

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

**RESIDENZA PER DISABILI**  
**MONDO RED**



**Località Santuario Nostra Signora del Deserto 9**

**17017 Millesimo (SV)**

*Tel.: 019 565228- Fax: 019 5600407*

*e-mail: [mondored@redancia.net](mailto:mondored@redancia.net)*

*sito: <https://www.grupporedancia.it/jet31/mondored/>*

Direttore Sanitario Dott.ssa Marcella Senini Psichiatra

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

## SOMMARIO

1. Definizione del servizio
2. Dove siamo - la Struttura
3. Obiettivi e finalità
4. Strumenti e metodi
5. Attività
6. Servizi Erogati
7. Composizione dell'équipe - chi siamo
8. Formazione dell'équipe
9. Accoglienza e dimissioni
10. Valori aziendali, Mission e Vision
11. Indicatori di processo e standard di qualità
12. Reclami e diritti e doveri dell'ospite
13. Significato e funzione della carta dei servizi

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

### **1. Definizione del servizio**

Mondo Red si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone affidategli dalle Istituzioni e dalle famiglie, operando primariamente per rendere concreti i principi di pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

1. a livello politico per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale
2. a livello sociale per favorire il processo di integrazione contro ogni forma di esclusione ed emarginazione
3. a livello di promozione e attivazione di servizi psico-sociosanitari, educativi e riabilitativi, rivolti alle persone con disabilità intellettiva, psichica, sensoriale e relazionale

Mondo Red si ispira ai principi solidarietà, rispetto e collettività, e in termini propriamente professionali alla “presa in carico” dei suoi ospiti, attraverso l’elaborazione, il monitoraggio e la verifica costante del progetto terapeutico riabilitativo di ciascuno

La struttura è dedicata a giovani adulti e adulti con disabilità psichica, fisica, sensoriale associate a disturbi di tipo psichiatrico.

I posti letto disponibili per questo tipo di utenza è di 17.

### **2. Dove siamo - la Struttura**

Il presidio di riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali si trova all’ombra del Santuario mariano di Nostra Signora del Deserto a circa sette chilometri dall’amana località di Millesimo, in alta Val Bormida.

La struttura è raggiungibile grazie all'uscita di Millesimo sull'autostrada Savona Torino A6 la "Verdemare".

**Da Genova:** prendere la A10 direzione Ventimiglia, in prossimità di Savona, imboccare la A6 per Torino, la seconda uscita è Millesimo.

**Da Ventimiglia** tramite la A10 direzione Genova, in prossimità di Savona, imboccare la A6 per Torino, la seconda uscita è Millesimo.

**Da Torino,** percorrendo la A6 Torino Savona, uscire a Millesimo.

Usciti dall'autostrada, girare a sinistra e seguire le indicazioni per **il Santuario del Deserto** percorrendo circa 8 Km.

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

La struttura, già attiva alla fine del XIX secolo per fornire ristoro e alloggio ai pellegrini giunti da ogni dove per pregare e rendere grazie con ex voto, è stata oggi riattata completamente e attrezzata ad ospitare un'utenza portatrice di disabilità.

La ristrutturazione ha previsto il rinforzo delle parti strutturali e il rifacimento dell'impiantistica in ragione delle vigenti normative in termini di sicurezza.

Il corpo architettonico ha una forma planimetrica rettangolare con sviluppo verticale composto da un piano terra con porticato, un primo piano e un secondo piano per un totale di circa 1000 mq.

Il modulo per disabili è caratterizzato da un'ampia metratura ed è suddiviso su due piani. Al secondo piano sono ubicate 7 camere doppie e 3 singole, ampi servizi igienici in comune lungo il corridoio dotati di tutti i

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

presidi a norma per Disabili. Poco distante dalla zona notte, vi è un ampio salone con grande schermo a parete attrezzato con lettore dvd per le proiezioni di Gruppo.

Al primo piano sono situati (comune a entrambi i moduli): una palestra attrezzata, l'ufficio del Coordinatore, l'ufficio degli Educatori, la Direzione Sanitaria, l'ufficio della Direzione, l'Infermeria, 4 aule per laboratori interni (Gruppo orto, Decoupage, Informatica, Attività espressive e ludico ricreative) e la sala mensa.

