Largo Regina Elena
88060 Sant'Andrea Apostolo dello Ionio Catanzaro

La Carta dei Servizi

Azienda con sistema Qualità certificato ai sensi della UNI EN ISO 9001

Member of CISQ Federation

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

PRESENTAZIONE

La comunità Redancia Sud è una comunità di riabilitazione psichiatrica allocata in un ex-convento, adeguatamente ristrutturato, situato in una posizione centrale del comune di Sant'Andrea Apostolo dello Jonio (CZ).

È autorizzata dalla Regione Calabria al funzionamento per n°40 posti letto (rif. Autorizzazione N° 12340 del 04/09/2003) e accreditata, sempre dalla Regione Calabria, come residenza ad alto trattamento ed elevata intensità assistenziale per n° 20 posti letto (rif. Decreto del Presidente della Giunta Regionale N°1 del 05/01/2011).

Nasce nel 2003 quando, dopo diversi anni di esperienza, il modello "Redancia" approda al Sud Italia.

L'intervento terapeutico-riabilitativo attuato in Comunità è rivolto a persone adulte con disturbi psichici in particolare con disturbi psicotici e di personalità. La CT si propone come modalità di intervento, non esclusivo ma inserito in un più ampio percorso, per quelle condizioni di disturbo mentale che, data la loro gravità clinica o la carenza di supporto familiare e sociale o per altri motivi ancora, possano o debbano opportunamente fruire di una fase di terapia in ambito residenziale.

Tale intervento si inserisce in momenti diversi della storia di vita di ogni ospite: in una fase precoce del percorso di cura, al fine di evitare destrutturazioni e decadimenti più gravi; in una fase più avanzata per recuperare e potenziare le parti sane di una persona che presenta già da tempo una grave alterazione del funzionamento sociale.

L'equipe curante è composta da varie figure professionali quali psichiatri, psicologi, assistenti sociali, tecnici della riabilitazione, educatori professionali, infermieri professionali, operatori socio-sanitari.

La comunità è innanzi tutto un ambiente di vita per gli ospiti che vi risiedono e in parte per chi vi presta opera, si vive una dimensione collettiva della quotidianità, si condividono i progetti, si stabiliscono relazioni intense tra le persone e le diverse figure professionali, sono presenti incontri a piccoli, medi e grandi gruppi attraverso cui si stabiliscono strategie ed obiettivi.

La CT garantisce interventi terapeutico-riabilitativi a favore di persone che necessitano di un programma individualizzato che preveda per un tempo definito un abitare assistito.

Quando la meta dell'intervento di comunità non può essere guarire da una malattia mentale diventa quella di equipaggiare la persona a vivere meglio nonostante la sua malattia promuovendo, in un ambiente adeguato, l'autonomia, la crescita personale e la capacità di adattamento, fornendogli i mezzi per sfuggire all'arrendevolezza seduttiva del ruolo di "bisognoso per sempre" che ogni giorno di più l'ambiente gli rimanda man mano che i tentativi di guarigione vanno a vuoto.

Gli interventi riabilitativi allentano anche il carico familiare, prevengono le ricadute, riducono il ricorso all'ospedalizzazione.

La CT, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, è allocata in un ex convento e circondata nella parte posteriore da un'ampia pineta, da alberi da frutto e terreni coltivabili. Si articola su due piani e gli spazi sono organizzati in modo tale da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità, la privacy e lo "stare insieme".

Gli spazi privati sono organizzati in moduli composti da due stanze doppie con un servizio igienico in comune.

Spazi comuni quali la sala pranzo, la biblioteca, la palestra, il chiostro, 5 salottini disposti sui due piani, sempre accessibili favoriscono la spontanea socializzazione tra gli ospiti, importante fonte di osservazione e di verifica dell'andamento dei progetti individuali. Esistono altri spazi (sala ceramica/restauro, sala computer) adibiti esclusivamente allo svolgimento delle attività gruppali riabilitative e diventano fruibili durante lo svolgimento delle stesse rappresentando dei setting organizzati di intervento.

