COMUNITA' TERAPEUTICA MONTEZEMOLO

S.R.P.1

Località Fontanette 1

12070 MONTEZEMOLO

CARTA DEI SERVIZI

ENTE GESTORE DELLA STRUTTURA:

CSS SRL Unipersonale

Scopo del documento

Questa Carta dei Servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara ed esaustiva dei servizi che la Comunità offre ai propri ospiti e le relative modalità di erogazione. La presente Carta dei Servizi è stata elaborata dalla Direzione Aziendale e Sanitaria della struttura. La stessa è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta ed è comunque consegnata sistematicamente agli utenti, ai familiari e ai DSM inserenti.
Il documento attesta in forma sintetica il rispetto delle "disposizioni sulla articolazione delle strutture residenziali psichiatriche" e delle "disposizioni trasversali ai servizi residenziali per la psichiatria" di cui alla D.G.R. Deliberazione della Giunta Regionale 22 dicembre 2021, n. 84-4451 Riforma del sistema della residenzialità psichiatrica in Piemonte.

Presentazione e Mission della Comunità

La missione della Comunità terapeutica Montezemolo (che si costituisce a partire dal 1997, nell'ambito del più generale Progetto Redancia) parte dal modo di intendere **la cura** e **la riabilitazione** del paziente psichiatrico, 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 sfrutti la capacità di trattamento per consentire un percorso evolutivo, utilizzando al contempo modelli di verifica rigorosa degli interventi effettuati in Comunità e soluzioni innovative sul piano residenziale e operativo. Il cardine dell'intervento, secondo il modello integrato proposto da G.C. Zapparoli, è la formulazione di un progetto individuale per ciascun paziente, a partire dal riconoscimento e dall'analisi dei bisogni che stanno alla base della richiesta di ricovero nella Comunità, del paziente stesso ma anche del Servizio inviante e della famiglia.

Come struttura intermedia la Comunità si pone come possibile punto di passaggio tra il ricovero ospedaliero e il regime di trattamento ambulatoriale. Il concetto di struttura intermedia fa anche riferimento alla possibilità di fornire uno spazio che potremmo definire 'transizionale', vale a dire un luogo dove saggiare le residue potenzialità e fornire stimoli 'ottimali' per favorire il reinserimento sociale. Possiamo considerare come primo obiettivo quello di creare una 'residenza emotiva' all'interno della quale possa articolarsi il percorso terapeutico specifico; a tal fine gli operatori sono formati a gestire con consapevolezza elementi relazionali e affettivi.

La presenza di un gruppo di operatori permette inoltre la garanzia di una continuità, che il singolo non può sostenere e permette che il paziente possa proiettare le diverse parti di Sé (spesso frammentate e conflittuali) su operatori diversi, che sarà poi compito del lavoro di equipe unificare e restituire in una forma più integrata o quanto meno tollerabile.

Politica di gestione delle risorse umane ed economiche

La Direzione si pone come obiettivo la soddisfazione degli utenti e degli operatori affinchè la qualità del servizio possa beneficiare di un clima aziendale sereno e non conflittuale. La scelta del personale impiegato è improntata a criteri di professionalità ed empatia e condivisione della mission aziendale e della struttura organizzativa adottata. Impegno delle Direzione è destinare risorse umane ed economiche che soddisfino i bisogni operativi ed assistenziali della comunità garantendo nel tempo la continuità dell'esercizio. Tale intendimento trova inoltre applicazione nei dati economico finanziari della società ispirati al principio della continuità aziendale.

I Diritti riconosciuti agli Utenti

Nell'erogazione del servizio la Comunità si è impegnata a rispettare i seguenti diritti, definiti dalla Carta Europea dei diritti del Malato, presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, che nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l'alta qualità dei servizi erogati.

- **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

- **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia di accesso al servizio.

- **Diritto alla informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazioni che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

- **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica**.**

- **Diritto alla libertà scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, cosi come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari di alta qualità sulla base della definizione e del rispetto dei precisi standard.

