



CARTA DEI SERVIZI

RTR-E “GAIBOLA”

RESIDENZA PER TRATTAMENTI RIABILITATIVI BIO PSICO SOCIALI A
MEDIO TERMINE A CARATTERE ESTENSIVO

ASSCOOP

Soc. Coop. Sociale

Rev. 13 – settembre 2023

La presente Carta dei Servizi ha validità 3 anni. L'allegato 1, riportante i risultati annuali degli indicatori di Qualità, viene distribuita agli interessati con cadenza annuale.

Presentazione della RTR-E Gaibola

La Residenza a Trattamento Riabilitativo – Estensiva (RTR-E) Gaibola è una struttura residenziale sanitaria psichiatrica ubicata in via Sigismondo Campagnoli 11, nel quartiere Navile di Bologna. La struttura eroga attività di tipo educativo ed assistenziale sulla base di una progettazione individualizzata degli interventi, concordata con gli inviati, l'utente e, qualora disponibili, con il coinvolgimento dei familiari. Il progetto terapeutico-riabilitativo declina le attività individuali e di gruppo identificate in funzione degli obiettivi, considerando le aree di criticità ma anche le risorse (abilità, interessi, desideri) possedute dall'utente. Ogni utente è tenuto a collaborare allo svolgimento delle attività di vita comune, a rispettare le regole della civile convivenza e attenersi a quanto contenuto nel "Regolamento" che viene consegnato e sottoscritto all'ingresso.

La RTR-E Gaibola prevede la presenza degli operatori 24 ore al giorno con continuità nell'arco dell'intero anno. La RTR-E Gaibola non rappresenta una soluzione abitativa definitiva: i tempi di permanenza sono definiti dai requisiti specifici per l'accreditamento delle strutture sanitarie (1 anno, prorogabile sulla base di obiettivi definiti per un ulteriore anno).

La struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di BOLOGNA - Dipartimento Welfare e promozione del benessere di comunità - per 12 posti letto, tutti accreditati dalla RER.

A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a cittadini adulti seguiti dal DSM-DP di Bologna, che presentino problematiche di tipo psichiatrico medio-grave e che necessitino di un percorso riabilitativo.

Caratteristiche strutturali

La struttura si sviluppa su 3 piani, è stata recentemente ristrutturata e ospita fino ad un massimo di 12 utenti.

Piano Terra:

dispensa, cucina, sala da pranzo, soggiorno, bagno attrezzato per disabili, sala riunioni, archivio, spogliatoi operatori, due bagni ad uso esclusivo operatori, ingresso senza barriere architettoniche con accessibilità all'ascensore che serve tutti i piani.

Piano Rialzato:

ingresso e sala d'attesa, ufficio operatori con bagno annesso, tre camere doppie e due singole (tutte con bagno in camera), locale attività, ambulatorio, bagno attrezzato per disabili.

Piano Primo:

salotto, ufficio, due camere doppie con bagno, di cui una con bagno attrezzato per disabili, ampio terrazzo.

La struttura ha uno spazio esterno delimitato ed un giardino. È prevista la possibilità di parcheggiare sul retro per le persone disabili o per i loro accompagnatori, in prossimità dell'entrata al Piano Terra che è priva di barriere architettoniche.

Modalità d'accesso

L'accesso alla RTR-E Gaibola è regolato da accordi con il Dipartimento di Salute Mentale-Dipendenze Patologiche di Bologna, su indicazione dello psichiatra di riferimento del Centro di Salute Mentale che ha in carico l'Utente.

Orari di visita

Le visite di parenti e amici sono possibili tutti i giorni della settimana nei seguenti orari:

mattino in orario 9-11.30

pomeriggio in orario 16-18.30.

Gli Utenti possono invitare a pranzo familiari o amici, concordandolo con la coordinatrice almeno un giorno prima.

Le visite agli ospiti sono sempre incentivate, ma in alcuni casi la frequenza può essere indicata nel PTRP.

L'accesso di animali da affezione è disciplinato dal Regolamento di Struttura.

Recapiti

Telefono: 051-589164

Mail struttura: gaibola@ass-coop.it

Mail coordinatrice: bassi@ass-coop.it

Mail Direttore Sanitario: gambini@ass-coop.it

Come si raggiunge

- ➡ Autobus - con le linee 27 e 11. Le fermate distano circa 8 minuti a piedi.
- ➡ Auto - partendo dal centro città mediante la SS64, via Ferrarese o via Corticella.
- ➡ Autostrada - A14 uscita Arcoveggio/fiera/CAAB.
- ➡ Tangenziale - l'uscita più comoda per raggiungere la struttura è la numero 6.

