CARTA DEI SERVIZI

APPARTAMENTO PROTETTO “APA B”

S.R.P.3.1

Località Fontanette 3/B

12070 MONTEZEMOLO

CARTA DEI SERVIZI

ENTE GESTORE DELLA STRUTTURA: COOPERATIVA SOCIALE “LA REDANCIA”

Scopo del documento

Questa Carta dei Servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara ed esaustiva dei servizi che gli Appartamenti Protetti offrono ai propri ospiti e le relative modalità di erogazione.

Presentazione e Mission degli Appartamenti Protetti Agriellera (APA)

La missione degli Appartamenti di Montezemolo 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 possibile negli Appartamenti è pertanto considerato come un periodo determinato di tempo che sfrutti le risorse del paziente all'interno di un trattamento volto alla sperimentazione delle proprie abilità nella vita quotidiana, allo scopo di un possibile reinserimento sociale in un contesto meno strutturato.

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 negli APA, del paziente stesso ma anche del Servizio inviante e della famiglia.

Il "Gruppo Appartamento", come struttura intermedia, si pone come possibile punto di passaggio fra la comunità terapeutica e un possibile reinserimento del paziente sul territorio. Questa soluzione abitativa risponde ad esigenze specifiche di residenzialità assistita, rivolta a pazienti giunti in una fase avanzata del loro percorso terapeutico per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa. Il regolamento e l'intervento riabilitativo sono parte integrante del percorso che vede al suo termine strutture sempre più riconducibili alla normalità ed alla naturalità dell'abitare. Non si tratta quindi di una proposta unicamente abitativa e residenziale per pazienti, ma piuttosto di un intervento pensato e programmato come individualizzato e condiviso.

Possiamo considerare come primo obiettivo quello di creare una 'residenza emotiva' all'interno della quale possa articolarsi il percorso specifico; a tal fine gli operatori sono formati a gestire con consapevolezza elementi relazionali e affettivi.

I Diritti riconosciuti agli Utenti

Nell'erogazione del servizio "il Gruppo appartamento" si è impegnato 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, così 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.

Un'altra modalità di accesso prevista al Gruppo Appartamento è come proseguimento del percorso già in atto presso la Comunità Terapeutica Montezemolo, strutturalmente adiacente agli APA, qualora il paziente sia pronto per beneficiare di un intervento a minor intensità riabilitativa.

Tale passaggio è successivo a una valutazione clinica dell'équipe curante della Comunità e del Servizio inviante, in accordo con il paziente stesso.

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 l'Appartamento, 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 con la revoca del precedente medico di base, 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 il medico di base e gli altri specialisti, 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/o assistenziale specifico a seconda delle aree individuate.

Al momento dell'ingresso viene proposto all'ospite il contratto di ospitalità, al fine di poterlo leggere con il personale dedito all'accoglienza e di restituirlo firmato.

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: la tipologia di prestazioni/attività erogate sono caratterizzate dall'attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa, con prevalenza di attività di assistenza e risocializzazione. Per tale motivo gli obiettivi del progetto vengono principalmente perseguiti attraverso vari interventi di carattere Educativo- comportamentale e risocializzante. Ci si avvale comunque della collaborazione di consulenti psichiatrici per eventuali valutazioni riguardanti la terapia farmacologica e in misura minore di interventi di sostegno psicologico**.**

Verifiche del progetto: la verifica del 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 strutture 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 del Gruppo Appartamento sia il trattamento dei dati che l’effettuazione delle attività sono impostati conformemente a quanto stabilito dal regolamento UE GDPR 2016/679.

Collocazione geografico - sociale della struttura

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

Caratteristiche architettoniche e abitative

La struttura è organizzata in una villetta di due piani. Il Gruppo Appartamento è diviso in due moduli strutturalmente comunicanti, ognuno in grado di ospitare 5 ospiti per un totale di 10 posti letto.

Nel primo modulo al piano terra ci sono una cucina dove gli ospiti preparano i pasti con il sostegno degli operatori e un soggiorno dove possono condividere momenti in comune; è presente, inoltre, una stanza per il presidio notturno e la conservazione del materiale clinico. Al primo piano sono situate quattro stanze (tre singole e una doppia) ognuna con bagno privato.

Nel secondo modulo al piano terra si trova un soggiorno, una lavanderia dove gli ospiti lavano e stirano in autonomia i propri indumenti e una stanza singola con bagno privato. Al primo piano si trovano quattro stanze singole con servizi igienici privati. L'arredamento non è di tipo ospedaliero e ogni ospite può personalizzare i propri spazi.

L'ambiente esterno è molto ampio con attrezzature da giardino e barbecue.

Il Gruppo Appartamento ha a disposizione due mezzi di trasporto in condivisione con l'adiacente Comunità Terapeutica Montezemolo.

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.

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.

Politiche 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 dell'appartamento garantendo nel tempo la continuità dell'esercizio. Tale intendimento trova inoltre applicazione nei dati economico finanziari della società ispirati al principio della continuità aziendale.