- **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

- **Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso alle procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

- **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

- **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

- **Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

La domanda di accesso e le relative procedure

La segnalazione e l'invio del paziente avvengono principalmente tramite il Servizio Sanitario o il canale giudiziario. La richiesta può provenire dal paziente stesso o dai suoi familiari ma in ogni caso deve essere mediata da un invio formale dell'ASL di competenza territoriale. Anche nel caso degli invii disposti dalla magistratura, si formalizza un impegno da parte dell'ASL competente. L'equipe richiede al Servizio inviante una relazione clinica il più possibile dettagliata sulla base della quale si valuta inizialmente l'appropriatezza del possibile inserimento. Viene poi chiesto un incontro con lo psichiatra curante del CSM, quando possibile, o con gli operatori più coinvolti nella gestione del caso. Quando possibile si organizza anche un incontro di conoscenza con il paziente ed una sua visita presso la struttura. In questa fase si analizzano i bisogni del caso.

Organizzata la visita di conoscenza e raggiunto il consenso di rete per l'invio del paziente il caso viene inserito nella **lista d'attesa**. La persona responsabile degli inserimenti procede quindi ad un'analisi delle varie richieste inserite nella lista per valutare i casi che, secondo l' "ambiente" e gli ospiti presenti in quel momento presso la Comunità, possono trovare accoglimento e quindi avviare per gli stessi la procedura di inserimento del paziente presso la struttura. E' di competenza dei responsabili di struttura segnalare con possibile anticipo la data prevista per l'ingresso del paziente in struttura.

Una volta valutato positivamente l'inserimento si richiederà la documentazione relativa alla delibera esecutiva e l'impegnativa di pagamento dell'ASL di competenza, i documenti personali (carta d'identità, codice fiscale) e la documentazione sanitaria (libretto sanitario, attestato di esenzione ticket, calendario vaccinazioni praticate, esami del sangue eseguiti negli ultimi 3 mesi, prenotazioni per controlli da eseguirsi nel tempo, terapia farmacologica in atto).

Per quanto riguarda il rapporto con i medici di base all'Utente viene chiesto di rivolgersi al medico di base di riferimento della struttura per facilitare l'eventuale prescrizione di farmaci o le visite in struttura. Il medico di base si occupa degli aspetti meramente clinici dei pazienti mentre i medici della struttura si occupano degli aspetti psichiatrici e riabilitativi. E' compito della Direzione Sanitaria curare i rapporti con i Medici di Medicina Generale e gli altri specialisti coinvolti nella cura del paziente, in particolare per quanto concerne la prescrizione della terapia
Il personale di struttura si occupa inoltre di curare la rete "assistenziale" per il paziente mediante rapporti con le istituzioni sanitarie pubbliche e private del territorio al fine di garantire sempre la continuità dell'assistenza al paziente, anche in condizioni di emergenza.
Dal momento dell'inserimento, segnalato a tutte le agenzie che si occupano del caso, si concorda un periodo di prova di circa un mese al termine del quale si effettua una valutazione congiunta circa l'idoneità dell'inserimento ed il previsto progetto terapeutico individuale.
Per ogni ospite viene redatta apposita cartella clinica a cura degli operatori e dei curanti della struttura. Per ogni paziente inserito è cura della mini-equipe di riferimento redigere un progetto

terapeutico e riabilitativo specifico a seconda delle aree individuate come potenzialmente suscettibili di miglioramento.

Formulazione del progetto: viene effettuata individuando gli obiettivi su determinati "**assi**" (la **cura del sé**, del proprio **spazio abitativo**, la **famiglia**, il **lavoro**) e gli strumenti più idonei per realizzarli. Il progetto viene formulato dopo un adeguato periodo di osservazione del paziente, durante il quale viene prestata particolare attenzione all'anamnesi e alla situazione clinica dello stesso. La diagnosi d'ingresso viene verificata attraverso l'osservazione, i colloqui ed eventualmente la somministrazione di reattivi psicodiagnostica di intelligenza e proiettivi.

Attuazione del progetto: gli obiettivi del progetto vengono principalmente perseguiti attraverso vari interventi di carattere Medico-farmacologico, Psicoterapeutico e psicologico, Psicoterapeutico di gruppo, Educativo-comportamentale e Riabilitativo-sociale**.**

Verifiche del progetto: la verifica del percorso riabilitativo (progetto) avviene attraverso incontri periodici e regolari tra i referenti (mini-equipe), con il Servizio competente e con il paziente stesso. Con questo strumento è possibile verificare in itinere la validità degli interventi attuati ed eventualmente apportare modifiche ed aggiustamenti utili all'ottenimento degli obiettivi prefissati, con un monitoraggio costante del lavoro svolto e dell'andamento clinico del paziente.

