

Carta dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA 'LA PASCOLA'

**Residenza per trattamenti riabilitativi bio-psico-sociali a medio termine a
carattere estensivo
(RTR- Estensiva)**

Via dei Colli N. 23 Imola (Bo)

Tel. 0542-28655

pascolasolcosalute@pec.it

pascola@solcosalute.it

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione, dialogo e partecipazione con i cittadini che ci permette di erogare un servizio migliore offrendo alle persone accolte e ai loro familiari tutte le informazioni sulle attività affinché siano maggiormente conosciute e ci diano la possibilità di ricevere feedback che ci consentano di migliorarlo

CHI SIAMO

COOPERATIVA SOCIALE SOLCO SALUTE

Ente gestore della Residenza è la Cooperativa Sociale SolcoSalute, specializzata nell'ambito dei servizi in salute mentale e gestore diretto della Residenza per trattamenti riabilitativi bio-psico-sociali a medio termine a carattere estensivo "La Pascola". La Cooperativa realizza la propria Mission attraverso iniziative, attività, gestione dei servizi di prevenzione e cura, sanitari e socio-sanitari ponendo al centro la persona nella sua globalità con trattamenti a supporto della salute psichica e acquisizione di ruoli sociali validi nel contesto di riferimento e orientamento al recovery in integrazione con le risorse sanitarie, sociosanitarie e sociali del territorio.

CONSORZIO SOLCO CIVITAS

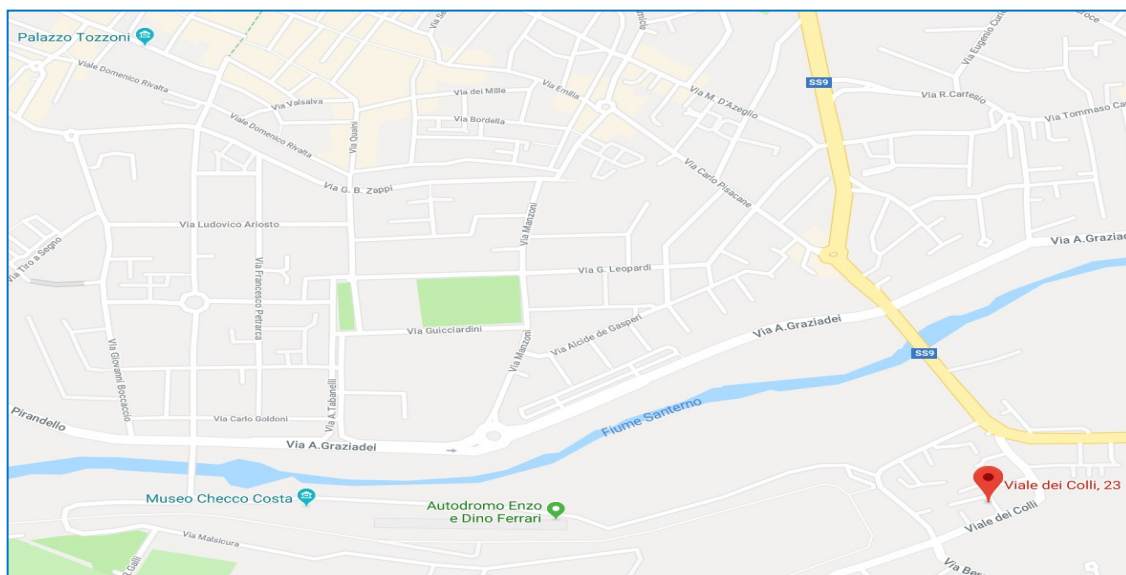
La Cooperativa Solco Salute è consociata al Gruppo Cooperativo SolcoCivitas a cui ha affidato la direzione dei servizi e i processi trasversali risorse umane, formazione, contabilità, finanza, sicurezza, qualità.

CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE

Il Consorzio Solco Civitas è socio del Consorzio Comunità Solidale che aggrega soggetti della cooperazione sociale imolese. Comunità Solidale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso il sostegno ed il coordinamento delle cooperative socie e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati, soci e non. Il Consorzio Comunità Solidale funge da general contracting nei confronti dei committenti pubblici.

Residenza per trattamenti riabilitativi bio-psico-sociali a medio termine a carattere estensivo (RTR- Estensiva)

Via dei Colli N. 23
Imola (Bo)



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

RTR-ESTENSIVA “LA PASCOLA”

La Residenza per trattamenti riabilitativi bio-psico-sociali a medio termine a carattere estensivo “La Pascola” accoglie 15 pazienti con disfunzionalità moderata o grave ma con margini di miglioramento clinico e funzionale (dal 16esimo anno di età) per i quali i Dipartimenti di Salute Mentale delle Aziende USL individuano la necessità di percorsi terapeutico riabilitativi residenziali mirati all’ acquisizione di abilità o alla loro riacquisizione, che possano tradursi in ruoli sociali che rispondano alle aspettative e alle richieste del contesto. I progetti terapeutici individuali sono rivolti al miglioramento clinico e del funzionamento personale/sociale e sono finalizzati alle dimissioni verso il proprio domicilio, verso l’ambito familiare, verso una domiciliarità con vari livelli di supporto, verso strutture sociosanitarie.

Sulla base degli esiti dei progetti terapeutici la degenza massima di norma non è superiore ad un anno, prorogabile, per un ulteriore anno sulla base di una riformulazione del progetto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DI COMPORTAMENTO

La Residenza ‘La Pascola’ nello svolgimento della propria attività garantisce:

- **Uguaglianza intesa come parità di trattamento fra utenti** senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche. I comportamenti di chi opera all’interno della Residenza sono orientati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità riconoscendo le diversità e specificità dei bisogni e delle situazioni individuali nel rispetto dei diritti delle persone e della dignità umana;
- **Rispetto, cortesia e attenzione ai bisogni** individuali delle persone accolte agevolandoli nell’esercizio del diritto e nell’adempimento degli obblighi. La conduzione del servizio è improntata all’empowerment e partnership nell’ambito dei progetti riabilitativi individualizzati;
- **Continuità assistenziale delle prestazioni erogate** che saranno continue, regolari e senza interruzioni nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore. In caso di difficoltà e di impedimenti la Residenza si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi;
- **Trasparenza, puntualità, facilità di accesso e chiarezza** delle informazioni relative al proprio percorso di cura e allo stato di salute;
- **Partecipazione al proprio percorso di cura** da parte degli utenti inseriti attraverso il loro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi riabilitativi e nelle verifiche, l’informazione rispetto ai trattamenti e la partecipazione nel poter formulare suggerimenti ed esigenze rivolte al servizio. La Residenza tiene conto delle esigenze manifestate.
- **Efficacia ed efficienza nell’ottica del miglioramento continuo** del servizio attraverso l’adozione di soluzioni organizzative, metodologiche e procedurali innovative, qualitativamente valide e rivolte ad un’ottimizzazione nell’impiego di risorse.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

Il modello di riabilitazione proposto è di tipo bio-psico-sociale, integra interventi rivolti alla persona, alle sue interazioni nel contesto e interventi realizzati nel contesto stesso per acquisire o riacquisire abilità, status e ruoli validi con pratiche orientate al recovery. La residenza è un setting di cura che utilizza molteplici strategie e strumenti riabilitativi per favorire l’aumento del funzionamento personale e sociale: i principali trattamenti individuali utilizzati riguardano Social Skill Training, Psico-educazione individuale e familiare, trattamenti psichiatrici, farmacologici e psicologici, trattamenti socioriabilitativi rivolti alla formazione/lavoro, socialità, abitare, supporto alla salute fisica. I principali trattamenti di gruppo possono essere realizzati con mediazione strumentale per l’acquisizione di abilità (Social Skill Training) o verbale finalizzati allo sviluppo della motivazione, conoscenza e