In ottemperanza a quanto disposto la Direzione garantisce il rispetto delle dotazioni minime dell'organizzazione professionale presente in struttura così come definito dai vigenti provvedimenti regionali.
La turnazione/copertura del personale per garantire la continuità assistenziale agli utenti è la seguente:

- Dalle h 08.00 alle h 14.00: n. 2 operatori (infermiere, psicologo, educatore, o.s.s.);
- Dalle h 14.00 alle h 21.00: n. 2 operatori (infermiere, psicologo, educatore, o.s.s.);
- Dalle h 21.00 alle h 08.00: n. 1 operatore (psicologo, educatore, o.s.s., infermiere)

La variabilità del personale presente in turno dipende dalle esigenze di servizio e dalle attività terapeutiche programmate.

Servizi erogati dal Gruppo Appartamento

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:

- **Consulenza psichiatrica** di pertinenza dello psichiatra, con l'individuazione della terapia più adatta con il consenso del paziente.
- **Consulenza psicologica** attraverso colloqui individuali di sostegno.
- **Educativo-comportamentale**, attraverso la partecipazione alle mansioni quotidiane di vita domestica e il rispetto delle regole.
- **Socioriabilitativo,** attraverso la partecipazione alle attività di gruppo (organizzate sia dagli operatori del Gruppo appartamento sia da quelli della Comunità di Montezemolo), alle attività ricreative esterne, alle uscite.
- **Servizio di reperibilità** telefonica notturna del medico psichiatra.
- **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** (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:

Servizio di lavanderia: si occupa del lavaggio della biancheria data dalla struttura nelle stanze in dotazione agli ospiti

Servizio di assistenza per pratiche amministrative.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi di assistenza, socioriabilitativi 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 dal Gruppo Appartamento (es. palestra della comunità adiacente utilizzabili anche dagli ospiti degli appartamenti, 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 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 riabilitativo;
- 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 un questionario di customer satisfaction – progetto di controllo della qualità;
- Il trattamento dei reclami segnalati.

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 il Gruppo Appartamento 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 degli Appartamenti Protetti, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Comunità di Montezemolo adiacente il Gruppo Appartamento);

I familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile degli Appartamenti Protetti, 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 di Montezemolo adiacente al Gruppo appartamento);

I Servizi invianti possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile degli appartamenti Protetti, 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 di Montezemolo adiacente il Gruppo appartamento);

Orari di visita

L'orario di visita alla struttura, fatte salve eventuali ragioni di cautela sanitaria, è dalle ore 8:30 alle ore 18:30. Le visite agli ospiti vanno comunque concordate con l'equipe curante nei giorni precedenti all'incontro. È inoltre possibile concordare con la Direzione eventuali visite al di fuori dei già menzionati orari.

ATTIVITA' RIABILITATIVE OFFERTE DAGLI APPARTAMENTI PROTETTI AGRIELLERA (APA)

I pazienti hanno la possibilità di partecipare ad alcune attività organizzate dagli operatori del Gruppo appartamento e altre organizzate dalla Comunità di Montezemolo, adiacente la struttura, che possono essere distinti in:

- **Attività espressive**
- **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".

- Gruppo arte: attività condotta da una psicologa in un gruppo una volta a settimana. Durante tale attività i pazienti vengono stimolati ad esprimere le proprie emozioni e sensazioni attraverso l'uso del disegno, al fine di elaborarne poi i vissuti con la propria figura terapeutica di riferimento.

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 presso la Comunità "Casa Pero" con un gruppo di 4-6 elementi, condotto da uno musicoterapeuta esterno. La durata è di circa 60 minuti.

- Gruppo Discussione: gli incontri si svolgono con cadenza bisettimanale 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 massimo 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/piscina: i pazienti hanno la possibilità di trascorrere una giornata al mare o in piscina con la supervisione dell'operatore, entrare in rapporto con la natura e socializzare con persone esterne al Gruppo Appartamento. Tali gruppi si svolgono nei mesi estivi.

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.

- Attività di volontariato presso il canile di Cairo Montenotte: tale attività di gruppo si svolge in collaborazione con il canile di Cairo Montenotte (SV). Durante tale uscita un gruppo selezionato di ospiti viene accompagnato da un educatore presso il canile dove, in accordo con il personale, svolge attività di diverso tipo con lo scopo di prendersi cura (sia da un punto di vista affettivo che materiale) degli animali presenti.

- 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.

COORDINAMENTO CON SERVIZI SOCIO-SANITARI/SOCIALI DEL TERRITORIO

L'Appartamento Protetto Agriellera promuove e facilita lo scambio di esperienze e competenze con altri servizi socio-sanitari 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 il nostro Gruppo Appartamento è convenzionato.

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

DATI STRUTTURA

APPARTAMENTO PROTETTO AGRIELLERA “APA B”

S.R.P.3.1

Località Fontanette 3/B

12070 MONTEZEMOLO

Direttore Sanitario: Dott. Rossi Paolo

Direttore APA: Dott.ssa Meistro Milena

Referente APA: Dott. Maiella Alberto

DATI ENTE GESTORE DELL’APPARTAMENTO PROTETTO “APA B”

COOPERATIVA SOCIALE “LA REDANCIA”

Sede Legale e Amministrativa:

Via Montegrappa 43/A

17019 Varazze (SV)

P.IVA e CODICE FISCALE – 01093110094

Tel: 019/812072

Email: redanciaonlus@redancia.net

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.