



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1 FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

2 PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

3 ORGANIZZAZIONE

4 ELENCO DEI SERVIZI

4.1 Assistenza alla Persona

4.1.1 Responsabilità

4.2 Assistenza Sanitaria

4.2.1 Retta

4.2.2 Responsabilità

4.3 Offerta Riabilitativa

4.3.1 Attività Psico-Riabilitative e Risocializzanti

4.3.2 Responsabilità

4.4 Servizio di Ristorazione

4.4.1 Responsabilità

4.5 Igiene Ambiente

4.5.1 Responsabilità

4.6 Lavanderia

4.6.1 Responsabilità

5 ORARI VISITATORI

6 MODALITA' DI INGRESSO

6.1 Invio da parte del D.S.M. (Dipartimento di Salute Mentale)

6.2 Invio da parte degli Organi della Magistratura

7 CONTRATTI: COSA E' COMPRESO, COSA NON LO E'

8 TUTELA DEGLI OSPITI

8.1 Garanzia della *privacy*

9 DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI



1. FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo principale della *Carta dei Servizi* è quello di informare e consentire lo sviluppo di un iniziale senso d'appartenenza alla Comunità da parte degli ospiti. Inoltre, la stesura della *Carta* costituisce un'occasione di riflessione sulle modalità operative e sulla qualità dei servizi erogati. L'elaborazione del documento è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione degli ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita di Comunità.

Le modalità di diffusione della *Carta* sono le seguenti: distribuzione ai familiari mediante un incontro di presentazione; consegna all'ospite del documento in sede d'ingresso in Comunità; disponibilità del documento presso la Direzione.

2. PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

L'utenza è differenziata e comprende pazienti affetti da disturbi di pertinenza psichiatrica quali: psicosi, disturbi della sfera affettiva (gravi disturbi dell'umore), disturbi di personalità e disturbi psichiatrici in comorbidità, cioè associati ad abuso di alcol o ad uso di sostanze psicoattive dove questi abbiano bisogno di un livello medio di protezione e di intervento riabilitativo.

La Struttura ospita, inoltre, pazienti autori di reato provenienti da Case Circondariali e da Ospedali Psichiatrici Giudiziari. I Progetti terapeutico-riabilitativi individualizzati su tali pazienti dedicano ampio spazio, accanto ai percorsi di cura, alle problematiche di tipo giudiziario (contatti con avvocati, accompagnamenti ad udienze, invio di relazioni cliniche ai Magistrati competenti).

La *mission* della Comunità si articola su tre livelli:

- convivenza in Comunità: realizzazione di un contesto atto a consentire l'adattamento degli ospiti, improntato su valori di rispetto reciproco, solidarietà e condivisione;
- cura e riabilitazione: elaborazione di programmi di intervento ispirati alle conoscenze scientifiche attualmente validate impiegando tutte le metodologie disponibili;
- risocializzazione e reinserimento nel mondo del lavoro (o dello studio): attivazione di tutte le risorse presenti sul territorio per superare lo stigma del paziente psichiatrico e consentirne il pieno recupero sul piano psicosociale, scolastico e lavorativo.

L'obiettivo finale dell'intervento riabilitativo, al di là dei modelli e delle tecniche, è quello di consentire all'individuo di avvicinarsi a quegli scopi esistenziali che egli stesso ritiene di dover perseguire, superando il concetto di "guarigione" che in Psichiatria è spesso ritenuto equivalente ad una condizione di assenza di aggressività e di trattamento farmacologico indeterminato; ma, tale "guarigione" non impedisce al paziente di uscire dal ruolo di malato e, di fatto, può essere vista come una forma di cronicità. Bisogna tornare al concetto di guarigione vicino al significato originale del termine (in inglese *recovery*) che si riferisce al "riprendersi" ed al "riaversi", nel senso



di riappropriarsi della propria esperienza di sé.

Come ha recentemente scritto Marianne Farkas: *“gli interventi non focalizzati su una scelta individuale non sono correlabili con una buona riabilitazione”*.

È possibile che quest'obiettivo finale possa essere raggiunto con approcci diversi nei vari soggetti e quindi, idealmente, in una Comunità Terapeutica dovrebbe essere disponibile una gamma di interventi riabilitativi sulla base dei quali costruire, insieme all'utente, un programma il più possibile personalizzato.

Ubicazione della Struttura

La Comunità Terapeutica “Il Tiglio” è una Comunità Protetta di “tipo B”, autorizzata al funzionamento a far data dal 14/04/06 (determinazione n.171 del 16/02/06) ed accreditata definitivamente tra le Strutture residenziali e semi-residenziali della Salute Mentale a far data dal 28/09/09 (D.G.R. n.63-1225).

La Struttura si propone come “spazio” terapeutico-riabilitativo rispondente alle necessità ed ai bisogni differenziati degli utenti inseriti ed è destinata ad ospitare pazienti psichiatrici per programmi definiti nel tempo e nell'intensità.