gestione degli stati emotivi, strategie di coping, Le pratiche utilizzate nel setting residenziale sono orientate al processo di recovery: gli utenti partecipano attivamente al percorso di cambiamento volto all'accettazione della malattia e alla sua marginalizzazione supportando il livello di crescita personale (autodeterminazione), il coinvolgimento nel proprio trattamento e nell'organizzazione, nella speranza nel futuro. I trattamenti sono svolti in residenza e nei luoghi esterni, (scuola, luoghi di socializzazione, formazione, tirocini/lavoro, abitazione) per il mantenimento e acquisizione delle relazioni significative, per la generalizzazione delle competenze acquisite e il mantenimento o l'acquisizione di ruoli sociali validi. La flessibilità dei trattamenti proposti rientra a pieno titolo all'interno delle pratiche di recovery in quanto i programmi contemplano, nello svolgimento, la possibilità che si verifichino momenti di allontanamento durante il trattamento per un rientro nel percorso e sono individualizzati in base ai bisogni e alle caratteristiche individuali.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

SERVIZI OFFERTI

Trattamenti psichiatrici: colloqui, prescrizione della terapia farmacologica, definizione dei piani di trattamento individuale

Trattamenti psicologici: colloqui di supporto, psicoterapia, conduzione di gruppi (DBT)

Trattamenti riabilitativi individualizzati e di gruppo (Social Skill Training, Psico-educazione, socio-riabilitativi rivolti alla formazione/lavoro, socialità, abitare, strategie di coping, colloqui famigliari,

Assistenza di base (cura di sé e del proprio spazio di vita)

Trattamenti infermieristici: gestione della salute psico-fisica, infoeducazione.

Coordinamento delle attività assistenziali, educative, gestionali.

Ogni persona inserita è coinvolta nella definizione degli obiettivi terapeutici individuali e nella valutazione degli esiti. I famigliari sono coinvolti nei progetti terapeutico riabilitativi e nelle verifiche.

La residenza si prende inoltre cura dei suoi ospiti offrendo i seguenti servizi:

- **Vitto:** i pasti sono preparati in struttura (colazione, pranzo, cena e snack). La scelta del menù prevede il coinvolgimento delle persone inserite,
- **Lavaggio settimanale** degli indumenti personali
- **Lavaggio giornaliero** dell'intimo
- **Trasporto** per commissioni e per attività personali,
- **Cambio della biancheria piana** almeno settimanalmente

GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

La Residenza è situata in una zona tranquilla circondata dal verde adiacente il centro storico della città di Imola (800 metri) raggiungibile a piedi, è servita dai mezzi pubblici. La struttura è inserita all'interno di un contesto residenziale circondata da civili abitazioni e dispone di un'ampia zona verde al suo interno. Si compone di tre edifici interdipendenti tra loro; **1 edificio su due piani:** al piano terra è presente un'ampia cucina e dispensa, 1 salotto, un'ampia sala da pranzo-soggiorno e 1 ufficio con bagni adiacenti, al primo piano è presente 1 camera doppia con bagno, 3 camere con bagni singoli, al secondo piano 1 camera doppia con bagno e 2 singole con bagni (1 camera per colloqui). È presente l'ascensore. La struttura è collegata al **secondo edificio** da un corridoio a vetrate che si compone, al piano terra, di 2 camere singole con bagni e 1 sala ampia, al secondo piano 2 camere doppie con due bagni e da 1 sala; è presente l'ascensore. Adiacente ai 2 edifici e ad essi collegato vi è un **terzo edificio** adibito alle attività cliniche, all'auto-assunzione delle terapie farmacologiche e ai colloqui a garanzia della privacy. Non sono presenti barriere architettoniche. L'aria condizionata è presente negli ambienti più caldi. Ogni camera è predisposta per poter collegare il televisore via cavo L'ampia cucina ed il servizio di preparazione dei cibi è gestito in conformità

alle direttive previste nel manuale di corretta prassi operativa secondo il sistema HACCP, le persone inserite hanno la possibilità di accedervi, dopo aver conseguito l'attestato di alimentarista, per prepararsi pietanze personali in presenza di un operatore.