Follow Up: strumento che le strutture del Gruppo Redancia utilizzano per la valutazione e la verifica del proprio operato. A distanza di un anno dalla dimissione si effettua una ricerca per verificare le condizioni cliniche del paziente, la collocazione residenziale o abitativa, la posizione sociale ed eventualmente lavorativa. I dati di questa ricerca, raccolti dalle diverse comunità del circuito, vengono confrontati e discussi da uno specifico gruppo di lavoro, composto da operatori provenienti dalle diverse strutture.

Dimissioni

Qualora esistano i presupposti per una **dimissione**, quest'ultima viene concordata con tutte le parti che si occupano dell'ospite, esattamente come avviene per l'ingresso. La dimissione dell'ospite si effettua se il progetto terapeutico ha dato buon esito oppure si presenta la necessità di un trasferimento in altra struttura per esigenze cliniche, famigliare o altro. La cartella clinica sarà chiusa ed archiviata il giorno della dimissione.

Dichiarazioni fiscali

Qualora per il ricovero sia prevista la compartecipazione economica da parte degli utenti, la Direzione rilascia annualmente le certificazioni utili ai fini fiscali, in tempo utile per la presentazione delle relative dichiarazioni.

La gestione dei dati e la tutela della privacy

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione delle relative attività.
Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute dell'ospite, nonché ai trattamenti ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.
La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti, i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).
All'interno della Comunità sia il trattamento dei dati che l'effettuazione delle attività è impostato conformemente a quanto stabilito dal D.lgs 196/03 - testo unico sulla privacy.

Collocazione geografico - sociale della struttura

La comunità si trova alla periferia del piccolo paese di Montezemolo, in provincia di Cuneo, al confine fra Liguria e Piemonte. La zona è quella del Belbo e dell'inizio della Langa, con un paesaggio collinare, di interesse prevalentemente naturalistico e gastronomico. Il paese è facilmente raggiungibile dall'uscita dell'autostrada di Millesimo (circa 10 Km), per chi arriva dalla Liguria, e dall'uscita dell'autostrada di Ceva (circa 10 Km), per chi arriva dal Piemonte. I collegamenti avvengono, inoltre, con il servizio di autobus o tramite linea ferroviaria (stazione di Ceva). La comunità offre la possibilità ai familiari, amici e operatori esterni di raggiungere dalle suddette stazioni la struttura, prelevati e riaccompagnati dai nostri operatori.

Il paese è molto piccolo ma dotato di tutti gli esercizi commerciali necessari, frequentati inoltre dagli ospiti.

La struttura è in una posizione strategica per raggiungere posti di interesse: l'ospedale, le farmacie, le poste e le banche, i negozi, le infrastrutture sportive, le stazioni ferroviarie e dei pullman sono poco distanti dalla comunità. Anche l'ingresso autostradale è a meno di 10 km sia per chi arriva dal Piemonte sia per chi arriva dalla Liguria.

La comunità svolge attività di rete con altre realtà del territorio: per molti ospiti infatti sono state attivate nel tempo esperienze di borse lavoro e/o volontariato con esercenti privati della zona, e molte delle attività riabilitative e ludiche, sono portate avanti con la collaborazione del comune di Montezemolo (es. mercatino) e altri comuni rispetto a quello dove è situata la comunità (ad esempio Savona) e associazioni quale IS.For.Coop

Caratteristiche architettoniche e abitative

La struttura è organizzata in più palazzine di due piani. Di queste una ospita la cucina, che prepara quotidianamente i pasti consumati in comunità. Al primo piano sono situate tre stanze e un appartamento ad oggi inutilizzato.

