, ogni intervento o prestazione viene svolta per favorire la promozione dei diritti e della qualità della vita dell'utente.

**APPROVAZIONE**

La presente carta dei servizi è stata approvata con verbale del consiglio di amministrazione del 24.07.2008 e successivamente modificata dalla Direzione fino all'attuale revisione (Rev.n. 7 del 23.12.2019).