Ogni persona accolta in Residenza può personalizzare i propri spazi di vita portando con sé oggetti personali e arredi compatibili con gli spazi. La residenza consente di custodire oggetti di valore e danaro rilasciando apposita ricevuta.

IL PERSONALE PRESENTE

L'organico della Residenza prevede la presenza costante degli operatori sulle 24 ore.

È possibile consultare i turni mensili del personale, su richiesta da parte delle persone inserite e dei familiari o di chi ne facesse richiesta (committente, organismi di vigilanza, ecc.). esposti nell'ufficio adibito alle attività cliniche.

Il personale è composto da:

1 Direttore Sanitario e Medico Psichiatra: martedì dalle ore 14 alle ore 16, giovedì dalle ore 10 alle ore 13, venerdì dalle ore 10 alle ore 13.00)
--

1 Coordinatrice: - Presente in struttura dal lunedì al venerdì

1 Psicologo: martedì dalle ore 14.00 alle ore 18.30 e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
--

2 Infermieri: Presenti tutti i giorni della settimana (6 ore al dì)
--

6 Educatori: Presenti tutti i giorni della settimana

6 Operatori Socio-Sanitari: Presenti tutti i giorni della settimana
--

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Criteri di eleggibilità

I criteri di eleggibilità: condizioni psicopatologiche/medie, gravi e persistenti e/o livello di funzionamento globale tale da rendere compromesso l'abitare nel contesto di vita.

Condizioni di esclusione: mancato consenso all'inserimento, disturbi comportamentali gravi, tossicodipendenza in fase attiva.

Accesso

L'accesso avviene su invio, da parte dei CSM, di una relazione clinica, una valutazione del funzionamento personale e sociale, la definizione degli obiettivi terapeutico riabilitativi condivisi con l'utente e la definizione dei tempi di permanenza,

Possono essere programmate delle visite alla struttura nell'ambito del processo di inserimento finalizzate alla conoscenza e all'adesione al trattamento da parte del singolo e dei famigliari.

Al momento dell'ingresso il Coordinatore consegna ad ogni nuova persona inserita e ai suoi famigliari la Carta dei servizi, il regolamento di struttura e il consenso per la gestione dei dati personali.

Dimissioni

Le dimissioni dalla struttura sono definite dal CSM inviante in base: alle tempistiche definite al momento dell'ingresso, all'esito degli obiettivi riabilitativi definiti nei Progetti terapeutico riabilitativi in maniera congiunta tra lo staff della Residenza, la persona, il CSM inviante ed i famigliari. Il Direttore Sanitario produce una lettera di

dimissione.

Se l'inserimento si protrae oltre l'anno viene svolta una valutazione di proroga congiunta tra lo staff e il CSM inviante.

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA

Le visite in struttura di famigliari o amici sono consentite dalle ore 09.30 alle 12.30, dalle 14.00 alle 18.30, dalle 19.30 alle ore 21.00, nel rispetto dell'orario dei pasti e del risveglio mattutino.

Possono essere ammesse visite in orari diversi concordandole con il Coordinatore.

Per essere certi della presenza dell'utente in struttura è buona norma annunciare le visite. Le visite possono essere fatte nei luoghi comuni della Residenza o nella camera da letto del congiunto/amico quando la camera da letto è singola, quando la camera da letto prevede 2 posti letto previo accordo con l'utente con cui si condivide la stanza ed in accordo con il personale della Residenza sulla base del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale. Di norma il personale richiede copia di un documento di identità per le visite di persone non legate da un rapporto di parentela. Nel caso in cui vengano portati oggetti alla persona in visita viene richiesto di dichiararlo all'operatore in turno. Per informazioni e richieste di colloqui i famigliari possono concordare con il medico Psichiatra, con il Coordinatore gli orari di visita.