Questa Struttura “intermedia”, che ha una capacità ricettiva di 19 posti a regime residenziale, è situata nel centro di Acqui Terme (AL) e può, quindi, usufruire di tutti i servizi disponibili sul territorio come, ad esempio, negozi, mercati, supermercati, realtà culturali, trasporti pubblici, impianti sportivi, impianti termali, verde attrezzato, etc.

Le camere disponibili sono dieci (tutte dotate di bagno), di cui nove con due posti letto ed una camera singola.

Oltre alle camere da letto, la Comunità dispone di salone polifunzionale, studio medico, infermeria, laboratorio polifunzionale, sala TV, bagno comune per gli ospiti, bagno per il personale, giardino ed orto.

3. ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della nostra struttura è di tipo piramidale a base allargata dove ogni singola professionalità trova il suo ruolo ed esercita le sue competenze collaborando con i ruoli affini senza creare confusioni di competenze.

Nella Comunità operano le seguenti figure professionali:

- DIRETTORE SANITARIO
- RESPONSABILE GESTIONALE
- MEDICI PSICHIATRI
- PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA
- COORDINATORE
- TECNICI della RIABILITAZIONE PSICHIATRICA
- EDUCATORE PROFESSIONALE
- INFERMIERI PROFESSIONALI
- OPERATORI SOCIO-SANITARI (O.S.S.)



- **SECRETARIO AMMINISTRATIVO**

Lo staff della Comunità comprende, inoltre, personale addetto ai servizi generali quali cucina, lavanderia, pulizie e manutenzione.

Tutto il personale impiegato nella Comunità (anche a titolo di libera professione) opera in assoluta riservatezza, nel rispetto del diritto alla protezione degli ospiti ed ha l'obbligo del segreto professionale su quanto ha conosciuto per ragione della propria professione: si lavora nell'assoluto rispetto del testo unico che garantisce il trattamento dei dati denominato "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il Responsabile del procedimento è il legale rappresentante dell'Ente gestore del Servizio.

La copertura sanitaria è organizzata nel rispetto delle dotazioni minime di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della Struttura.

È garantito, infine, il servizio di pronta disponibilità Infermieristica e Psichiatrica nell'arco delle 24 ore.

Nell'arco della settimana, il personale sopra elencato è presente in Comunità secondo il seguente schema:

Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica / Educatore Professionale:

Lunedì:	T.R.P./ E.P.	08:00 –20.00
Martedì:	T.R.P./ E.P. T.R.P./ E.P.	08:00 – 20:00 09:00 – 12:00
Mercoledì	T.R.P./ E.P. T.R.P./ E.P.	08:00 – 20.00 13:00 – 21:00
Giovedì	T.R.P./ E.P.	08:00 – 20:00
Venerdì	T.R.P./ E.P. T.R.P./ E.P.	08:00 – 20.00 13:00 – 21:00
Sabato	T.R.P./ E.P.	14:00 – 20:00

Più un coordinatore T.R.P. fuori turnistica.

Infermiere Professionale:

Lunedì	07:00 – 13:00 /	16:00 – 21:00
Martedì	07:00 – 13:00 /	14:00 – 21:00
Mercoledì	07:00 – 13:00 /	16:30 – 20:30
Giovedì	07:00 – 13:00 /	14:00 – 21:00
Venerdì	07:00 – 13:00 /	19:30 – 20:30
Sabato	07:00 – 14:00 /	16:00 – 21:00
Domenica	07:00 – 15:00 /	17:00 – 21:00



Operatore Socio-Sanitario:

Lunedì	09:00 – 11:00 /	21:00 – 07:00	
Martedì		21:00 – 07:00	
Mercoledì	09:00 – 11:00 /	21:00 – 07:00	
Giovedì		21:00 – 07:00	
Venerdì	09:00 – 11:00 /	21:00 – 07:00	
Sabato	08:00 – 13:00 /	21:00 – 07:00	
Domenica	08:00 – 13:00 /	15:00 – 20:00 /	21:00 – 07:00

Infine, nel rispetto della normativa vigente, la Struttura prevede la presenza del seguente personale consulente:

- **Direttore Sanitario - Medico Psichiatra**
- **Medico Psicologo Clinico**
- **Psicologa-Psicoterapeuta**

Tutte le figure professionali, oltre ai loro turni, il giovedì partecipano per 2 ore all'equipè multidisciplinare.



4. ELENCO DEI SERVIZI

4.1 ASSISTENZA ALLA PERSONA

Organizzata 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno, è svolta da personale qualificato che opera nel rispetto di procedure impostate per il mantenimento e miglioramento degli alti standard qualitativi prefissati.