### **3. Obiettivi e finalità**

Prendersi in carico una persona vuol dire rispondere all'intera gamma dei suoi bisogni quotidiani, nel rispetto dei suoi tempi personali, per riuscire a soddisfare esigenze fondamentali nei seguenti ambiti:

- *Costruzione di un ambiente relazionale significativo*

La predisposizione dell'ambiente fisico e soprattutto umano è per un disabile psicofisico di fondamentale importanza in quanto funge da stimolo per la vita quotidiana. La struttura offre spazi luminosi e ampi che via via sono stati personalizzati dagli ospiti e dagli operatori. La presenza accanto agli utenti di operatori qualificati consente di creare un clima affettivo e di fiducia che agevola relazioni significative.

- *Assistenza nei bisogni primari*

I momenti legati ai bisogni primari rappresentano, per l'ospite, aspetti della vita carichi di significati e sensazioni molto importanti che lo aiutano a collocarsi, in modo più consapevole, nel tempo e nello spazio, stimolando la capacità di previsione della giornata.

- *Igiene personale*

Agli ospiti è garantita l'igiene mediante la doccia quotidiana e gli interventi di igiene intima, orale e delle parti del corpo maggiormente esposte in precisi momenti della giornata ed ogni qualvolta le situazioni lo richiedano. Come per tutti gli altri bisogni primari, l'assistenza è sempre finalizzata al raggiungimento delle maggiori autonomie possibili e al mantenimento delle abilità residue.

- *Alimentazione*

I momenti fondamentali legati all'alimentazione degli ospiti sono la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. Vista l'importanza sia di una dieta corretta che di un'adeguata somministrazione, sono stati elaborati progetti individualizzati insieme ad una nutrizionista, che tengono conto delle specifiche esigenze dei singoli, delle problematiche inerenti all'assunzione dei pasti e degli aspetti educativi di cui è impregnato questo delicato momento.

- *Riposo notturno*

Al fine di fornire agli ospiti un'assistenza su bisogni specifici notturni legati ad esigenze fisiologiche e sostegno e rassicurazione relativamente a quelli psicologici, senza turbare la tranquillità nei periodi di riposo, oltre ai normali controlli previsti nel corso della notte, esiste una vigilanza attiva ed una reperibilità immediata di un'infermiera in caso di necessità.

- *Mantenimento e potenziamento delle abilità/capacità residue*

Ogni giorno l'obiettivo trasversale che penetra ogni attività, sia quelle legate ai bisogni primari, sia quelle interne ed esterne al Presidio (socializzanti, motorie, cognitive, occupazionali, di autonomia) è

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

rappresentato dall’acquisizione di nuove abilità ed al mantenimento e potenziamento di quelle preesistenti in attuazione del progetto individuale di ognuno.

Il Progetto “Vita” relativo alla persona disabile è inteso come: “

*“L’insieme organizzato delle risposte e degli interventi, che accompagnano la persona disabile nei suoi cicli di vita, seguendone la modificazione dei bisogni nelle differenti fasce di età e in relazione agli ecosistemi in cui è inserita, con l’obiettivo di garantirgli la più alta qualità di vita possibile ed il miglior sfruttamento delle proprie risorse esistenti.”*

#### **4. Strumenti e metodi**

Il cardine dell’intervento è la formulazione di un **progetto individuale per ciascun paziente** a partire dal riconoscimento e dall’analisi dei suoi bisogni alla base della richiesta o proposta di ricovero, ma anche dei bisogni del Servizio inviante e della famiglia.

La permanenza in Residenza non è solo di una proposta abitativa, quanto piuttosto un progetto pensato e programmato come individualizzato, complesso e condiviso:

- **Individualizzato**: perché elaborato sul singolo paziente tenendo conto della sua storia personale e clinica, della diagnosi, delle terapie pregresse ed attuali, delle autonomie presenti, delle aree di funzionamento, delle manifestazioni cliniche e della loro gestione.
- **Complesso**: perché comprende molteplici interventi diversificati, ma integrati fra loro, in base all’individuazione delle aree terapeutiche di azione
- **Condiviso**: perché non autoreferenziale, ma condiviso con i curanti, i tutori, i familiari affinché la base del progetto sia il più possibile allargata e con la finalità di una presa in carico a 360 gradi

Attuazione: gli obiettivi di ciascun progetto vengono perseguiti attraverso vari interventi di carattere medico-farmacologico, psicoterapico e psicologico, ricreativo di gruppo, educativo-comportamentale, riabilitativo-sociale.