Il personale garantisce la flessibilità degli orari di visita al fine di facilitare l'accesso in Residenza.

Per informazione e contatti:

0542-28655 - 3482884209

RETTA PROCAPITE

La retta pro-capite è di Euro 139,00 + IVA al giorno comprensiva di tutte le prestazioni sopra riportate.

Non è previsto l'utilizzo del telefono della struttura da parte delle persone accolte. I farmaci di fascia C, così come visite specialistiche esterne prevedono il pagamento dei relativi ticket spettanti come cittadini fruitori.

Tutela e Partecipazione

La Direzione intende favorire la comunicazione, l'informazione, l'accoglienza e la partecipazione tra la struttura e i famigliari degli ospiti raccogliendo suggerimenti e reclami che gestisce come opportunità, risorse ed elementi utili per l'individuazione di criticità su cui attivare azioni di miglioramento.

I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati alla mail qualità@solcocivitas.it del Consorzio SolcoCivitas, oppure possono essere consegnati alla segreteria del Consorzio in via Villa Clelia 76 a Imola in forma cartacea. Il Consorzio si impegna a rispondere entro 30 giorni dal momento dell'arrivo della segnalazione coinvolgendo lo staff della struttura nell'analisi delle cause e nell'individuazione di azioni di miglioramento.

Sono anche utilizzati questionari per la rilevazione della soddisfazione delle persone inserite e dei famigliari.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

RTR-Estensiva Pascola

OBIETTIVI GENERALI

- A. Aumento del funzionamento personale e sociale tale da consentire lo svolgimento di ruoli sociali validi negli ambienti reali della comunità;
- B. Miglioramento clinico/psichiatrico/farmacologico;
- C. aumento dei livelli di capacità di consapevolezza, autodeterminazione favorendo i processi di recovery;
- D. Progressiva riduzione del supporto professionale;

- E. Dimissione dalla residenza e destinazione allocativa in normali appartamenti, FAMIGLIA integrati nella comunità, e con diversi livelli di supporto.

STANDARD DI QUALITA', STRUMENTI DI VERIFICA ED IMPEGNI PROGRAMMATICI

L'RtR-Estensiva Pascola ha identificato specifici standard di qualità del servizio e si è dotata di appositi strumenti di verifica per controllarne il rispetto assumendosi l'impegno programmatico di verifica e miglioramento continuo delle qualità del servizio

AMBITO
Valutazione del funzionamento personale, sociale, clinico e definizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo
STANDARD DI QUALITA'
Definizione del PTRI entro 30 giorni dall'ingresso in struttura per ogni persona inserita condiviso tra la Residenza, il Csm inviante e la persona.
STRUMENTI DI VERIFICA e INDICATORE DI RAGGIUNGIMENTO
Presenza del PTRI firmato da tutti gli attori (100%)
AMBITO
Verifica degli esiti.
STANDARD DI QUALITA'
Verifica ogni 4 mesi del PTRI e riformulazione di nuovi obiettivi condivisi tra la Residenza, il Csm inviante e la persona.
STRUMENTI DI VERIFICA e INDICATORE DI QUALITA'
Verifiche e aggiornamenti al PTRI firmati dalla persona, CSM, famigliari e staff della Residenza ogni 4 mesi (100%)
AMBITO
Disponibilità del servizio nel fornire informazioni sul percorso di cura alle persone ed ai loro famigliari
STANDARD DI QUALITA'
Carta dei Servizi e Regolamento di Struttura consegnati all'ingresso, accesso alla copia della Cartella Clinica entro 30 giorni, disponibilità a colloqui
STRUMENTI DI VERIFICA E INDICATORI DI QUALITA'
Firma del Regolamento di struttura, firme di condivisione nei PTRI- La Residenza si impegna a fornire copia della Cartella Clinica entro 30 giorni dal momento della richiesta scritta
AMBITO
Gestione del rischio clinico
STANDARD DI QUALITA'
Apertura di indagine interna ogni volta che si verifica un evento, in riunione d'equipe, sotto la supervisione del Direttore Sanitario-
STRUMENTI DI VERIFICA e INDICATORI DI QUALITA'
Analisi, discussione e Registrazione dell'accaduto per ogni evento. (100%)
AMBITO
Continuità assistenziale
STANDARD DI QUALITA'
La Residenza si impegna a garantire la continuità assistenziale nei confronti delle persone accolte durante i ricoveri e nelle fasi di transizione tra servizi