L'assistenza alla persona comprende, in base al Progetto terapeutico-riabilitativo individuale, lo stimolo, il sostegno ed il monitoraggio del paziente volto a favorire il raggiungimento della maggior autonomia possibile del soggetto nel:

- igiene personale;
- alimentazione (servizio di distribuzione pasti in camera, se necessario);
- cura ed idoneità del proprio abbigliamento;
- miglioramento delle modalità di entrare in relazione con l'Altro;
- disbrigo di pratiche burocratiche (ad es. per ciò che riguarda le Pensioni di Inv. Civ.);
- assistenza religiosa (se richiesta).

4.1.1 RESPONSABILITA'

Il Coordinatore ha il compito di gestire il servizio di assistenza alle persone, il coordinamento e risponde in merito alla registrazione delle operazioni messe in atto nella Comunità.

Il Direttore Sanitario ha la responsabilità della gestione e del controllo delle attività affinché siano svolte come previsto dalle procedure e dai mansionari dei servizi.

4.2 ASSISTENZA SANITARIA

Tale servizio comprende:

- Assistenza medica: garantita dal Direttore Sanitario della Struttura, che si avvale di più collaboratori per offrirne sia la presenza, sia la pronta disponibilità medica nell'arco delle 24 ore, secondo quanto previsto dalle normative vigenti;
- Medico di base: gli ospiti della Comunità “Il Tiglio” mantengono, dopo l’inserimento, il proprio medico di base se già residenti nel territorio del Comune di Acqui Terme; in caso contrario, viene richiesta l'assegnazione ad un nuovo medico di base del Comune di Acqui Terme.

Al curante della medicina di base viene richiesta la valutazione clinica internistica dei pazienti ospiti della Struttura, la prescrizione di accertamenti e visite specialistiche necessarie e la prescrizione di farmaci opportuni. Abitualmente le indicazioni ad approfondimenti clinici e le prescrizioni terapeutiche vengono concordate dal medico di



base in collaborazione con i medici della Struttura e comprendono:

- assistenza infermieristica diurna con reperibilità notturna;
- somministrazione terapia psico-farmacologica orale e parenterale;
- medicazioni;
- supporto psicoterapeutico ;
- assistenza alla persona in caso di malattia ed impedimento;
- rispetto di eventuali diete particolari prescritte dai medici.

Ogni ospite della Comunità “Il Tiglio” mantiene, inoltre, il proprio referente territoriale specialistico (psichiatra di riferimento) afferente al Centro di Salute Mentale competente con cui si collabora per la stesura condivisa del Progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato, per le relative verifiche periodiche e per la prescrizione di farmaci che richiedano un piano terapeutico specifico.

È garantita, infine, su richiesta del Direttore Sanitario, la possibilità di ottenere visite mediche specialistiche presso la Struttura stessa.

4.2.1 RETTA

L'ammontare della retta è determinato in base agli accordi intercorsi tra l'Ente gestore inviante e la Comunità in conformità delle normative nazionali e regionali vigenti. L'eventuale quota di contribuzione a carico dell'ospite è determinata e disciplinata dalle normative di riferimento dell'Ente gestore inviante. I rapporti tra la Comunità e l'Ente gestore inviante sono disciplinati in apposita convenzione che prevede, tra l'altro, la durata dell'inserimento, le modalità di ammissione e dimissione, la natura dei servizi offerti, la modalità di valutazione e la determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti.

L'ammontare della retta ha durata dalla data di inserimento sino al termine dell'anno solare. In caso di rinnovo, o comunque di prosecuzione della degenza, è sin d'ora fatto salvo il riconoscimento del tasso di inflazione programmato annuale per gli anni successivi.

La conservazione del posto in caso di protratta assenza dell'ospite non comporta variazioni della retta giornaliera, salvo quanto eventualmente indicato all'atto della stipula di convenzioni tra la Comunità ed i D.S.M. (e rispettive A.S.L.).

La retta complessiva comprende le seguenti prestazioni:

- vitto, alloggio e servizio di lavanderia;
- presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure e le risorse previste dal Progetto terapeutico-riabilitativo individuale;
- tutte le attività previste all'interno del Progetto individuale;
- la stipulazione di un'assicurazione per la copertura della responsabilità civile.

Servizi non compresi nella retta:

- spese relative all'abbigliamento (comprese le calzature);
- spese personali per la vita quotidiana (sigarette, consumazioni al bar ed altri generi di conforto personale);



- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal Sistema Sanitario Nazionale;
- eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- trasporti da e per la struttura (taxi, ambulanze etc.);
- soggiorni di vacanza.

4.2.2 RESPONSABILITA'

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'assistenza sanitaria erogata e delle prestazioni cliniche dianzi menzionate, tramite strumenti di vigilanza e controllo.

4.3 OFFERTA RIABILITATIVA

L'assistenza continuativa all'ospite è finalizzata al suo recupero attraverso prestazioni di carattere terapeutico-riabilitativo che si avvalgono di specifici clinici e psicosociali.