La struttura non possiede un parcheggio interno, ma si può parcheggiare a pagamento (strisce blu) in via Campagnoli e nelle strade limitrofe. Le persone disabili possono parcheggiare sul retro della struttura, accedendo così direttamente all'ascensore per i piani.

Staff

Lo Staff è costituito da:

- 1 Coordinatrice Educatore Professionale
- 6 Operatori Socio-Sanitari
- 3 Educatori Professionali
- 1 Infermiere
- 1 Responsabile Clinico-Medico Psichiatra e Direttore Sanitario
- 1 Psicologa Psicoterapeuta

La continuità assistenziale è garantita dalla presenza degli operatori sulle 24 ore e dalla reperibilità notturna di un operatore.

La coordinatrice è presente dal lunedì al giovedì in orario 8.30-16 e il venerdì dalle 9 alle 17.

Il Direttore Sanitario riceve i familiari il venerdì mattina su appuntamento.

La Psicologa Psicoterapeuta è presente il martedì mattina (conduzione del Gruppo) a settimane alterne, e svolge attività di formazione continua rivolta all'intera equipe secondo programmazione.

La RTR-E Gaibola garantisce:

- Una progettazione individualizzata comprendente gli obiettivi del percorso residenziale dell'Utente, declinato nelle attività assistenziali e riabilitative, con verifica almeno semestrale o secondo quanto concordato nel Progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato.
- La disponibilità, per gli Utenti e i familiari, del Responsabile Clinico, del Coordinatore e di tutta l'equipe, a dare informazioni e chiarimenti sul percorso terapeutico-riabilitativo, sia per quanto riguarda gli aspetti clinici sia quelli assistenziali.
- Colloqui periodici con il Responsabile Clinico.
- Attività strutturate di gruppo programmate, condotte sulla base di un progetto, e verificate con cadenza prestabilita.
- Supervisione sulla *compliance* farmacologica mediante monitoraggio e supporto nell'auto assunzione della terapia farmacologica prescritta dal medico curante, dallo psichiatra o da altri specialisti.
- Supporto agli Utenti nelle attività di vita quotidiana: igiene personale, riordino e pulizia degli spazi personali e comuni; affiancamento nel disbrigo di pratiche burocratico-amministrative, accompagnamento, se non autonomi, a visite od esami.
- Mediazione nelle difficoltà che possono derivare dalla convivenza e dai rapporti con il territorio, incoraggiando la gestione sempre più autonoma dei rapporti interpersonali dell'Utenza.
- Un menù variato, bilanciato, che tenga conto della stagionalità e delle esigenze nutrizionali dell'Utenza, tenendo conto delle preferenze individuali qualora non in contrasto con indicazioni mediche.

- In accordo con il servizio inviante, procede alla dimissione assistita, cioè alle attività propedeutiche al trasferimento verso altra struttura/soluzione abitativa.
- Il coinvolgimento dell'utenza nella programmazione delle attività mediante riunione organizzativa settimanale.
- Il decoro, la pulizia, la sicurezza e la fruibilità degli ambienti.
- La promozione delle autonomie dell'Utenza e la continuità dei contatti con il servizio inviante.
- Il coinvolgimento dei famigliari nel percorso dell'Utente, secondo la loro disponibilità.
- Perizia nella custodia dei beni personali dell'Utenza consegnate alla struttura (esempi: cellulare, gioielli, documenti, denaro) registrandone la consegna ed il ritiro.
- Registrazione e monitoraggio del percorso dell'utente secondo gli strumenti e le procedure previste dalle norme dell'Accreditamento Regionale per le strutture sanitarie.
- L'impiego di personale qualificato e formato sulle problematiche della tipologia di Utenza.

Si prevede l'attivazione di un servizio di mediazione culturale per utenti stranieri con difficoltà di comprensione della lingua italiana.

Servizi alberghieri

Il **servizio di ristorazione** è interno alla struttura ed è area di lavoro comune tra gli operatori e gli Utenti. I menù sono bilanciati dal punto di vista dell'apporto nutrizionale, vengono scelti insieme agli Ospiti all'interno del gruppo settimanale e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie. La preparazione dei pasti si connota come un momento di scambio e di socializzazione con il personale della Struttura. Vengono garantiti 3 pasti giornalieri e 2 merende (a metà mattina e a metà pomeriggio). È prevista la preparazione di pasti personalizzati a fronte diete temporanee o permanenti.