STRUMENTI DI VERIFICA e INDICATORI DI QUALITA'

Durante ogni ricovero contatti telefonici e visite in Reparto, in fase di dimissione redazione della Scheda di dimissione per ogni utente inserito (100%)

AMBITO

Monitoraggio continuo degli standard e dei risultati al fine di individuare soluzioni per il miglioramento costante del servizio,

STANDARD DI QUALITA'

Sono svolti regolarmente Audit di verifica dal Referente Qualità del Consorzio SolcoCivitas e dal DSM-DP dell'AUSL di Imola (principale committente della struttura). Sono tenuti e verificati i processi interni della Residenza da parte del Direttore Sanitario e dal Coordinatore

STRUMENTI DI VERIFICA e INDICATORI DI QUALITA'

1 Audit Qualità e 1 Audit congiunto con il DSM-DP dell'AUSL Imola (100%)

AMBITO

Formazione continua del personale impiegato

STANDARD DI QUALITA'

Pianificazione annuale delle attività formative. Il personale persegue le attività formative relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro e la formazione continua ECM.

STRUMENTI DI VERIFICA e INDICATORI DI QUALITA'

Consuntiva formazione annuale erogata (100%)

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Pascola assicura la tutela del cittadino rispetto a tutti gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni, si avvale di specifiche modalità di verifica degli impegni assunti ed interviene per il miglioramento continuo dei servizi in funzione delle esigenze dei cittadini

AMBITO

Trasparenza e partecipazione nei percorsi di cura

MECCANISMO DI TUTELA DEL CITTADINO

Coinvolgimento degli utenti e famigliari nei PTRI

MODALITA' DI VERIFICA

Firme dell'utente e dei famigliari (se presenti) nei PTRI e nelle verifiche

AMBITO

Indagine sulla soddisfazione del Servizio rivolta alle persone inserite e ai loro famigliari

MECCANISMO DI TUTELA DEL CITTADINO

Annualmente viene rilevata la soddisfazione del servizio rivolta agli utenti e ai famigliari

MODALITA' DI VERIFICA

Annualmente gli esiti sono discussi in riunione d'equipe della Residenza per l'analisi e la valutazione delle azioni da intraprendere.

AMBITO
Gestione dei reclami
MECCANISMO DI TUTELA DEL CITTADINO
La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni
MODALITA' DI VERIFICA
I famigliari possono presentare reclami utilizzando la mail qualita@solcocivitas.it oppure, in forma scritta in segreteria del Consorzio SolcoCivitas Via Villa Clelia 76, 40026, Imola, BO. Tel. Il Consorzio si impegna a gestire il reclamo entro 30 giorni dall'arrivo della segnalazione attraverso una risposta scritta

Rivista e redatta in gennaio 2024

CONTATTI

RTR-Estensiva La Pascola

via dei Colli, 23 Imola

tel. 0542/28655

mail: pascola@solcosalute.it

Cooperativa Solco Salute

via Villa Clelia 76, Imola

tel. 0542/1941100

mail solcosalute@solcocivitas.it

Consorzio SolcoCivitas

via Villa Clelia, 76 Imola

tel. 0542/1941100

mail solco@solcocivitas.it

Comunità Solidale

via Villa Clelia, 76 Imola

tel. 05421941100

mail: comunitasolidale@comunitasolidale.it