La palazzina d'ingresso ospita al piano terra il locale bar, utilizzato anche come salone di incontro, di vita comune e di distribuzione dei pasti, il laboratorio di ceramica, la biblioteca, una stanza dotata di due lavastoviglie dove gli ospiti, supportati dagli operatori, si occupano della pulizia dei piatti, la palestra attrezzata per l'attività di psicomotricità, ginnica e di musicoterapia, un'ampia sala nella quale vi è installata una vasca allo scopo di utilizzarla per lo svolgimento della terapia amniotica, lo spogliatoio del personale e la stanza educatori, utilizzata per la custodia del materiale clinico e per l'organizzazione della quotidianità.

Al primo piano si trovano gli studi medici, una stanza adibita al presidio notturno, l'infermeria e il relativo deposito, tre stanze per l'urgenza/emergenza (stanze crisi), gli uffici amministrativi, lo studio del Direttore di Comunità, una stanza utilizzata per il passaggio delle consegne, una sala riunioni, un ufficio dedicato agli operatori dei contigui gruppi Appartamento Protetti utilizzato per l'organizzazione della quotidianità e due bagni (di cui uno dedicato all'infermeria).

Altre due palazzine (divise ognuna in due unità) sono abitate dagli ospiti e sono organizzate come veri e propri appartamenti: al piano terra si trovano soggiorno, salotto, una camera singola e un bagno (abilitato anche per persone disabili); al primo piano ci sono quattro camere a uno o due letti con il bagno interno oppure con un bagno a disposizione almeno ogni quattro utenti. In due unità vi è inoltre un'ulteriore stanza situata al piano terra il cui scopo è differenziato: nella prima unità si trova una dispensa e nella quarta una cucina utilizzata per l'attività. Si specifica che in queste due unità non è presente la stanza al piano terra. Le varie unità abitative, i cui arredi non sono di tipo ospedaliero bensì personalizzati, sono immerse in un ampio giardino, che ospita alcune strutture ricreative (barbecue, ping-pong, tabellone da basket). Durante la stagione estiva una parte del giardino viene curata da un gruppo di ospiti sotto la supervisione di un operatore, nell'ambito dell'attività riabilitativa.

La comunità possiede inoltre due mezzi di trasporto per gli spostamenti.

Lo Staff Dirigenziale ed Operativo

La dotazione di personale in riferimento al numero ed alle diverse professionalità impiegate è rispondente alle vigenti normative di settore. Al riguardo si rimanda all'organigramma inserito alla fine del presente documento che riporta il personale presente in struttura. (vedi allegato A1).
La professionalità degli operatori viene garantita dai percorsi formativi 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.

Servizi erogati dalla comunità

Le procedure predisposte per soddisfare i requisiti per la qualità costituiscono un costante riferimento per lo sviluppo, la programmazione e la gestione dei servizi rivolti agli utenti.

Nello specifico, la Direzione si impegna a garantire:

- **La soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio
- **La professionalità** degli operatori
- **La qualità** della documentazione sanitaria e della relazione con l'utente
- **La continuità** del servizio
- **La presenza** sul territorio
- **La relazione** con l'utente.

Nello specifico, 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 con il consenso del paziente.
- **Psicoterapeutico e psicologico** attraverso colloqui individuali di tipo psicoterapico e di sostegno.
- **Psicoterapeutico di gruppo** attraverso le specifiche attività terapeutiche di gruppo.
- **Educativo-comportamentale,** attraverso 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.
- **Servizio di reperibilità** diurna e notturna.
- **Servizio di valutazione clinica pre – inserimento.**
- **Servizio di mantenimento dei contatti** con il Servizio inviante e con la famiglia (visite , incontri, telefonate).

- **Servizio di mantenimento del posto letto** del paziente momentaneamente assente dalla struttura (in caso, ad esempio, di accordo amministrativo con i servizi di riferimento per un paziente che ha momentaneamente interrotto il percorso riabilitativo per un rientro a domicilio ma si ritiene necessario conservare il posto letto per un eventuale ripresa del percorso).