L'elemento centrale della cura nel contesto comunitario è la relazione personale in ambito gruppale che investe della funzione terapeutica non tanto il singolo operatore quanto la comunità nel suo complesso; ogni attore del sistema coinvolto pur preservando e valorizzando il proprio patrimonio professionale non può prescindere dal coinvolgimento emotivo e motivazionale.

Gli interventi tecnici e strutturati proposti (psicofarmacologico, psicoterapico, gruppi terapeutici) si inseriscono in una quotidianità organizzata, protettiva, accogliente, ma non rigida e asettica, fatta da persone, ospiti e operatori, che condividono un progetto comune.

La formulazione di un progetto terapeutico-riabilitativo individuale nasce dopo un periodo di osservazione e di analisi dei bisogni dell'ospite e condiviso con quest'ultimo; ogni ospite in modo più o meno fluido, più o meno organizzato, più o meno aderente alla realtà,

più o meno concreto, esprime bisogni, desideri, traumi, rimpianti, suggerimenti, difficoltà. Si individua una mini-equipe di riferimento che seguirà nello specifico l'andamento del progetto, condividendolo in ogni momento con il resto dell'equipe. I progetti vengono verificati e riprogrammati ogni tre mesi e puntualmente condivisi con il servizio inviante. Pluriquotidianamente viene aggiornato il Redancia System, una cartella clinica informatizzata ad orientamento psicodinamico.

Settimanalmente si svolge la riunione di tutta l'equipe che rappresenta uno spazio di confronto e riflessione gruppale su ciascun ospite.

Periodicamente i familiari vengono coinvolti in un gruppo multifamiliare.

Il lavoro dell'equipe viene monitorato da un supervisore esterno.

MISSIONE

La comunità psichiatrica Redancia Sud si propone di offrire un modello di intervento finalizzato alla presa in carico integrata, alla cura ed alla riabilitazione del paziente con patologia psichiatrica.

La nostra missione parte dal modo di intendere la cura e la riabilitazione del paziente psichiatrico, intese come momenti non separabili ma coincidenti, basate sulla incondizionata considerazione dell'individuo in tutte le sue componenti. L'intervento comunitario è pertanto considerato come un periodo determinato che sfrutti le 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 ed operativo.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema interno di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, famigliare o servizio psichiatrico pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Per la realizzazione della mission aziendale la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;

- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema interno di qualità;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione del paziente psichiatrico;
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