La Comunità fornisce, innanzi tutto, un contesto di vita alternativo a quello familiare (talvolta quello carcerario od ospedaliero) spesso degradato, insieme alla possibilità di sottrarsi a conflitti interpersonali non più contenibili nei loro effetti distruttivi; rappresenta inoltre una risposta all'isolamento fisico e mentale dell'individuo attraverso l'offerta di una trama sociale sufficientemente stabile.

Finalità della Comunità è la realizzazione di un Progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato che permetta all'ospite di recuperare e rivalutare le parti “sane” di sé, di contemplare ed imparare a contenere le parti “malate” e di consentire quindi un graduale reinserimento nel proprio contesto ambientale. L'obiettivo principale è restituire/sostenere il paziente a mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e, conseguentemente, limitare il rischio regressivo.

A tal proposito un ruolo preminente viene rivestito dalle figure professionali multidisciplinari: psichiatri, psicologo, tecnici della riabilitazione psichiatrica, educatore professionale, infermieri professionali, assistente sociale ed operatori socio-sanitari, che, secondo le proprie competenze, contribuiscono a stilare e “portare avanti” il Progetto terapeutico.

Gli stimoli offerti, le varie attività, gli inserimenti scolastici e lavorativi vengono valutati in base ai processi di cambiamento che potrebbero attivare ed alle possibilità di evitare involuzioni e regressioni nelle abilità acquisite.

In considerazione del fatto che la Comunità è inserita in un percorso terapeutico più ampio, fondamentale risulta, altresì, il “lavoro di rete” che prevede la continua collaborazione con il Servizio territoriale inviante (D.S.M.), l'ambiente esterno e le famiglie (eventualmente la stessa Magistratura).

In questo ambito comunitario gli ospiti hanno a disposizione spazi personali per garantire la necessaria *privacy* ed ambienti che stimolano la socializzazione in un contesto protetto dove poter sperimentare le strategie relazionali necessarie per il reinserimento in ambiti sociali esterni alla Struttura.

Per l'équipe terapeutica risulta quindi importante la quotidianità che permette di fruire della necessaria stabilità, sicurezza e protezione per “portare avanti” il percorso riabilitativo e che consente di dosare progressivamente il necessario confronto con la realtà esterna.

Grande rilevanza viene data alle persone che vivono in Comunità, perchè lo “stare insieme” ed il “condividere” permettono di sperimentare la tolleranza ed il rispetto; importanti, inoltre, sono le regole chiare, precise ed elastiche, necessarie per dare punti di riferimento.



La quotidianità della vita di Comunità viene scandita dalle varie attività individuali e di gruppo che possono essere così riassumibili:

- Dal Lunedì al Sabato:

07:30 – 08:00	Sveglia
08:00 – 08:15	Igiene personale
08:15 – 08:30	Colazione
08:30 – 08:45	Somministrazione terapia farmacologica
08:45 – 09:45	Pulizia e riordino stanza e spazi comuni
09:45 – 10:00	Gruppo caffè
10:00 – 12:00	Attività riabilitative di gruppo interne/esterne alla C.T.
12:00 – 13:00	Pranzo
12:45 – 13:00	Somministrazione terapia farmacologica
13:00 – 14:30	Riposo pomeridiano o attività libere o individuali con op
15:00 – 18:30	Attività riabilitative di gruppo interne/esterne alla C.T.
19:00 – 19:45	Cena
19:45 – 20:00	Somministrazione terapia farmacologica
20:00 – 24:00	Attività libere
24:00 – 07:30 a.m.	Riposo notturno

- Per quanto riguarda la giornata di Domenica, le attività riabilitative non sono previste e vengono sostituite da attività libere e ludico-ricreative sia gruppalmente che individualmente a scelta degli ospiti.

4.3.1 ATTIVITA' PSICO-RIABILITATIVE E RISOCIALIZZANTI

Finalità della Comunità è l'attivazione di un Progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato (concordato ovviamente con il CSM inviante) inteso sia come abilitazione, riabilitazione, mantenimento nel tempo delle varie autonomie e capacità operative, sia come socializzazione.

A tal fine vengono proposte ai nostri utenti iniziative varie e differenziate per stimolarli ad una adeguata motivazione ed incentivare l'impegno necessario al conseguimento degli obiettivi stabiliti nel Progetto.

Per raggiungere i vari obiettivi nelle diverse aree riabilitative si fa leva sulla volontà di autoaffermazione degli utenti e sulla loro voglia di realizzare progetti tenendo sempre presente la dignità della persona, i limiti imposti dalla patologia ed il potenziale di ognuno di loro.