Inoltre vengono garantiti quotidianamente i seguenti servizi compresi nella retta:

a) Servizio cucina: si occupa della preparazione quotidiana dei pasti consumati in C.T.
b) Servizio pulizie: si occupa della pulizia delle stanze e in generale dell'igienizzazione di tutti gli spazi architettonici della struttura.
c) Servizio lavanderia: una lavanderia interna si occupa del lavaggio sia della biancheria della struttura, che di quella personale dei pazienti. Il ritiro e la consegna degli indumenti e della biancheria vengono effettuate tutte le mattine dal lunedì al venerdì.
d) Servizio di assistenza per pratiche amministrative.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti "alberghieri". Non rientrano nella retta le seguenti spese che rimangono a carico dei pazienti:

- Spese per abbigliamento,
- Prodotti per l'igiene personale,
- Spese personali (es. acquisto sigarette, consumazione al bar),
- Eventuali ticket per visite sanitarie specialistiche,
- Attività sportive non comprese nelle attività previste dalla C.T. (es. palestra, calcio),
- Spese per ripristino e/o riparazione di eventuali danni causati volontariamente dai pazienti.

Progetti di controllo della qualità

La Direzione aziendale ha sviluppato un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo ed ambientale e nel rispetto dell'etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obbiettivi specifici, quali:

1. La soddisfazione delle esigenze degli utenti e dei famigliari;
2. Il miglioramento dell'efficienza strutturale ed organizzativa della struttura;
3. La qualità della documentazione sanitaria;
4. La valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento.
5. Il miglioramento dell'assistenza terapeutico/riabilitativa ai pazienti tesa al massimo raggiungimento degli obiettivi riabilitativi stabiliti.

6. L'aggiornamento continuo degli operatori per l'applicazione di linee guida ed indirizzi più idonei alle situazioni dei singoli pazienti.
7. La tutela e la verifica dei diritti degli ospiti.

La Direzione intende applicare un sistema di qualità "dinamico" in tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio, in modo da assicurarne costantemente il rispetto degli standard qualitativi. In tale ottica ha pertanto assunto una serie di impegni concreti che riguardano principalmente:

- L'implementazione della professionalità del personale riabilitativo anche tramite specifici corsi di formazione e aggiornamento del personale;
- Il controllo e la condivisione delle attività riabilitative con tutti gli attori interessati al processo;
- Il controllo dello stato di funzionamento e manutenzione degli aspetti strutturali e tecnologici della struttura in ossequio alle vigenti normative;
- L'identificazione e rintracciabilità del paziente e del relativo iter terapeutico;
- Il monitoraggio costante dell'avanzamento e dell'efficacia del progetto riabilitativo;
- L'elaborazione e l'analisi dei documenti di registrazione delle attività effettuate;
- La rilevazione costante del grado di soddisfazione degli utenti, dei loro familiari, dei Servizi Invianti e degli operatori mediante l'adozione di questionari di customer satisfaction;
- Il trattamento dei reclami segnalati.

Alla fine dell'anno la Direzione predispone un report di valutazione e verifica dei risultati raggiunti nell'anno precedente al fine di evidenziare l'attività e l'efficacia delle attività terapeutiche intraprese e per evidenziare eventuali spazi di miglioramento del servizio offerto.

Gestione dei reclami

La Direzione intende garantire la tutela dei pazienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare **reclami** a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
Inoltre la comunità si pone come obbiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il paziente e i suoi familiari, con i servizi invianti, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che loro stessi sono invitati ad esprimere.

La Direzione è incaricata a ricevere e a valutare le segnalazioni presentate, fornendo inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi. La Direzione, dopo aver acquisito e valutato il reclamo pervenuto, provvede a dare risposta

immediata a quelle segnalazioni che si presentino di facile risoluzione. Nei casi più complessi provvede a predisporne l'attività istruttoria, avviando un'indagine presso i Responsabili dei settori interessati, e fornisce conseguentemente al Cliente una risposta, in forma scritta se il reclamo è stato presentato per scritto, entro 30 giorni dal ricevimento. La Direzione provvede a correggere, oltre all'errore segnalato, l'eventuale variazione della procedura organizzativa adottata al fine di non ripetere più il disservizio.