Tutto il **servizio di lavaggio** dei capi, degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna, ad eccezione della stiratura o di capi che necessitano di lavaggi particolari: in questi casi i costi non sono compresi nella retta. In caso di scarsa autonomia o difficoltà nella gestione di questo aspetto sarà l'operatore ad affiancare o sostituirsi in parte all'Ospite. La biancheria piana è fornita dalla struttura, tranne gli asciugamani personali.

La **pulizia** quotidiana/ordinaria degli ambienti è gestita dagli Utenti con il supporto degli operatori, seguendo una cadenza prestabilita. L'intensità del coinvolgimento attivo dell'Utente è modulata in base alle capacità attuali, ma nell'ottica di una graduale ripresa delle autonomie nella cura del proprio ambiente di vita. Periodicamente interviene una ditta esterna per la pulizia ordinaria e straordinaria della struttura.

Attività di vita quotidiana

• cura di sé

Le attività riabilitative comprendono l'affiancamento nella cura della propria persona e degli indumenti, che sarà modulato sulle autonomie possedute e nella prospettiva di un'acquisizione di maggiori competenze. Vengono stabiliti turni per la doccia e per l'uso della lavatrice, che vengono riportati nel Piano di Lavoro personale di ogni utente.

• scelta del menù

Questa attività, che vede il coinvolgimento degli utenti nella definizione del menù settimanale, si configura come un importante strumento per stimolare una alimentazione basata su corretti principi; si svolge a cadenza settimanale, nella giornata di domenica.

• gestione domestica ordinaria

Una delle funzioni dell'attività terapeutico-riabilitativa si esplica nell'acquisizione di capacità di attenzione e cura verso il proprio spazio abitativo e capacità domestiche che consentono una maggiore autonomia di vita.

Nella RTR-E Gaibola la collaborazione dell'ospite viene richiesta in base alle autonomie possedute, stimolando un coinvolgimento sempre maggiore. L'attività viene programmata e attuata con cadenza settimanale. Tale programmazione comprende:

1. pulizia e riordino della propria camera
2. pulizia e riordino spazi comuni
3. collaborazione nella predisposizione e riordino della sala da pranzo.

Gli utenti vengono responsabilizzati alla raccolta differenziata.

Uscite individuali

La Residenza si configura come una struttura aperta. Gli utenti, sulla base del progetto individuale e delle condizioni psico-fisiche, possono uscire dalla struttura da soli, accompagnati da un familiare, da persona accreditata o da un operatore.

Queste uscite sono una parte importante della risocializzazione e della acquisizione e mantenimento delle autonomie di spostamento, per usufruire delle opportunità offerte dal territorio.

I tipi di uscite che favoriamo sono i seguenti:

1. frequentazione di amici e familiari
2. frequentazioni di attività lavorative ed occupazionali
3. frequentazione spazi di aggregazione
4. frequentazione centri sportivi
5. uscite per acquisti per necessità individuali (o in autonomia o rapporto individuale con l'operatore)
6. appuntamenti esterni per la cura della propria persona, come ad esempio barbiere, estetista, podologo
7. occasioni ludico ricreative di diversa natura
8. frequentazione centri sociali di quartiere o di altri luoghi di interesse.

Le uscite devono essere concordate gli operatori e se richiedono accompagnamento dovranno essere compatibili con la programmazione della struttura.

Alcune attività strutturate di gruppo

- **Attività ludico ricreative e risocializzanti**

Questa attività vuole includere i momenti di divertimento e svago, che migliorino le capacità di stare insieme e che rappresentino una stimolazione a vari livelli: nella relazione, nella cura della propria persona, nel confrontarsi con situazioni che richiedono la messa in campo di abilità sociali differenti.

Gli utenti possono essere accompagnati dagli operatori, oppure solamente supportati nell'organizzazione delle uscite che possono effettuare in autonomia. Gli operatori dovranno favorire il coinvolgimento degli utenti nella scelta di attività ludico-ricreative all'interno dell'assemblea quindicinale.

Alcuni esempi di attività sono:

1. visioni di film al cinema o di spettacoli teatrali
2. uscita di gruppo in un luogo di interesse comune
3. pizzeria o ristorante
4. preparazione di feste in occasione di festività o compleanni
5. visite a fiere o mercatini
6. partecipazione ad eventi sul territorio
7. gite in giornata.

- **Assemblea**

L'assemblea settimanale, condotta dagli operatori in turno, è un momento importante dove prendere decisioni insieme, esprimere richieste ed opinioni, diventare protagonisti della vita della Residenza.

Vuole essere anche il contenitore dove portare eventuali conflitti o problemi sorti durante la vita quotidiana, dove ricevere un riscontro per le proprie azioni, dove condividere con gli altri le esperienze fatte all'esterno della struttura.