AREA CURA DEL SE':

a) Attività di cura dell'igiene e dell'abbigliamento personale: fermo restando l'obiettivo fondamentale del raggiungimento/mantenimento della maggior autonomia possibile, in questa attività ci si “focalizza” sulle autonomie di base (idoneità dell'igiene personale e dell'abbigliamento, corretto stile alimentare).

b) Gruppo Sportivo: l'attività si svolge a cadenza settimanale, in spazi interni alla Comunità (giardino, salone polifunzionale) durante la stagione invernale ed in spazi esterni (parco pubblico, campo calcio) durante il resto dell'anno. Tale attività si propone di migliorare il rapporto del paziente con il proprio corpo ed il raggiungimento di obiettivi “complessi” (equilibrio, ritmo, lateralità, orientamento spazio-temporale, etc.); favorendo la coesione del gruppo, offre, inoltre, l'opportunità di “imparare a giocare e a lavorare in squadra”, superando le inibizioni personali e le difficoltà a collaborare.

c) Gruppo Piscina: attività che si svolge, con cadenza settimanale, nella piscina della Struttura nell'arco dell'anno ed in spazi esterni (piscina pubblica) durante la stagione estiva. Anche questa attività si propone il miglioramento del rapporto che il paziente ha con il proprio corpo in acqua, il raggiungimento di obiettivi “complessi” (sopra esposti) e l'opportunità di “imparare a giocare e a lavorare in squadra”, superando le inibizioni personali e le difficoltà a collaborare.

AREA COGNITIVA

a) Gruppo Cognitivo: tale attività di gruppo “chiuso”, condotta dalla Psicologa-Psicoterapeuta della Struttura, si propone, dopo una breve valutazione neuropsicologica, di:

- trattare in modo mirato pazienti che presentano deficit cognitivi attraverso esercizi di stimolazione cognitiva raggruppati in macroabilità: orientamento, attenzione, memoria, linguaggio, ragionamento logico;
- sollecitare la vita sociale dei pazienti stimolando le loro abilità di riconoscimento e di applicazione di regole sociali;
- stimolare il confronto e l'osservazione dei disturbi degli altri e di conseguenza la presa di coscienza dei propri limiti e possibilità.

b) Gruppo Cineforum: tramite la visione e la discussione delle tematiche inerenti ai film proposti, questa attività mira a stimolare attenzione, concentrazione e memoria ed a permettere il riconoscimento e la rielaborazione delle emozioni che possono scaturire dalla sottoposizione a tali stimoli (come, ad es. esperienze personali, ricordi, vissuti, etc.), al fine di favorire nell'utente un maggior contenimento e gestione delle emozioni stesse.

c) Attività di orientamento spazio-temporale, aggiornamento culturale: mira ad acquisire, recuperare e potenziare abilità di tipo scolastico ed a chiarire alcuni aspetti della quotidianità. Tramite la lettura e la discussione di gruppo (di quotidiani, riviste, articoli, etc.) questa attività si propone di trattare tematiche da cui trarre informazioni e materiale per allargare la conoscenza di ciò che circonda l'utente.

AREA ESPRESSIVA

a) Musicoterapia: utilizzo della musica e degli elementi musicali come mezzo di comunicazione o di espressione per favorire il riconoscimento e la gestione delle emozioni stesse e di conseguenza delle relazioni con gli altri. Il contenimento emotivo avviene, successivamente, tramite la verbalizzazione dei vissuti in gruppo.



Tale attività a cadenza bisettimanale si suddivide in due "gruppi chiusi" a seconda delle abilità personali dei membri:

- Musicoterapia passiva: la stimolazione emotiva avviene tramite il semplice ascolto di brani musicali;
- Musicoterapia attiva: richiede maggior coinvolgimento e partecipazione da parte dei membri, maggior comunicazione ed espressione musicale tramite il canto e l'esecuzione con gli strumenti (oltre alla creazione di alcuni strumenti musicali).

Attività semestrale.

b) Attività di Lettura/Scrittura di gruppo: lettura comune di brani di prosa e poesia finalizzata al coinvolgimento ed allo stimolo-espressione di vissuti emotivi legati alla suggestione evocata dai testi proposti. In una seconda fase si cerca di proporre ai partecipanti strumenti per favorire l'espressione creativa in termini di scrittura di elaborati individuali o di gruppo. Tale attività viene svolta a cadenza settimanale.

c) Laboratorio Teatrale: i membri del gruppo che partecipano a tale attività, con l'ausilio degli operatori, vengono stimolati nella stesura del copione, nella costruzione della sceneggiatura, nella creazione della colonna sonora e nella rappresentazione scenica. Lo scopo di tale attività di laboratorio di gruppo è quello di inscenare le proprie emozioni agendole tramite i *personaggi*, al fine di migliorarne il riconoscimento, la gestione ed il controllo. Tale attività viene svolta a cadenza settimanale. Attività semestrale.

d) Attività Creativa: compito affidato ad operatori individuati per interesse e capacità. Dal disegno, nel suo livello più primitivo, alla costruzione di oggetti con diversi materiali, tale attività si propone di far acquisire e migliorare le capacità espressive usando tecniche diverse, stimolando la fantasia e la creatività. Utile anche per migliorare la manualità e la coordinazione oculo-manuale. Grazie a questa attività, gli ospiti contribuiscono ad abbellire la Comunità e preparare regali per i familiari.

e) Laboratorio di falegnameria: due volte alla settimana gli operatori della comunità, affiancati da maestri di lavoro, guidano gli ospiti nella progettazione e nella realizzazione di oggetti in legno di vario tipo ed utilizzo che vengono poi venduti.