VALORI AZIENDALI

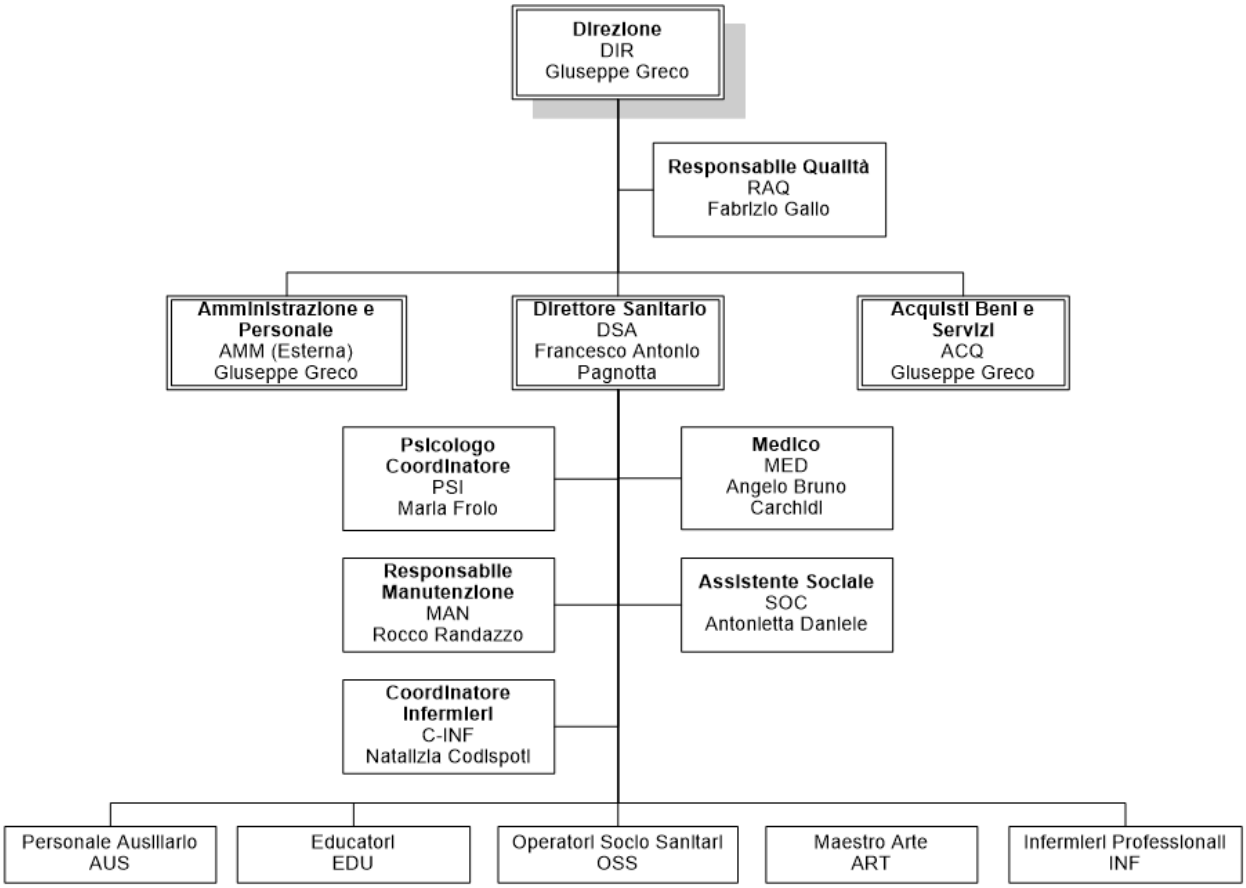
I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- valutazione della qualità e miglioramento continuo;
- responsabilizzazione e crescita del personale;
- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei famigliari.

Redancia Sud ha ottenuto la Certificazione di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 rilasciata dal RINA S.p.A. Organismo Accreditato ACCREDIA.

GUIDA AI SERVIZI

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



ORARI DI APERTURA E MODALITA' DI INGRESSO ALLA STRUTTURA:

Uffici amministrativi

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Comunità terapeutica

Tutti i giorni a orario continuato

AMBITI DI INTERVENTO

L'intervento terapeutico riabilitativo attuato in CT è rivolto a persone adulte (età maggiore di 18 anni) con disturbi psichici, in particolare disturbi psicotici e di personalità. Il cardine dell'intervento è la formulazione di un progetto individualizzato per ciascun paziente a partire dal riconoscimento e dall'analisi dei bisogni che stanno alla base della richiesta di ricovero nella CT dal paziente stesso ma anche dal servizio inviante e dalla famiglia.

Gli obiettivi del progetto vengono perseguiti attraverso vari interventi:

- medico-farmacologico con l'individuazione della terapia farmacologica più adatta;
- psicoterapeutico e psicologico individuale 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 diversi gruppi terapeutici.

Il progetto viene trimestralmente verificato da parte della mini-equipe.

Il paziente viene seguito anche dopo le dimissioni al fine di valutare e verificare l'efficacia del lavoro svolto.

A distanza di uno, due e cinque anni dalle dimissioni si effettua una ricerca per verificare le condizioni cliniche del paziente, la collocazione abitativa, la posizione sociale ed eventualmente lavorativa. Si analizzano quindi i dati raccolti.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La richiesta di inserimento in comunità può venire formalizzata dal Centro di Salute Mentale, dall'interessato o dai suoi familiari, dall'Autorità Giudiziaria.

Negli ultimi due casi è comunque necessario il coinvolgimento del Centro di Salute Mentale che per competenza territoriale ha in carico il paziente.

Alla richiesta segue un incontro tra l'equipe della CT e la persona interessata per l'idoneità dell'inserimento.

