

COOPERATIVA SOCIALE LA RONDINE	CARTA DEI SERVIZI	SRP <sub>2</sub> – CPA LA RONDINE
		ANNO 2019

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che nasce dalla necessità di promuovere una corretta informazione unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti.

Ci si è dati l'obiettivo di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per orientare gli utenti fra i nostri servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze dei cittadini.

La Carta dei Servizi è un documento che informa e guida il cittadino alla conoscenza delle modalità di erogazione delle prestazioni che si possono ottenere dai servizi di assistenza a persone anziane e disabili. L'adozione della Carta rappresenta lo strumento primo con cui la Cooperativa vuole instaurare un rapporto diretto con le persone, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

La finalità della Carta dei Servizi è definire i livelli di qualità che la Cooperativa assume come proprie e renderne partecipe il cittadino. A questo fine, mentre orienta il cittadino verso la qualità dei servizi che vengono realizzati per rispondere alle sue esigenze, impegna la Cooperativa ad un'azione di miglioramento costante.

La Carta dei Servizi è uno strumento di partecipazione, di trasparenza e collaborazione reciproca con i cittadini utenti, perché:

- stabilisce e garantisce loro diritti;
- dà un potere di controllo esterno e diretto sulla qualità dei servizi offerti;
- definisce i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto affermato nella Carta stessa.

# LA MISSION E LE POLITICHE DEI SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

La mission dell' Area Salute Mentale può essere definita come **il raggiungimento della migliore qualità possibile della vita del malato psichico**, nel suo ambiente naturale di esistenza o in ambienti riabilitativi professionali che ne riproducano le caratteristiche di accoglienza della diversità.

Le politiche e gli obiettivi attraverso i quali la cooperativa cerca di perseguire la missione sono i seguenti:

1. aumentare la conoscenza da parte della cittadinanza e della comunità sociale delle problematiche connesse alla Salute Mentale;
2. creare pacchetti riabilitativi personalizzati e dinamici, attraverso una filiera coerente di servizi, improntati all'inclusione sociale e alla riabilitazione psicosociale;
3. cercare e mantenere la massima alleanza e collaborazione con il più ampio numero possibile di soggetti istituzionalmente o informalmente interessati o coinvolgibili nelle buone politiche di Salute Mentale provinciali, regionali e nazionali;
4. costruire una rete complessa, coerente e a partecipazione diffusa da parte della cittadinanza, attraverso la quale ridurre la disabilità ed il grado di handicap psicologico e sociale di cui ogni malato psichico si trova a soffrire;
5. stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole dell'utenza e delle loro famiglie.

La metodologia che guida i singoli servizi si basa sul concetto di **riabilitazione psichiatrica** come processo di cambiamento verso la riacquisizione di diritti, modi e stili di vita che permettano alla persona portatrice di un disagio psichico, attraverso una serie di attività strutturate, il miglioramento della qualità della vita e un recupero di ciò che è stato invalidato dall'evento patologico e dalla difficile o fallimentare esperienza sociale.

Gli strumenti che sostanziano il lavoro riabilitativo sono **la progettazione individuale, la relazione interpersonale e l'affettività, il lavoro di équipe e la condivisione della quotidianità.**

I servizi attraverso i quali gli obiettivi vengono declinati in attività concrete sono servizi residenziali di piccola dimensione con finalità terapeutico riabilitative a diversi livelli di protezione; servizi semiresidenziali con finalità risocializzanti e di preparazione al lavoro; servizi educativi e riabilitativi domiciliari con finalità di sostegno alla persona e al nucleo familiare e alla inclusione sociale.

## SRP2 — CPA LA RONDINE

Via Presolana 26 25126 BRESCIA, Tel e fax 030 2808565, cell 3938918175 e-mail cpalarondine@larondinecoop.it .