AREA ABITAZIONE:

Mansioni di pulizia e riordino della propria stanza e degli spazi di vita comuni: mira ad attivare, sviluppare e migliorare le abilità domestiche per quanto attiene agli spazi di vita propri (il letto, il comodino, l'armadio), quelli condivisi con il compagno di stanza (la camera, il bagno) e quelli comunitari (secondo una turnistica settimanale gli ospiti puliscono e riordinano sala TV, salone, corridoio, cortile, etc.).

AREA RELAZIONI SOCIALI:

Attività Strutturate:

a) Assemblea: con cadenza settimanale l'incontro di gruppo prevede la presenza della totalità degli utenti (e degli operatori) della Struttura che, in questa circostanza, hanno modo di poter discutere delle problematiche emerse nel corso della settimana e fare proposte riguardo al futuro. Dal punto di vista terapeutico-riabilitativo, invece, le potenzialità di tale attività rientrano nell'attivazione,



stimolo, sviluppo e miglioramento delle abilità relazionali degli utenti ai quali viene richiesto di mantenere un atteggiamento attento alle tematiche proposte, idoneo al contesto gruppale, rispettoso di tempi ed opinioni altrui, attivo e propositivo.

b) Gruppo Organizzativo: tramite l'esposizione di un apposito tabellone, ogni Lunedì viene preparato il *planning* settimanale. Ciò permette agli utenti di partecipare più attivamente alla vita della Comunità ed essere più consapevoli ed orientati rispetto a come si prevede che verrà occupato il tempo.

c) Gruppi di Social Skills training: il gruppo si propone di incrementare la competenza sociale e le abilità di coping, esercitandosi su tutto ciò che attiene alle funzioni esecutive, con particolare riguardo alle capacità di problem solving; rendere più adeguato il funzionamento sociale dell'individuo e accrescere le capacità di comunicazione, mediante esercizi che rendano possibile la formazione anche rudimentale di una teoria della mente; offrire alternative efficaci all'aggressività auto ed etero distruttiva, contribuendo al pieno sviluppo del benessere personale e della convivenza civile; sviluppare comportamenti pro-sociali, vale a dire improntati all'altruismo, empatia, reciprocità, equità, condivisione e costruttivo spirito di convivenza; favorire le abilità primarie della comprensione e della comunicazione tramite interventi anche in contesti reali di vita, che permettano l'espressione piena e soddisfacente delle abilità acquisite o potenziali (emergenti); contribuire a migliorare il senso di autoefficacia e la stima di sé; promuovere la qualità della vita cercando di portare l'autonomia, l'indipendenza e la libertà dei soggetti al massimo sviluppo possibile in ambito sociale e relazionale.

Attività non Strutturate:

a) Laboratorio "territorio": uscite bisettimanali di gruppo con operatore intese come momento di frequenza alla "palestra" sul territorio dove esercitare le strategie relazionali e le competenze sociali acquisite all'interno della Comunità. Inoltre, frequentando il mercato, i supermercati ed i negozi, l'ospite (se lo necessita) ha la possibilità di essere coadiuvato dall'operatore nella gestione del proprio *budget* mensile lavorando sulla pianificazione degli acquisti personali.

b) Laboratorio "natura": durante la primavera e l'estate, per favorire la risocializzazione, la sperimentazione in contesti diversi dalla quotidianità, l'attività motoria e l'espressione ludica, vengono organizzate uscite in dimensioni sociali esterne alla Comunità (al fiume e nei parchi in località vicine, ed es.). In queste circostanze viene organizzato un *pic-nic*, vengono effettuate passeggiate nella natura, attività natatoria, giochi di gruppo e relax.

b) Gite: durante l'anno vengono organizzate gite di tipo culturale e di svago della durata di una intera giornata (al mare, in montagna, in città d'arte, ad es.) per favorire il coinvolgimento degli utenti nella scelta della meta e nell'organizzazione stessa, sempre al fine di sperimentare la socializzazione in contesti diversi ed esterni alla Comunità.

d) Manifestazioni cittadine: partecipazione ad eventi mondani organizzati dal Comune di Acqui Terme e da quelli limitrofi (sagre, feste paesane, ad es.) per permettere ai pazienti di partecipare attivamente alla vita sociale del paese e di vivere esperienze simili e quelle degli altri cittadini.

e) Animazione: nei momenti di tempo libero in cui gli utenti non sono occupati dallo svolgimento di altre attività di laboratorio o dalle mansioni quotidiane, gli operatori organizzano, suggeriscono e gestiscono attività ludico-ricreative (ascolto della musica, visione programmi TV, giochi di gruppo, ad es.). In occasione delle festività e delle ricorrenze (compleanni) si organizzano, invece, feste e/o grigliate interne alla Comunità (talvolta anche in presenza dei parenti); in tali momenti gli utenti si impegnano in prima persona nell'organizzazione dell'evento stesso.