Le principali variabili analizzate sono rappresentate dal quadro clinico, dalla disponibilità della persona ad intraprendere un percorso di cambiamento sostenuta da una consapevolezza più o meno completa dei disagi esperiti, dalla compatibilità con il contesto comunitario presente in un preciso momento.

In tale sede verranno esposte al paziente le caratteristiche della residenza in Comunità Terapeutica e illustrate le linee generali del trattamento.

L'accoglimento definitivo del paziente non potrà avvenire prima che sia stato autorizzato dal Servizio Sanitario di appartenenza.

TEMPI DI ATTESA PREVEDIBILI

Tempi di attesa variabili in relazione alla disponibilità del posto letto ed alla lista d'attesa.

FUNZIONI E COMPITI

- Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.
- Accoglienza e valutazione della domanda del paziente e/o della famiglia, dei fruitori in genere dei servizi.
- Presa in carico del paziente.
- Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni trimestrali dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo del paziente.
- Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e alle loro famiglie.
- Rapporti con le istituzioni e con i distretti socio-sanitari.
- Collaborazione e azioni di rete con il privato sociale dell'ambito socio-assistenziale e socio-educativo e culturale del territorio.
- Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.
- Rapporti con il Centro di Salute Mentale, i Tribunali, ASP, gli Istituti Penitenziari, gli enti di formazione pubblici e privati e le Associazioni del territorio.

DIRITTI E DOVERI

Diritti

- In comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica.
- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipa alla scelta del percorso terapeutico-educativo individualizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione di un contratto.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.

- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che la divulgazione dello stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona da lui delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

Doveri

- L'utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico concordato all'ingresso e al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Interno, nonché a collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
- Ha il dovere di compartecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari e al rispetto delle norme di convivenza.
- Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- Ha il dovere a sottoporsi a controlli da parte del personale della Comunità Terapeutica, qualora se ne renda necessario.

Per i familiari:

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo del congiunto.
- Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.

- Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo rieducativo e di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra la Comunità Terapeutica, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che Redancia Sud si impegna a rispettare:

- **Eguaglianza**: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità**: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità**: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta**: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy**: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche e integrazioni) si garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura;
- **Efficienza ed Efficacia**: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

FATTORI STANDARD DI QUALITÀ

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano, al fine di garantire una maggiore attenzione ai bisogni dell'utente.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento al fine di formulare una mappatura coerente ai bisogni dell'utente.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede di soddisfazione sull'erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e verifica dello stato di salute dell'utente (visite mediche, visite specialistiche, analisi di laboratorio, ecc.).
- Offerta di un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione del paziente psichiatrico;
- Predisposizione delle condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

Periodicamente, e comunque almeno a cadenza annuale, Redancia Sud si preoccuperà di divulgare sul proprio sito internet istituzionale (www.redancia-sud.it) una Tabella Indicatori di Qualità (TIQ) che rappresenta, attraverso indicatori numerici, il raggiungimento o meno degli obiettivi elencati all'interno della Carta dei Servizi e della Politica della Qualità.

RECLAMI E NUMERI UTILI

La Direzione di Redancia Sud garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Redancia Sud ha predisposto una specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dagli utenti, che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001.

L'Azienda ha predisposto un apposito modulo (Reclamo cliente) per la presentazione dei reclami da parte degli utenti e/o familiari disponibile sia sul sito internet **(www.redancia-sud.it)** che presso i nostri uffici.

In caso di Reclamo l'utente deve:

- Fornire le proprie generalità e il suo indirizzo (al fine di ricevere la lettera di risposta).
- Indicare l'oggetto del reclamo.
- Specificare le circostanze dell'accaduto in modo da poter consentire una chiara ed obbiettiva ricostruzione dei fatti.

Redancia Sud si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo presso l'Ufficio Reclami sito presso la Comunità terapeutica.

E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche e integrazioni).

I Reclami vanno possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

- VIA POSTA: Largo Regina Elena snc, 88060 Sant'Andrea Apostolo dello Ionio Catanzaro (CZ)
- PER FAX: 0967.547820
- PER TELEFONO: 0967. 547818
- VIA MAIL: info@redancia-sud.it