E' una comunità ad alto livello di assistenza, accreditata dal 09/01/2001 al SSN dalla Regione Lombardia, iscritta nel Registro Regionale delle strutture accreditate al n. 415, a contratto con l'ASL di Brescia dal 15/05/2001. La struttura presenta totale abbattimento delle barriere architettoniche. Può ospitare fino a 10 persone (maschi e femmine) adulte, provenienti dal territorio o da altre strutture; effettua interventi di tipo terapeutico-riabilitativo basati su specifiche attività strutturate secondo programmi individualizzati, sull'ascolto e sulla relazione con l'ospite nonché sulla condivisione dell'esperienza di vita comunitaria. E' garantita la presenza di un infermiere professionale 24 ore su 24, e di personale psico – socio – educativo nella fascia dalle ore 7.30 alle ore 20.30. E' prevista la presenza del medico psichiatra per 22 ore settimanali distribuite sui sei giorni feriali, oltre a 8 ore settimanali di pronta disponibilità. La gestione dei problemi internistici è a carico del medico di base; la continuità assistenziale e' garantita dal servizio di continuità assistenziale dell'ASL di Brescia.

Vengono realizzati progetti riabilitativi individuali molto articolati che prevedono sia la condivisione da parte degli ospiti della gestione della comunità, sia la partecipazione ad occasioni di socializzazione sul territorio del quartiere e della città; nel periodo estivo vengono organizzate vacanze estive in luoghi di villeggiatura.

Gli interventi riabilitativi riguardano diverse aree; tra queste quelle fondamentali sono:

- attività della vita di comunità, finalizzate alla realizzazione di una esperienza di vita in una struttura sociale complessa, in un contesto basato sulla relazione e sulla condivisione e sullo sviluppo di specifiche autonomie di tipo abitativo;
- attività interne di laboratorio e di attività espressive: oggettistica, falegnameria, gruppi di discussione, insegnamento di abilità cognitive;
- attività esterne alla comunità, strutturate, finalizzate al benessere psicofisico (ginnastica) alla espressività linguistica e corporea (teatro)
- attività esterne finalizzate alla acquisizione di abilità di tipo lavorativo (tirocini formativi e di valutazione e orientamento al lavoro, oltre ad inserimenti lavorativi veri e propri);
- attività esterne alla comunità, strutturate o non, del tempo libero finalizzate alla socializzazione e alla integrazione nel contesto sociale locale.

Le attività vengono organizzate sulla base dei programmi individuali degli ospiti e dell'organizzazione generale della struttura. La pianificazione dettagliata delle attività è settimanale.

# I CRITERI DI INSERIMENTO

I criteri di inserimento, che determinano le priorità della lista di attesa, sono i seguenti:

1. **ORDINE DI REGISTRAZIONE IN LISTA D'ATTESA:** si considera registrata la domanda quando perviene in sede sull'apposito modulo (allegato), integralmente compilato, timbrato e firmato dal medico prescrittore.
2. **TERRITORIALITA':** si dà preferenza ai residenti nella provincia di Brescia;
3. **ETA':** nella fascia definita dalle attuali normative (dai 18 ai 64 anni) si dà preferenza a pazienti giovani con sufficienti margini riabilitativi
4. **DIAGNOSI:** sono accolti solo pazienti segnalati dal DSM di appartenenza che non abbiano come diagnosi principale quella di disturbo psichico di natura organica (codici ICD-10 da F 00 a F 09), ritardo mentale (codici ICD-10 da F 70 a F 79), disturbo psichico e comportamentale da uso di sostanza psicoattive (codici ICD 10 da F 10 a F 19).
5. **CONDIZIONI FISICHE E PSICOPATOLOGICHE:** l'ospite deve essere autosufficiente per le autonomie di base, non deve avere malattie fisiche tali da pregiudicare la normale vita di comunità (patologie infettive gravi in fase contagiosa).
6. **COMPATIBILITA'** (con gli ospiti già presenti e con l'articolazione organizzativa): si effettua una valutazione sia sul piano clinico, sociale e relazionale sia sul piano della gestibilità da parte degli operatori, in relazione al rapporto numerico tra casi molto gravosi e casi meno gravosi e in relazione ad un congruo equilibrio sostenibile delle patologie presenti fra gli ospiti.