Verifica: la verifica del percorso riabilitativo avviene attraverso incontri periodici e regolari dell’Equipe multidisciplinari, con i servizi/agenzie invianti, con il paziente stesso e la sua famiglia se esiste. Con questo strumento è possibile monitorare, in itinere, la validità degli interventi attuati ed eventualmente apportare modifiche ed aggiustamenti utili all’ottenimento degli obiettivi prefissati, con monitoraggio costante del lavoro svolto e dell’andamento clinico del paziente.

Gli obiettivi che andranno a costituire il **Piano Riabilitativo Individuale** vengono identificati al termine di un percorso di osservazione definito dal protocollo di valutazione adottato e si ispirano ad una logica di attenzione ai bisogni della persona disabile, elemento determinante sia per l’assegnazione ad un gruppo, che per l’identificazione prima e il perseguimento dopo, degli obiettivi riabilitativi individuali.

All’interno del progetto riabilitativo individuale, si possono identificare interventi mirati a fornire abilità laddove non esistono, oppure a migliorare quelle esistenti, in una vasta gamma di aree comportamentali. Le aree d’intervento sono diversificabili ulteriormente anche in base ai livelli di abilità di partenza dei soggetti trattati come segue:

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

*Area delle abilità di base o prerequisiti per l'apprendimento - instaurare, potenziare o mantenere:*

- le capacità attentive in termini di durata continuità, pertinenza, etc.
- le abilità comunicative di base
- le abilità di orientamento
- le abilità di imitazione
- le abilità elementari di gioco o di impiego adeguato del proprio tempo

*Area delle abilità di autonomia personale - instaurare, potenziare o mantenere le abilità:*

- relative all'autoalimentazione
- di igiene personale
- legate allo spogliarsi, vestirsi, etc. dal collaborare all'accostamento del vestiario, allo scegliere i capi in relazione alla temperatura esterna e alle condizioni climatiche;

*Area della abilità cognitive - rientra in quell'ambito di abilitazione/riabilitazione che si prefigge di instaurare, potenziare o mantenere le funzioni cognitive di base, quali le capacità:*

- di discriminazione
- di generalizzazione
- di classificazione
- di problem solving
- di memoria
- concettuali topologiche e temporali

*Area delle abilità integranti – quelle che rendono possibile l'inserimento, l'integrazione o l'indipendenza nella Comunità sociale:*

- uso del denaro
- uso dell'orologio
- uso del telefono
- abilità di economia domestica
- abilità di autonomia esterna
- abilità di utilizzazione dei servizi offerti dalla società
- abilità relative all'uso del tempo libero
- abilità sociali (social skills) che fungono da “collante” per tutte le altre abilità integranti

*Area relazionale, emotivo-affettiva*

Questo si configura come un intervento a carattere più clinico e richiede competenze e conoscenze nella psicologia clinica e nella psicopatologia; frequentemente vengono effettuati sia interventi psicoeducativi coinvolgendo i familiari, sia interventi di carattere psicoterapico, quale il Gruppo di Psicoanalisi Multifamiliare. Questo gruppo è composto da psicologi e educatori.

Come tutte le strutture del Gruppo Redancia, le informazioni relative al paziente e al suo programma terapeutico vengono organizzate e gestite attraverso un sistema informatizzato dedicato (Oida System), che consente di velocizzare l'accesso ai dati da parte degli operatori autorizzati e mitiga il rischio di errori e/o lacune.

“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)

## 5. Attività

Per la soddisfazione dei bisogni dell'utente, sono previsti i seguenti interventi:

- **Medico-farmacologico** di pertinenza dello psichiatra, con l'individuazione della terapia più adatta e la sua somministrazione
- **Psicologico e psicoterapico** attraverso colloqui individuali di sostegno e Gruppi di Psicoanalisi multifamiliari
- **Educativo-comportamentale** mediante la partecipazione alle mansioni quotidiane di vita domestica e il rispetto delle regole
- **Riabilitativo-sociale**, attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività di gruppo, alle attività ricreative esterne, alle uscite, alle borse-lavoro

La riunione d'équipe rappresenta il momento in cui viene condivisa l'esperienza che ciascun operatore vive con il paziente e, i diversi interventi, vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce nel progetto terapeutico.