AREA LAVORO / STUDIO

a) Gruppo di Orto/Giardinaggio: tale attività permette la “presa di coscienza” della costanza e della continuità necessarie, dei tempi richiesti da tale attività pseudo-lavorativa, della necessità di saper attendere prima di “vedere” i risultati, acquisire e/o migliorare una seppur minima scansione temporale. Tale attività è altresì importante per valutare l'effettiva capacità e motivazione degli utenti rispetto alla sfera lavorativa per poter selezionare tra loro i più idonei all'attivazione di inserimenti lavorativi protetti, a seconda della disponibilità del Servizio inviante.

b) Sfera scolastica: la posizione in cui è ubicata la Struttura permette di poter accedere facilmente ai corsi per adulti di alfabetizzazione primaria, corsi di orientamento professionale, corsi di scuola media inferiore e superiore.

4.3.2 RESPONSABILITA'

Il Coordinatore della Comunità è responsabile del coordinamento e della pianificazione (*planning*) settimanale delle varie Attività sopra descritte. Ogni operatore che conduce una determinata attività riabilitativa o risocializzante possiede capacità professionali atte ad esserne responsabile.

4.4 SERVIZI DI RISTORAZIONE

Considerato uno dei punti importanti del nostro servizio, il vitto, oltre che al decoro ed alla professionalità degli operatori, pone attenzione al rispetto delle diete base o particolari degli ospiti. Il servizio consiste in:

- acquisto di materie prime e preparazione cibi;
- distribuzione pasti in sala ristorante (alle ore 12:00 ed alle ore 19:00).

È normalmente sempre presente una vasta scelta sui carrelli nei vari appuntamenti quotidiani:

Colazione:	latte, caffè, the, cappuccino, fette biscottate, biscotti.
Pranzo:	2 primi, 2 secondi, 2 contorni, frutta, caffè, acqua mineralizzata.
Cena:	2 primi, 2 secondi, 2 contorni, frutta, acqua mineralizzata.

Oltre alle proposte del menù giornaliero è possibile richiederne alcune varianti, compatibilmente con le diete e la disponibilità di magazzino.

Compatibilmente alla dieta base concordata con il dietologo dell'A.S.L. ed alle diete mediche per problemi specifici, è, inoltre, possibile richiedere la distribuzione gratuita serale di camomilla.

4.4.1. RESPONSABILITA'

Il responsabile del servizio di cucina RCU sovrintende al servizio di ristorazione, sia di cucina che di sala. Egli provvede ad adottare tutte le procedure necessarie affinché diete o variazioni di menù vengano preparate e somministrate.



4.5 IGIENE AMBIENTE

Tale servizio prevede:

- pulizia camere;
- pulizia ambienti di vita comune;
- sanificazione periodica di camere e di spazi comuni;
- sostituzione di materassi e cuscini, sanificazione di poltrone ed accessori di camera e bagno ogni qual volta si disponga una camera per un nuovo ospite, o in caso di particolari necessità;
- controllo sistematico mediante tamponi (effettuato da un laboratorio qualificato), delle condizioni igieniche della cucina e degli impianti di ricambio d'aria.

4.5.1 RESPONSABILITA'

Responsabile del controllo delle condizioni igienico sanitarie all'interno della Comunità è la Direzione Sanitaria della Struttura supportata dalla figura del Coordinatore.

4.6 LAVANDERIA

La biancheria da camera e da bagno è fornita dal personale addetto della Comunità.

Il lavaggio periodico della stessa avviene presso una lavanderia esterna a cui viene consegnata chiusa in sacchi e contata.

La biancheria viene restituita pulita, immagazzinata in apposito locale e distribuita ai reparti ed alla Comunità Terapeutica con cadenza settimanale.

La biancheria nelle camere viene sostituita con cadenza settimanale salvo in casi eccezionali in cui si renda necessario cambiarla in anticipo.

Gli indumenti degli ospiti vengono ritirati tutti i giorni, al mattino o alla sera a seconda dell'abitudine degli stessi, il lavaggio e la stiratura avviene nella lavanderia della struttura ad opera del personale di assistenza.

Per i capi delicati e non lavabili ad acqua, l'ospite può scegliere se provvedere al lavaggio tramite i familiari o in lavanderie esterne (con spesa a proprio carico).

4.6.1. RESPONSABILITA'

Il responsabile di tale attività è l'O.S.S. che ha il compito di organizzare tale servizio con il ritiro e la riconsegna della biancheria.



5. ORARI VISITATORI

L'accesso dei visitatori alla Struttura è consentito in base a quanto stabilito con l'équipe terapeutica e può variare a seconda di quanto concordato con l'ospite nell'ambito del proprio Progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato.