## ALTRE INFORMAZIONI

Le modalità di inserimento prevedono una segnalazione da parte del CPS inviante direttamente alla struttura attraverso l'invio del modulo per la richiesta di inserimento, debitamente compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal responsabile del CPS, insieme ad una breve relazione clinica.

La segnalazione viene valutata dall'équipe della struttura in collaborazione con il Servizio inviante e il paziente viene messo in lista d'attesa. Se la prima valutazione è positiva, viene effettuato un colloquio, preferibilmente in struttura, con il paziente, al fine di aggiungere altri dati per la decisione di ammissione, di valutare la sua possibile adesione al progetto e di presentare le caratteristiche della struttura, anche mediante la consegna di materiale informativo. A tale processo segue la decisione definitiva circa l'ammissibilità in struttura del paziente, comunicata al servizio inviante.

La valutazione in itinere del percorso di comunità avviene sia attraverso momenti di gruppo formalizzati ai quali partecipano tutti gli attori del progetto, sia attraverso la somministrazione periodica ai soggetti di **test** e **griglie di osservazione**. Gli strumenti utilizzati sono: MENTAL HEALTH RECOVERY STAR, VADO modulo AR e FPS, LQL, VSSS.

La somministrazione è effettuata da personale formato allo scopo e per l'analisi dei dati.

I tempi necessari all'inserimento sono invece difficilmente prevedibili in forma generalizzata perché subordinati al termine di percorsi terapeutico-riabilitativi di pazienti precedentemente inseriti.

Il costo dell'intero servizio, compreso quello dei farmaci psichiatrici, è coperto al 100% dal Fondo Sanitario regionale; sono escluse le spese mediche per patologie non psichiatriche ed eventuali spese voluttuarie.

Tutti gli inserimenti sono a termine, non superano di norma i 36 mesi e sono finalizzati al raggiungimento di specifici obiettivi enunciati al momento dell'ingresso del paziente nella struttura, oggetto di verifiche settimanali di gruppo e revisioni strutturate.

# CONTATTI

Direttore Sanitario

Tel 030/2808565

Responsabile Comunità

Tel 030/2808565

Referente per le relazioni con il pubblico

Tel 331 1124521

**Giacomo Filippini**

**Simonetta Migliorati**

**Ruggero Radici**

## COME RAGGIUNGERCI

Dall'autostrada: uscire al casello di Brescia Ovest seguire l'indicazione per Brescia Centro, giunti alla rotonda del centro commerciale "Media World" svoltare a sx per Via Dalmazia e poi seguire la cartina.

Dalla tangenziale: prendere l'uscita di Quinzano, seguire per Brescia Centro e poi per la Stazione, giunti al centro Commerciale "Media World" proseguire dritto in via Dalmazia e poi seguire la cartina.

Dalla città: se si proviene da nord prendere come riferimento la stazione ferroviaria di Brescia, prendere via Cassala, oltrepassato il passaggio a livello entrare nel quartiere I Maggio; se si proviene da sud prendere come riferimento il centro commerciale Flaminia (Coop) immettersi in via Dalmazia e poi seguire la cartina.



# INFORMAZIONI SULLA COOPERATIVA

“La Rondine” Società Cooperativa Sociale - ONLUS

Sede legale: Via Mazzini, 85 – 25080 MAZZANO

TEL. 030 2629716

FAX 030 2121073

e-mail: [presidente@larondinecoop.it](mailto:presidente@larondinecoop.it)

Orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00

PRESIDENTE:

Maria Orsola Franzoni Tel 030 2629716

REFERENTE SANITARIO:

Dott. Filippini Giacomo Tel 030 2808565

REFERENTE AMMINISTRATIVO:

Cavagnini Alessandro Tel 030 2629716

Per informazioni sull’offerta complessiva della cooperativa, segnalazioni e gestione reclami:

***La Rondine Società Cooperativa Sociale ONLUS***

***Ufficio Qualità***

***Via Mazzini, 85***

***25080 Mazzano***

***tel 030/2629716***

***Fax 030/2121073***