## 6. Servizi

Con riguardo all'ambito alberghiero, la Residenza offre i seguenti servizi:

- *igienizzazione ambientale* effettuata da personale dipendente in orario diurno
- *ristorazione* mediante pasti veicolati dal Centro Cottura della CT Montezemolo (Cir Food Service)
- *lavanderia* sia per gli effetti lettereschi che per la biancheria personale degli ospiti prevede il ciclo completo di lavaggio, asciugatura, stiratura, riordino
- *guardaroba* – che ha in dotazione diversi cambi d'abbigliamento completo personale degli ospiti, sia per la stagione invernale che per quella estiva e talvolta prevede anche il confezionamento
- *manutenzione* - è garantito il funzionamento degli impianti e delle infrastrutture 24 ore su 24 con il supporto di ditte esterne qualificate già testate per efficienza e disponibilità
- *assistenza religiosa* – viene garantita per tutte le confessioni

La qualità dei servizi erogati è costantemente monitorata dalla Direzione attraverso audit interni mirati a verificare la rispondenza dei processi ai requisiti cogenti e del Sistema di Gestione della Qualità interno.

## 7. Composizione dell'équipe - Chi siamo

Nel rispetto delle disposizioni dettate dalle normative vigenti, la struttura si è dotata di un organico tale da soddisfare le proprie esigenze sia per impostazione terapeutica che per necessità organizzative. La continuità assistenziale è assicurata dalla presenza/reperibilità in numero sufficiente di personale qualificato che rispetta gli standard previsti per l'accreditamento istituzionale, ovvero:

- **Direttore sanitario** - Medico Psichiatra è il responsabile della struttura sotto il profilo igienico e sanitario, supervisiona a livello organizzativo, strategico e clinico il gruppo di lavoro. È responsabile del

case-management con riguardo alla gestione della terapia farmacologica e al monitoraggio clinico. Garantisce la reperibilità per la gestione delle emergenze psichiatriche



*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

- **Direttore** – coordina organizza e presiede le riunioni di equipe redigendone il calendario. Coordina i rapporti con l’Ente committente e con le agenzie a vario titolo interessate coinvolgendo, ove necessario, altri membri dell’equipe. Intrattiene i rapporti con le Istituzioni
- **Coordinatore** – coordina le risorse per assicurare il regolare funzionamento del presidio in accordo con la Direzione ed il Direttore Sanitario, agisce da trait de union di tutte le funzioni presenti in organigramma. Gestisce i dati relativi alla copertura dei turni, alle ferie, malattie e sostituzioni di personale nonché quelli relativi agli acquisti di beni e materiali.
- **Psicologi/Psicoterapeuti** - elaborano i progetti terapeutici insieme all’equipe, conducono gruppi all’interno della Struttura; svolgono colloqui psicologici di sostegno e attività psicoterapica individuale effettuano interventi psicoterapici sui familiari.
- **Educatori** - si occupano di redigere i Progetti Educativi Personalizzati dei pazienti dei quali sono referenti, ne seguono gli sviluppi e verificano il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- **Infermiere** - si occupa della preparazione della terapia farmacologica e dei processi legati all’approvvigionamento ed alla custodia dei farmaci. Tiene i contatti con il medico di base e con le altre agenzie sanitarie esterne (consulenti medici specialisti, laboratori analisi, etc.) di concerto con lo Psichiatra del presidio
- **Operatore sociosanitario** - si occupa degli aspetti assistenziali degli ospiti; affianca l’educatore professionali nelle attività previste dal progetto educativo personalizzato ed espletano le mansioni sociosanitarie di loro competenza

Naturalmente, la presenza e l’articolazione di queste figure professionali è condizionata oltre che dalla normativa regionale vigente, dai parametri suggeriti rispetto ai singoli progetti terapeutici in atto.

## **8. Formazione dell’equipe**

Tutti gli operatori, ciascuno per le proprie competenze, sono inseriti in un progetto di Formazione Permanente Continua coordinato e monitorato dal Responsabile delle Risorse Umane.

Gli obiettivi formativi sono coerenti agli indirizzi formativi regionali e nazionali, agli obiettivi perseguiti dalla politica della qualità ed alle richieste specifiche pervenute dal personale.