Sia il giorno sia la fascia oraria sono scelti in modo da facilitare il più possibile lo svolgimento regolare e la massima partecipazione dell'utenza.

- **Gruppo Abilità Sociali**

Nei disturbi mentali gravi le abilità sociali si sono sviluppate scarsamente o vengono perse. Il training di abilità sociali comprende una gamma di interventi manualizzati, mirati a far acquisire e allenare nel tempo le abilità sociali necessarie nelle situazioni interpersonali ed in particolare in due aree: nell'area delle relazioni affettive e nell'area delle relazioni sociali strumentali (R.P. Liberman, 2012). Il gruppo viene svolto con cadenza settimanale.

- **Soggiorno estivo**

Una vacanza è un'occasione per verificare le competenze sociali dell'utenza, per migliorare le autonomie acquisite e sperimentarle in un ambito sociale allargato, per condividere un momento di relax con il gruppo e rafforzarne il senso di appartenenza, migliorando le capacità relazionali e comunicative.

Il soggiorno, della durata di circa una settimana, è spesso anche un momento in cui gli operatori riescono a scoprire nuove modalità di relazione con gli ospiti, uscendo dagli schemi quotidiani del loro ruolo che comprende sia aspetti legati alla protezione dal disagio sia di stimolo all'autonomia.

- **Progetti trasversali**

I progetti trasversali sono inerenti ad attività di gruppo esterne organizzate in collaborazione con altre strutture/servizi della Cooperativa ASSCOOP.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

All'interno della Residenza è disponibile la modulistica per suggerimenti, segnalazioni e reclami; il modulo può essere consegnato direttamente all'operatore o collocato nell'apposita cassetta, dagli utenti o dai famigliari. La struttura si impegna a rispondere al massimo entro 30 giorni.

Soddisfazione cliente

Con cadenza programmata vengono somministrati questionari di soddisfazione agli utenti residenti in struttura e alle loro famiglie, per raccogliere il grado di soddisfazione e avviare eventuali azioni di miglioramento nelle aree evidenziate come problematiche.

Tariffe

Le tariffe sono normate dalla Regione Emilia-Romagna.

Nella retta non sono inclusi:

- la quota di partecipazione al soggiorno estivo
- le spese personali dell'ospite e di lavanderia per capi particolari
- i costi per la partecipazione alle attività ludico-ricreative sul territorio, ove previsti.

Essendo la struttura di tipo sanitario non è prevista una compartecipazione alla retta, che è quindi totalmente a carico dell'ente pubblico.

La presente Carta dei Servizi riporta le specificità della RTR-E Gaibola; per i contenuti generali si rimanda alla Carta dei Servizi della Cooperativa **ASSCOOP**.

ALL. 1 - Standard di Qualità del Servizio

Per misurare la qualità dei servizi forniti dalla struttura, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Il fattore di qualità rappresenta la capacità di rispettare gli impegni dichiarati nella Carta dei Servizi. Questo fattore costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati in questa Carta dei Servizi sono riportati nella tabella successiva.

Per ciascuno dei fattori vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard che fissano i livelli di qualità garantito agli utenti.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD (2019-2021)
Continuità assistenziale	È presente una relazione di presentazione del servizio inviante.	100%
	In caso di ricovero temporaneo presso strutture ospedaliere viene mantenuta la continuità relazionale, in accordo con il CSM inviante, e vengono trasmesse le informazioni sanitarie rilevanti, compresa la terapia farmacologica in corso.	100%
	Quando richiesto, in caso di dimissioni programmate, vengono effettuate visite di accompagnamento e supporto nel luogo di destinazione.	100%
	Per ogni utente viene stilata una relazione di dimissione che contiene le informazioni sul percorso riabilitativo svolto e la terapia farmacologica in corso.	100%
Accuratezza	È presente un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato per ogni utente inserito.	100%
Integrazione con il servizio inviante	Il PTRP viene verificato con il Servizio Inviante almeno due (2) volte all'anno.	96%
Informazione	Vengono consegnati i documenti "Carta dei Servizi" e "Regolamento Struttura" ad ogni utente inserito.	100%
	In cartella devono essere presenti il Contratto Informato al trattamento e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, firmati dall'utente.	100%
Integrazione con i familiari	Vengono effettuati puntualmente i colloqui programmati con le famiglie coinvolte nel percorso dell'utente inserito.	100%
Appropriatezza delle Attività Strutturate	Le attività strutturate vengono verificate almeno due (2) volte all'anno.	100%