Il paziente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della Comunità, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Comunità);

I familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della Comunità, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Effettuando una segnalazione telefonica o inviando un fax, firmato, alla Direzione;
- Per lettera o per e-mail;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Comunità);

I Servizi invianti possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della Comunità, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Effettuando una segnalazione telefonica o inviando un fax, firmato, alla Direzione;
- Per lettera o per e-mail;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Comunità);

ATTIVITA' TERAPEUTICHE OFFERTE DALLA COMUNITA' MONTEZEMOLO

Si distinguono diversi tipi di attività che possono però variare in funzione della tipologia dei pazienti presenti in struttura:

- **Attività espressive**
- **Attività psicoterapeutiche**
- **Attività ricreativo - risocializzanti**
- **Attività prestazionali**
- **Percorsi di formazione scolastica o professionale**
- **Borse lavoro**

ATTIVITA' ESPRESSIVE:

- Espressione Corporea: attività condotta da una psicologa e realizzata in gruppo nella palestra attrezzata della struttura in cui viene richiesto di fare movimenti, accompagnati o meno da musica e/o da video con la finalità di acquisire maggiore consapevolezza del proprio corpo**.** L'obiettivo degli incontri è stimolare e guidare l'attività fisica tramite lo sport e il gioco.

- Gruppo Web Radio: attività condotta da un'operatrice in un gruppo una volta a settimana. L'obiettivo degli incontri è quello di produrre un Podcast da inserire all'interno di un programma radio, creato insieme agli ospiti delle altre strutture del nostro gruppo, ascoltabile sul sito internet dell'associazione "Il barattolo".

ATTIVITA' PSICOTERAPEUTICHE

- Musicoterapia: tecnica che utilizza la musica e i suoi elementi (ritmo, suono, melodia, armonia) come strumenti per aprire canali di comunicazione. L'obiettivo principale è il dare la possibilità alla persona di trovare la sua modalità espressiva individuale, attraverso la quale mettersi in rapporto con il mondo. Nello specifico inoltre attiva e sviluppa le capacità cognitive, migliora le abilità comunicative e relazionale, favorisce lo sviluppo dell'intelligenza senso-motoria, favorisce la creatività. Le sedute si svolgono in comunità con un piccolo gruppo di 2-4 elementi, condotto da uno musicoterapeuta esterno. La durata è di 45 minuti per gli incontri di gruppo e 30 per gli individuali.

- Terapia di gruppo: gli incontri si svolgono con cadenza settimanale all'interno della comunità, condotto da due psicologhe e pensato per quei pazienti che hanno una maggiore capacità introspettiva e riflessiva. Il tema è libero e lasciato alla necessità del gruppo di approfondire un aspetto del loro vivere e del loro sentire. La durata è di circa un'ora. Il gruppo è pensato per 8

partecipanti. L'obiettivo è quello di sviluppare capacità riflessive e di critica, dato dallo scambio esperienziale ed emotivo dei pazienti.

- Gruppo di Psicoanalisi Multifamiliare (GPMF): in questi gruppi terapeutici i familiari, i pazienti, gli operatori creano gruppi generazionali in cui il paziente è considerato portatore di "cultura". Di qui nasce la necessità di creare un contesto di relazioni sufficientemente ampio, che favorisca un processo di separazione dai meccanismi di interdipendenze patologiche e patogene e di emersione di virtualità sane individuali. I gruppi si svolgono mensilmente all'interno della comunità.

- **Terapia amniotica:** è una terapia di gruppo corporea e psichica che si svolge in acqua a 35 gradi. Il partecipante alla terapia amniotica può entrare in contatto con le memorie corporee della fase intrauterina grazie al gruppo che svolge una funzione analoga al grembo materno, e grazie all'acqua che ricorda il liquido amniotico. Il contatto con le memorie corporee attiva nuove risorse e capacità per fronteggiare positivamente tensioni, conflitti e frustrazioni. In acqua si avrà l'opportunità di sperimentare l'essere sostenuto e contenuto e di sostenere e contenere.

ATTIVITA' RICREATIVO-RISOCIALIZZANTI:

- Gruppo itinerante: a cadenza variabile è un'uscita di gruppo decisa in assemblea alla scoperta di luoghi, mostre, manifestazioni.

- Uscite di gruppo: a cadenza settimanale, durante queste uscite che vengono fatte nei centri vicini di maggiori dimensioni (Millesimo, Carcare, Ceva) i pazienti provvedono alle loro spese personali.