Lo scopo è:

- migliorare i processi di relazione tra operatori e ospiti
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista professionale

L’equipe multidisciplinare è caratterizzata da un livello di formazione specifica medio-alto.

La professionalità degli operatori viene garantita dai percorsi formativi annuali di **supervisione** e **aggiornamento**, che forniscono ai partecipanti conoscenze teoriche e tecniche utili sia per comprendere la globalità del servizio in relazione alla tipologia dei soggetti assistiti, sia per organizzare i vari percorsi in funzione dei bisogni specifici.

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

## **9. Accoglienza e Dimissioni**

Il primo contatto avviene, generalmente, attraverso l'invio di una relazione clinica da parte del CSM che viene visionata dai Responsabili del presidio e se la situazione clinica descritta ed il conseguente progetto terapeutico risultano congrui con la Mission aziendale viene contattato il Servizio inviante ed organizzata, compatibilmente con lo stato clinico del paziente, una visita di conoscenza reciproca. In questa fase si definiscono i principali bisogni del caso e si realizza un ingresso graduale di conoscenza del paziente nel contesto comunitario, parallelamente al coinvolgimento del nucleo familiare d'origine, del servizio sociale di competenza e di eventuali altri servizi e/o figure professionali ritenute significative nella sua storia di vita.

Se si raggiunge un consenso di rete (paziente, curante, famiglia di origine, tutore o amministratore di sostegno se esiste) viene fissato un secondo incontro a seguito del quale si contatta il gruppo di lavoro del CSM che gestisce le liste di attesa per gli inserimenti in ambito di ASL 2 Savonese. La selezione e la valutazione dei casi è solitamente concordata con tale Commissione.

I Responsabili del presidio segnalano, con un certo anticipo, la data prevista per l'ingresso del candidato.

Dal momento dell'inserimento, trasmesso a tutte le agenzie che si occupano del caso, si concorda un periodo di prova della durata di un mese al termine del quale l'Equipe multidisciplinare effettua una valutazione congiunta relativamente all'idoneità del soggetto rispetto alla comunità esistente e del P.T.R.P. individuato.

Il progetto terapeutico, e di conseguenza la durata della degenza presso la struttura, è variabile rispetto a:

- stato clinico
- potenzialità evolutive
- risorse sociali presenti

Di norma, il presidio implementa progetti terapeutici di media/lunga durata.

L'ammissione è formalizzata con la sottoscrizione e la consegna della modulistica che disciplina le condizioni e le modalità di fruizione del servizio (Consenso al trattamento dati sensibili ed alle prestazioni, Carta dei servizi, Regolamento interno).

Per ogni ospite viene redatto un fascicolo sanitario personale informatizzato.

La struttura può accogliere anche pazienti in regime di solvenza.

Liste di attesa: effettuata la visita di conoscenza e raggiunto il consenso di rete, il candidato viene inserito dall'Ente inviante nella propria lista di attesa. Il Direttore Sanitario effettua un'attenta analisi dei casi inseriti nella lista di attesa per estrapolare i pazienti che, sulla base dell'“ambiente” e degli ospiti già presenti, possano, a suo insindacabile giudizio, trovare accogliimento presso il presidio. Per questi, rilascia il proprio benessere all'inserimento.

Documentazione richiesta: all'atto dell'ammissione in struttura è necessario produrre la seguente documentazione:

- certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie in corso
- eventuale documentazione sanitaria pregressa disponibile
- libretto sanitario e relativo codice di esenzione

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

- codice fiscale
- carta d'identità
- recapiti telefonici dei referenti esterni (Familiari e/o tutori)

Tutela della Privacy e consenso informato: all'interno del presidio, tutta la comunicazione che riguarda la salute dei residenti è trattata come strettamente confidenziale. Al momento dell'ingresso, il paziente sottoscrive l'autorizzazione al trattamento dei dati e riceve informazioni dettagliate riguardo al tipo di cure a cui verrà sottoposto; solo se esprime il proprio consenso per iscritto è possibile formalizzare l'accettazione. Nel corso della permanenza, ogni paziente ha il diritto di ottenere dal Direttore Sanitario una completa e corrente informazione su diagnosi, prognosi, trattamento e rischi associati.