L'incontro programmato tra familiari ed i membri dell'équipe viene, invece, fissato su appuntamento.

L'ufficio amministrativo è aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00. È comunque possibile, su appuntamento, reperire il personale addetto a tale servizio anche al di fuori del suddetto orario.

6. MODALITA' DI INGRESSO

È possibile essere inseriti in Comunità Terapeutica mediante tre modalità:

- tramite invio del D.S.M. (Dipartimento di Salute Mentale);
- tramite invio degli Organi della Magistratura;
- privatamente (la priorità di ammissione è correlata alla data della domanda di inserimento dell'interessato o dei familiari ed è subordinata alla definizione del contratto tra il cliente o un suo referente/legale rappresentante e la Comunità).

Gli accessi avvengono su richiesta dei Servizi Psichiatrici Pubblici o dei SerT che hanno in carico il paziente, dopo valutazione del caso come da procedura di ammissione.

L'inserimento dell'ospite dovrà essere preceduto dall'invio di una relazione clinica che verrà esaminata dal Direttore Sanitario e valutata in sede di riunione di équipe. Successivamente si deciderà se aderire alla proposta di inserimento dandone comunicazione scritta agli Inviati.

Vengono accettati pazienti con misure di sicurezza alternative al carcere o all'Ospedale Psichiatrico Giudiziario su disposizione del Magistrato competente, previa richiesta ed accordo con il Servizio Psichiatrico competente per territorio.

Nelle camere si possono inserire mobili od oggetti personali che non vadano, però, ad influire con funzionalità e sicurezza delle stesse e previo accordo con i terapeuti della Comunità.

L'assegnazione della camera al momento dell'ingresso (e l'eventuale futuro spostamento di stanza), è decisa dall'équipe in base alle caratteristiche personali e relazionali dell'ospite.

È opportuno che, al momento dell'ingresso, l'ospite abbia con sé:

- documento d'identità;
- codice fiscale;
- libretto sanitario;
- documentazione sanitaria relativa a recenti ricoveri e/o analisi;
- eventuale verbale d'invalidità ed esenzione ticket;
- eventuale dichiarazione di tutela, curatela o amministrazione di sostegno.



7. CONTRATTI – COSA È COMPRESO, COSA NON LO È

La retta degli ospiti della Comunità Terapeutica è completamente a carico dell'A.S.L. inviante.

A carico degli ospiti sono esclusivamente i medicinali non mutuabili e le spese relative all'acquisto di effetti ad uso personale.

Queste indicazioni possono variare a seconda delle disposizioni concordate con le A.S.L. competenti per territorio; sarà cura della Struttura comunicare tempestivamente all'ospite tali eventuali variazioni.

8. TUTELA DEGLI OSPITI

Questo “diritto” è garantito, oltre che da un severo controllo da parte dei responsabili di ogni servizio, anche da procedure dedicate al rilievo, valutazione e risoluzione dei singoli reclami o segnalazioni di disagi dovuti ad un nostro disservizio.

L'équipe terapeutica ha modo di “sondare” la qualità dei servizi erogati tramite la regolare somministrazione (ripetuta a cadenza trimestrale) di un questionario di soddisfazione dell'ospite (“*General satisfaction questionnaire for community mental health centres*”).

I reclami, che possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto, saranno registrati, affrontati e ne verranno comunicati al cliente i provvedimenti intrapresi; l'ospite potrà ritenersi soddisfatto o meno e, di conseguenza, richiedere ulteriori provvedimenti che verranno presi in considerazione dalla Direzione.

La regolamentazione di tutto ciò che attiene al nostro servizio viene descritta nel *Regolamento Interno* di cui, dopo averne preso visione, l'ospite ne firma copia congiuntamente al Direttore Sanitario. La garanzia di questo *Regolamento Interno* è data anche dal fatto che esso, essendo un documento essenziale per l'autorizzazione al funzionamento della struttura, si trova depositato presso le A.S.L. locali.

8.1 GARANZIA ALLA PRIVACY

Tutti i dati sensibili raccolti nelle fasi di pre-ingresso, richiesta informazioni, ingresso e soggiorno sono utilizzati esclusivamente dalla società SA.VI. s.r.l., a fini gestionali, statistici, amministrativi e non saranno ceduti a terzi, ad eccezione delle Autorità Giudiziarie o Ispettive che ne faranno richiesta per eventuali controlli, oppure, esclusivamente per quanto riguarda i dati economici, a soggetti terzi per eventuali operazioni di contabilità o di recupero crediti.

I dati archiviati sotto forma cartacea sono custoditi sotto chiave all'interno di locali accessibili unicamente da personale addetto alla loro gestione; i dati (*files*) caricati su sistemi informatici sono accessibili solamente tramite *password* e siti in locali utilizzati unicamente da personale addetto alla loro gestione.

Alla dimissione dell'ospite viene trattata in archivio la documentazione prevista per Legge e per il tempo stabilito dalla stessa.



9. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.