- Uscite individuali: hanno come obiettivo la possibilità di offrire al paziente uno spazio individuale esterno e pur protetto, dove 'giocare' e modulare la relazione con l'operatore per provare a rispondere ad alcuni bisogni: quello di sperimentarsi, di proporre contenuti personali (emozioni, vissuti, aspettative, ansie e paure…), di 'affrancarsi' per qualche momento dalla fatica della convivenza con gli altri, di introdurre spunti di autonomia o, al contrario, di concedersi uno spazio regressivo di accadimento; l'uscita individuale può essere utilizzata anche come strumento di 'accompagnamento' e mediazione di un incontro con i familiari, in una visita domiciliare, o nell'adempimento di alcune incombenze (recarsi in Banca o alla Posta, ritirare la pensione, andare dal parrucchiere …).

- Gruppo calcio: il "Gruppo calcio", organizzato per i pazienti della C.T. Montezemolo e A.P.A., si propone di coinvolgere questi ultimi in un'attività che, oltre alla dimensione ludica, stimola le competenze di socializzazione, mettendo in gioco le dinamiche dell'agonismo e della collaborazione in un contesto protetto supervisionato da uno psicologo.

-Gruppo nautico: attività svolta a bordo di un panfilo, con la guida di uno skipper e la costante presenza di un operatore. I pazienti possono sperimentarsi nella quotidiana vita di mare.

-Gruppo mare: i pazienti hanno la possibilità di trascorrere una giornata al mare con la supervisione dell'operatore, entrare in rapporto con la natura e socializzare con persone esterne alla comunità.

ATTIVITA' PRESTAZIONALI:

- Gruppo giardinaggio

L'attività di giardinaggio consiste nella cura delle piante che si trovano all'interno e all'esterno della struttura ed è più intensa nei mesi primaverili ed estivi.
Un gruppo di 7/8 ospiti si dedica ad acquistare i fiori per il giardino, preparare il terreno, piantarli ed in seguito provvede al fabbisogno di acqua giornaliero.
Il giardinaggio richiede molta pazienza ed attenzione ai piccoli cambiamenti, stimolando negli ospiti l'acquisizione e/o il recupero delle capacità di cura.

- **Redazione del giornalino:** a cadenza bimestrale viene stampato, a cura della comunità, un giornale interamente prodotto dagli ospiti della struttura.
Un gruppo variabile di partecipanti, con la supervisione della psicologa, si incontra settimanalmente per occuparsi della sua progettazione: raccolta di disegni e fotografie; stesura e redazione di articoli, poesie, canzoni; stampa, assemblaggio e distribuzione delle copie.
Tali attività stimolano i partecipanti ad affinare e recuperare le competenze relazionali necessarie per confrontarsi e lavorare in gruppo per il raggiungimento di un obiettivo comune.
Attraverso la scrittura, il disegno e la fotografia, gli ospiti possono trovare uno spazio espressivo non giudicante, favorendo l'emersione e la condivisione dei propri vissuti emotivi, stati d'animo e pensieri.
Grazie alla distribuzione del giornale si cerca inoltre di creare un ponte tra l'interno e l'esterno della struttura al fine di favorire una maggiore integrazione degli ospiti nel tessuto sociale e territoriale in cui si trovano.

- Gruppo Tecnologia e Cura: attività di gruppo all'interno della quale vengono coinvolti i pazienti rispetto ad un utilizzo consapevole degli strumenti tecnologici, con particolare riferimento al fenomeno riguardante i social network.

- Laboratorio di ceramica: condotto da un ceramista professionista coinvolge un numero variabile di pazienti in attività sia prestazionali (riproduzione di oggetti in ceramica) che espressive (libera

creazione di oggetti artistici). La cottura degli oggetti prodotti viene fatta presso il forno della Comunità.

- **Gruppo decoupage:** attività artistica condotta da un operatore interno alla comunità, che coinvolge un numero variabile di pazienti. Il gruppo si occupa di personalizzare e creare oggetti, ninnoli e cornici di vario genere.