Al fine della tutela dei diritti soggettivi, viene anche richiesta l'autorizzazione all'uso delle immagini della videosorveglianza.

Gli operatori del presidio nell'effettuare le operazioni di trattamento dei dati personali e/o sanitari correlati all'erogazione del servizio si attengono alla normativa sulla privacy in vigore. Al riguardo si rimanda agli adempimenti specifici in materia.

#### **DIMISSIONI**

Qualora esistano i presupposti per una dimissione, quest'ultima viene concordata con tutte le parti interessate, esattamente come avviene per l'ingresso.

La dimissione avviene se:

- il Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (P.T.R.P.) ha avuto esito positivo
- si presenta la necessità di un trasferimento ad altra struttura sia per esigenze familiari che per motivazioni di altra natura
- il comportamento del paziente diventi incompatibile con la normale convivenza in comunità o se abbia necessità di assistenza e/o di prestazioni sanitarie che esulino dalle possibilità della struttura; tali circostanze sono accertate dal Direttore Sanitario
- per abbandono volontario dell'ospite
- per non condivisione del progetto terapeutico

Le informazioni fornite al paziente in uscita dalla struttura sono le seguenti:

- dati anagrafici
- provenienza
- diagnosi alla dimissione
- terapie in corso e/o consigliate

#### **10. Valori aziendali, Mission, Vision**

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del “servizio reso alla persona” sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita si identificano in:

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

- tutela e promozione della dignità umana, dell’equità, della solidarietà e dell’etica professionale
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e degli operatori
- considerazione del paziente come protagonista del processo di promozione e di tutela della propria salute coinvolgendolo attivamente nella vita comunitaria
- porsi all’interno della relazione con il paziente in una prospettiva ermeneutica, promuovendo una maggiore armonizzazione delle valenze propriamente cognitive ed occupazionali
- equità di accesso
- favorire una più ampia comprensione delle dinamiche emotive presenti nel rapporto col paziente (riconoscimento degli stati affettivi di base)
- responsabilizzazione e crescita del personale
- valutazione della qualità e miglioramento continuo
- sicurezza sul lavoro
- promozione di interventi basati su evidenze scientifiche

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella presente “Carta dei Servizi”, predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico, comunicata a tutto il personale e rivedibile in sede di Riesame della Direzione, e costituiscono l’impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno implementato.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione.

### **Missione**

Mondo Red persegue finalità di solidarietà sociale, nel settore dell’assistenza psico-sociosanitaria, nella ricerca scientifica, nella formazione, nella riabilitazione, nella tutela dei diritti civili a favore dei soggetti svantaggiati in situazione di disabilità intellettiva e relazionale, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile autonoma, nel rispetto della propria dignità.

La missione parte dal modo di intendere la cura e la riabilitazione del paziente, come momenti non separabili ma coincidenti, basati sull’incondizionata considerazione dell’individuo in tutte le sue componenti.

L’intervento comunitario è pertanto considerato come un periodo determinato che sia in grado di sfruttare la capacità di trattamento per consentire un percorso evolutivo, utilizzando al contempo modelli di verifica rigorosa degli interventi effettuati e soluzioni innovative sul piano residenziale e operativo.

L’aspirazione è cercare di creare una ‘residenza emotiva’ all’interno della quale possa articolarsi il percorso riabilitativo specifico di ciascun ospite; in tal senso gli operatori sono costantemente formati per gestire con consapevolezza elementi relazionali e affettivi.

“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)

## Visione

Obiettivo della Direzione è rendere il presidio un punto di raccordo tra i diversi attori coinvolti nel processo (paziente, famiglia, Asl) fornendo il supporto riabilitativo personalizzato al soggetto in condizioni di disagio e garantendo assistenza formazione e sostegno alla famiglia nell'affrontare il percorso riabilitativo del congiunto, rendendola parte attiva nella gestione del successivo rapporto con il familiare.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio inviante) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità
- garantire l'assolvimento degli obblighi formativi dei pazienti, anche rispetto al tempo libero ed alle relazioni sociali
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione del paziente nell'ambito della propria famiglia, se esistente
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella “Carta dei Servizi”, predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico, comunicata a tutto il personale e rivedibile in sede di Riesame della Direzione, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno implementato.

