

CARTA DEI SERVIZI

Residenza a trattamento estensivo con modulo intensivo (RTR E/I)
FRANCO BASAGLIA

Via Piratello, 9 – 40026 Imola (BO)
Tel e fax 0542.627056
Email rtrfrancobasaglia@gmail.com

INDICE

Premessa	pag 3
Chi siamo	pag 3
Normative di riferimento	pag 4
Missione	pag 4
Visione	pag 4
Valori	pag 5
Obiettivi generali	pag 5
Obiettivi specifici	pag 5
Struttura	pag 5
A chi è rivolta	pag 5
Come si accede	pag 6
Servizi erogati	pag 6
Personale	pag 6
Fattori e standard di qualità	pag 6
Diritti degli utenti	pag 6
Gestione dei reclami	pag 7
Risarcimento danni	pag 7
Retta	pag 7
Orari di apertura	pag 7
Autorizzazione	pag 7
Disposizioni finali	pag 7
Approvazione	pag 7

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui la Cooperativa Tragitti assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. 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 Casa della Luna, 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 di pazienti in condizioni di scompenso psicopatologico acuto e subacuto non gestibili in ambito territoriale

Accoglienza di pazienti con disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per la riacquisizione dei ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto

Accoglienza di pazienti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, che possono comprendere gli esordi psicotici e i disturbi gravi di personalità, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa

Creazione di un servizio flessibile rispondente ai bisogni dei pazienti.

OBIETTIVI SPECIFICI

Realizzare interventi diagnostico terapeutici, riabilitativi di base e trattamenti psicosociali con la finalità di stabilizzare il quadro clinico, contrastare la disabilità e favorire il reingresso in comunità e la maggiore integrazione sociale possibile.

LA STRUTTURA

E' una Residenza per trattamenti riabilitativi biopsicosociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva) con un modulo Intensivo idonea ad ospitare fino a 14 pazienti in carico ai Centri di salute mentale di età compresa fra i 16 e i 65 anni. Dodici posti sono dedicati al modulo intensivo.

La struttura è situata in località Piratello a circa 4 chilometri dal centro di Imola ed è collegata alla città da un servizio di trasporti pubblici, la cui fermata è vicina alla residenza. E' inoltre dotata di un automezzo per il trasporto dei pazienti.

E' un ex scuola ristrutturata nel rispetto delle vigenti normative per essere adibita a residenza psichiatrica per trattamenti intensivi.

E' dislocata su due piani: il primo piano costituisce la zona notte con 4 camere singole e 3 camere da letto doppie e 7 bagni.

Il piano terra è costituito da 2 camere da letto singole e 1 doppia con bagni interni, sala da pranzo, soggiorno/sala attività, 1 ufficio/sala riunioni, 1 locale per colloqui, 1 infermeria, cucina e i locali adibiti a servizi previsti dalle vigenti normative. La struttura è circondata da un ampio giardino.

A CHI E' RIVOLTA

Il target è rappresentato da pazienti con psicopatologia complessa ma con margini di miglioramento clinico e funzionale per i quali è necessario realizzare un piano di trattamento evolutivo del

funzionamento personale, sociale e lavorativo in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto

COME SI ACCEDE

L'accesso avviene su richiesta clinica di un medico psichiatra del Dipartimento di Salute Mentale. Qualora l'inserimento venga considerato congruo da parte del medico referente della RTI, l'accesso potrà avvenire entro 5 gg o 24 ore in caso di ricoveri prioritari.

SERVIZI EROGATI

- approfondimento diagnostico-terapeutico, pianificazione/avvio/revisione del progetto terapeutico territoriale;
- recupero di compenso psichico per riadattamento alle abituali condizioni di vita personali, sociali e lavorative (per quanto consentito dalla patologia psichiatrica di base)
- valutazione longitudinale della capacità di autogestione e del mantenimento di stabilità clinica

PERSONALE

Il personale risponde, nei profili professionali, a quanto previsto dalla DGR 1830/2013 in materia di accreditamento. Il personale presente va a comporre un'equipe multiprofessionale composta da direttore sanitario, medici psichiatri, coordinatore infermieristico, psicologi, infermieri, educatori e operatori socio-sanitari.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

E' stato individuato prioritario, quale standard di qualità il grado di soddisfazione dei pazienti che è misurato attraverso due strumenti:

- I reclami. La comunità adotta una procedura per la gestione dei reclami e la modulistica è a disposizione dei pazienti
- Standard: numero di reclami ≥ 3 all'anno
- Verona Service Satisfaction Scale-54 items, uno strumento standardizzato che rileva il grado di soddisfazione dei pazienti e che viene somministrato annualmente
- Standard: punteggio ≥ 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.

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.

GESTIONE RECLAMI

La cooperativa individua come fattore primario la soddisfazione dei propri "clienti" e per questo si è dotata di una procedura per la gestione di suggerimenti e reclami.

La modulistica per poter esporre un reclamo è presente presso la struttura in locale accessibile e a disposizione degli ospiti.

RISARCIMENTO DANNI

L'attività della Cooperativa Tragitti e della RTI Franco Basaglia è coperta da assicurazione RCT e RCO, con un massimale pari a € 5.000.000,00, che risponde in caso di danni procurati a persone o cose nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

RETTA

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

ORARI DI APERTURA

La comunità è aperta tutto l'anno dalle ore 0 alle ore 24.

AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Autorizzata dal Comune di Imola con atto 1418 del 29.10.2024 e atto 1451 del 10.11.2024.

E' accreditata dalla Regione Emilia Romagna con determinazione N. 27315 del 12/12/2024

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

Approvata dalla direzione

Forlì, 19.12.2024