- Gruppo cucina: tenuto settimanalmente da un'operatrice, vi partecipa un gruppo di pazienti (8-9) che decide il menù e prepara il pasto, consumandolo poi insieme. Utilizzando le proprie capacità pratiche e le proprie conoscenze (frutto di esperienza, ricordi familiari e cultura culinaria della propria zona di origine) i partecipanti svolgono le ricette scelte, mettendo in gioco la propria creatività e la capacità di valutare, rispetto ai commensali, le giuste dosi di ingredienti necessarie alla realizzazione delle portate.
Durante la partecipazione al gruppo gli ospiti imparano a manipolare e riconoscere le consistenze alimentar; sviluppano competenze organizzative rispetto alla gestione del denaro per la spesa e delle tempistiche per la preparazione del pranzo

- Bar: all'interno della comunità viene quotidianamente aperto un bar interno, interamente gestito dai pazienti con la supervisione settimanale di un'operatrice.

COORDINAMENTO CON SERVIZI SOCIO-SANITARI/SOCIALI DEL TERRITORIO

La comunità promuove e facilita lo scambio di esperienze e competenze con altri servizi sociosanitari e sociali territoriali favorendo ed incentivando:

- azioni di volontariato dei propri ospiti a favore delle pubbliche assistenze locali
- attivazione di borse lavoro con i Comuni del circondario
- partecipazione a fiere e sagre locali per pubblicizzare e vendere gli oggetti creati dai pazienti durante il laboratorio di ceramica.

Per far fronte alle necessità sanitarie dei pazienti ricoverati, la struttura è costantemente in contatto con i referenti dei servizi sanitari territoriali pubblici quali l'Ospedale di Ceva ed il medico di base.

PERCORSI DI FORMAZIONE SCOLASTICA O PROFESSIONALE

Vengono utilizzate le risorse fornite dalle agenzie territoriali di formazione ed avviamento al lavoro. Obiettivo primario è quello di fornire gli strumenti per una riabilitazione cognitiva e sociale che consenta ai pazienti di sperimentarsi in contesti esterni, ricevendone rinforzi positivi sul piano dell'autostima e procedendo nel processo di autonomizzazione.

BORSE LAVORO

L'inserimento lavorativo rappresenta idealmente la tappa più evoluta che il percorso di crescita del paziente può raggiungere, nella dinamica di spostamento dal 'dentro 'al 'fuori' che si tenta di attuare nel percorso terapeutico. La Borsa Lavoro costituisce una risorsa economica che il Comune può mettere a disposizione su proposta del Servizio di Salute Mentale e rappresenta uno strumento idoneo perché un paziente si sperimenti in un ambito produttivo e si inserisca in un contesto socio-lavorativo, in forma ancora in parte 'protetta', senza l'ansia che ciò si traduca necessariamente in un'assunzione.
Alcune attività lavorative possono essere inoltre finanziate attraverso l'Associazione "Il Barattolo ONLUS", di cui in seguito si fornisce una breve descrizione.

COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

Il coinvolgimento dei volontari avviene attraverso l'Associazione "Il Barattolo Onlus" con cui la Comunità è convenzionata.
L'associazione è costituita con sede in Varazze in Via Montegrappa 43 e favorisce lo sviluppo di iniziative ed attività di sostegno agli operatori ed ai pazienti che sono ospitati nelle strutture

intermedie psichiatriche; non ha fini di lucro e si prefigge di perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale.
Possono fare parte dell'Associazione, parenti di pazienti, operatori, ex pazienti e quant'altri abbiano a cuore il problema del disagio psichiatrico. Per fare parte dell'Associazione, bisogna farne richiesta scritta al Consiglio direttivo, specificando di aderire a quelli che sono gli scopi della stessa.
Alle attività dell'Associazione possono contribuire, senza vincolo associativo, anche Enti ed associazioni pubbliche e private. In allegato lo statuto del "Barattolo" (Allegato C).

DATI STRUTTURA

COMUNITA' TERAPEUTICA MONTEZEMOLO
SRP1
Località Fontanette 1
12070 MONTEZEMOLO
Tel: 0174/781412 Fax: 0174/781416

Direttore di Comunità: Dott.ssa Meistro Milena

Direttore Sanitario: Dott. Rossi Paolo

Coordinatore Sanitario: I.P. Borogan Daniela

Coordinatore di Comunità: Dott. Maiella Alberto

DATI ENTE GESTORE DELLA COMUNITA'

CSS S.R.L.
Via Monte Grappa, 43/h
17019 Varazze (SV)