### 11. Indicatori di processo e standard di qualità del servizio

La valutazione del servizio erogato dalla Residenza viene definita sulla base dell'analisi di tre aspetti:

- a) L'andamento degli indicatori di processo e dei valori soglia
  - b) il lavoro clinico quotidiano e il raggiungimento degli obiettivi prefissati per ogni singolo ospite
  - c) L'analisi del “General Satisfaction Questionnaire” (GSQ) somministrato agli ospiti
- a) La Direzione, sulla base di una consolidata esperienza pregressa, ha individuato alcuni indicatori di controllo dei processi ed i relativi valori soglia, ossia **gli standard di qualità del servizio di cui si impegna ad assicurare il rispetto**. I valori ritenuti accettabili sono stati definiti in base all'osservazione dell'andamento degli anni precedenti. Si deve però tenere conto che le percentuali di accettabilità possono variare sensibilmente in funzione delle diverse tipologie di utenza. Questo aspetto necessita di essere esplicitato al momento della raccolta dei dati.

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Erogazione del servizio	<i>pazienti dimessi in modo non concordato</i>	>=1
	<i>Pazienti che hanno avuto un ricovero in SPDC</i>	>=1
	<i>atti anticonservativi</i>	>=1
	<i>Attacchi violenti agli operatori</i>	>=1

“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)

<b>Processi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità garantito</b>
Erogazione del servizio	<i>pazienti che hanno passato almeno una notte fuori dalla struttura senza rendersi rintracciabili dagli operatori</i>	>=1
	<i>partecipazione ad attività ricreative esterne effettuazioni di viaggi individuali (culturali, turistici di piacere ecc..)</i>	>=9
	<i>Trattamento sanitario obbligatorio (TSO)</i>	>=1
	<i>Mancata somministrazione della terapia</i>	>=2
	<i>mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione</i>	Progetti Terapeutici riabilitativi integrati con le istituzioni e le comunità locali (borse lavoro, inserimento nelle liste protette del Centro per l'Impiego, corsi di formazione esterni)
		Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori. Diffusione in forma anonima dei risultati
		È prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti
		Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici
	<i>Pianificazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite</i>	Organizzazione della giornata e degli impegni di ciascuno (visite, corsi di formazione)
		Affidamento delle mansioni dell'appartamento (pulizia e consegna pasti)
		Colloqui individuali
	<i>Attenzione all'alimentazione e idratazione dei residenti</i>	Menù stabilito con la Nutrizionista
		Regimi dietetici personalizzati
		Accesso ai generi di conforto durante la giornata
	<i>Comunicazione interna ed esterna</i>	Ascolto, presa in carico e trattamento dei reclami
		Esistenza di un Responsabile della comunicazione
Sito Web e carta dei servizi aggiornati		
Gestione Risorse	<i>Limitazione del turn over del personale</i>	Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 2 anni
	<i>Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione</i>	Presenza di salotto, angolo ristoro, giardino vivibile
		Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento
	<i>Personalizzazione delle camere</i>	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo
		Presenza di televisore
<i>Palestra</i>	Attrezzata per l'attività di recupero e riabilitazione funzionale dei pazienti	

“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Sistema di gestione Qualità Interno	<i>Non conformità, Schede IR, Azioni correttive</i>	Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità
	<i>Miglioramento continuo</i>	Riesame e Piano di miglioramento annuale
	<i>Gestione del disservizio</i>	Risposta scritta ai reclami entro 15 giorni dal ricevimento indagini sui livelli di soddisfazione dell’utenza e del personale – sintesi annuale
Documentazione sanitaria	<i>Gestione informatica</i>	Adozione di gestionale informatico dedicato che consente la compilazione dei fascicoli sanitari, dei PTRI e la loro conservazione

(dati riferibili all’anno solare)

- b) Ogni settimana si tiene la riunione d’equipe a cui partecipa l’intero staff di lavoro discutendo i singoli casi clinici, organizzando le attività di gruppo ed individuali, incontrando i servizi referenti. La riunione d’équipe rappresenta il momento in cui viene condivisa l’esperienza che ciascuno fa con il paziente e i diversi interventi vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce in un progetto terapeutico. Tale piano può essere passibile di aggiustamenti in corso d’opera finalizzati comunque al raggiungimento degli obiettivi pianificati per ciascun paziente
- c) The General Satisfaction Questionnaire (GSQ) è uno strumento che valuta il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi per la Salute Mentale. Ne esistono diverse forme studiate per i differenti contesti nei quali si svolge l’assistenza psichiatrica. Nello specifico il GSQ-8 riguarda i pazienti psichiatrici ricoverati. Il periodo preso in considerazione per la valutazione è quello relativo al ricovero in Comunità Terapeutica. Si tratta di uno strumento di autovalutazione che viene somministrato ai nostri utenti una volta all’anno. Il questionario è composto da 8 item valutati su una scala a 4 punti, due domande aperte relative a ciò che l’utente giudica la cosa migliore e su ciò che cambierebbe del servizio ricevuto e la richiesta di specificare se ha già compilato questo tipo di questionario e se c’è stato l’aiuto di qualcuno per la compilazione. Infine, all’utente viene chiesto di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto.

## 12. Reclami e diritti e doveri dell’ospite

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l’inserimento.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il paziente, un suo familiare/tutore oppure il Servizio inviante esprime una lamentela motivata circa l’incongruenza del servizio ricevuto rispetto a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle normative in vigore.

Le segnalazioni vengono utilizzate per meglio comprendere eventuali problemi, criticità, disservizi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni vengono intraprese azioni correttive volte ad eliminare/mitigare le cause del reclamo ripristinando il livello di qualità garantito.

L’utente (e/o il familiare/tutore/ e/o il servizio inviante) può presentare reclamo mediante:

- colloquio con il Responsabile della Comunità, presentandosi direttamente presso la Direzione e

*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

fornendo verbalmente le proprie osservazioni;

- lettera indirizzata al Direttore della Struttura consegnata presso gli uffici della Comunità
- segnalazione diretta a voce alla Segreteria oppure telefonicamente
- inviando un fax e/o e-mail firmata

Chi raccoglie la segnalazione, se in possesso di tutte le informazioni, sentito il Responsabile di struttura, dà risposta immediata qualora si presenti di veloce soluzione. Nei casi in cui meriti maggior approfondimento, viene coinvolto il RQ, il quale avvia un'indagine interna e fornisce una risposta scritta al reclamante entro e non oltre 15 giorni.

La Direzione si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard di qualità garantito), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

*Il paziente ha il diritto:*

- di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome
- di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ai servizi del presidio
- ha il diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico, può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di “consenso informato”
- di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte degli operatori sulla base delle rispettive competenze
- di ottenere che il trattamento dei dati sensibili avvenga nel rispetto della normativa vigente;
- di proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.

*Il paziente ha il dovere di:*

- avere un comportamento responsabile in ogni momento e la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico-riabilitativo
- mantenere un rapporto di fiducia e rispetto nei confronti degli operatori
- rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano nel Presidio
- rispettare il Regolamento di struttura
- evitare comportamenti che possano creare disturbo o disagio agli altri ospiti

### **13. Significato e funzione della carta dei servizi**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, individua:

- I principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la “**Carta dei servizi**”, che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.



*“MondoRed” Località Santuario Ns. Sig.ra del Deserto, 9 Millesimo 17017 (SV)*

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, il presidio presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell’analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati

La **Carta dei Servizi** è l’occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sul Presidio, sui servizi offerti, gli obiettivi che si vogliono perseguire, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità al fine di garantire efficienza, sensibilità e attenzione alle esigenze della cittadinanza

È uno strumento con cui la struttura vuole proporre un “patto” ai propri utenti e ai cittadini, promuovendone la tutela e la partecipazione, nel rispetto della verifica degli standard di qualità adottati, vuole essere un mezzo di comunicazione per realizzare la propria “Mission”. Sono quindi preziosi i consigli. Le segnalazioni di criticità, i suggerimenti per trovare insieme soluzioni adeguate nell’ottica di una collaborazione costruttiva per migliorare il benessere di tutti ospiti e operatori che vi operano con impegno e serietà, perché questo è lo scopo che ci accomuna. La Carta dei servizi è quindi da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni e viene rivalutata ogni anno in sede di Riesame della Direzione.

I principi fondamentali che ispirano la nostra carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Continuità: l’erogazione del servizio, nell’osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: l’Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.
- Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l’accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.
- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.