



CARTA DEL SERVIZIO
COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILITATIVA DI TIPO 2
"LE CASCINE"



“Tu sei una persona diversa che vuol essere uguale.

E, questo, dal mio punto di vista é considerato una malattia grave”

(Paulo Coelho)



PREMESSA

La Società Cooperativa Sociale Polis nasce nel 2008 dalla fusione di due grandi cooperative umbre, *Alss e Lasciaa* che, impegnate da quasi trent'anni nella cooperazione sociale regionale e nazionale, hanno costruito un percorso nei servizi alla persona.

POLIS È un sistema di **persone che lavora per le persone**. Lo stile cooperativo è l'essenza del successo di Polis. L'unione delle risorse, delle potenzialità, delle diverse culture e sensibilità si coniugano nel lavoro di gruppo interno e nelle relazioni esterne, creando e diffondendo il senso di squadra e il valore della cooperazione.

I soci-lavoratori di Polis si impegnano a favorire e contribuire allo sviluppo di servizi lavorando con **impegno e professionalità**, favorendo la **crescita delle competenze** di tutte le sue risorse, contribuendo a creare un **rafforzamento culturale** sia al proprio interno che nelle comunità locali ove opera.

Polis non ha scopo di lucro, i vantaggi economici della gestione sono a **beneficio dei soci e degli clienti/utenti**.

La nostra ferma volontà e convinzione è quella di proporre servizi innovativi frutto dell'esperienza maturata da anni di lavoro nel settore perfezionando modelli di gestione e pianificazione dei sistemi socio-assistenziali, sanitari e un nuovo sistema di protezione sociale promosso dallo Stato e partecipato dal privato no-profit.

Polis fonda il suo sviluppo sulla base di relazioni consolidati con le comunità locali, con le quali instaura rapporti durevoli per un proficuo sviluppo.

La struttura sociosanitaria de Le Cascine trova le sue radici sulla storia della nascita della psichiatria del Distretto del Lago Trasimeno dalla intensa e profonda collaborazione della USL e la cooperativa ALSS rispetto all'analisi e risposta del servizio pubblico in sinergia con il privato già a partire dagli anno 90 che ha visto nascere la progettualità che è ancora oggi attiva sul territorio. Questa prima esperienza nasce dai profondi bisogni di famiglie problematiche e ha rappresentato il punto di partenza ed anello di congiunzione mancante nella rete di intermediazione tra sistema sanitario pubblico ed integrazione sociale. La Comunità Le Cascine è un servizio residenziale rivolto ad utenti di entrambi i sessi con grave patologia psichiatrica ed anagraficamente giovani che richiedono trattamenti non erogabili nell'ambiente di vita. La necessità di trattamenti intensi ed articolati spesso provenienti da nuclei familiari gravati dell'elevato carico assistenziale le cui forze non erano in grado di sostenere tutto questo carico. La filosofia di questo servizio si fonda sullo sforzo dell'integrazione sociale e la definizione di obiettivi riabilitativi volti ad una categoria molto impegnativa dal punto di vista assistenziale e sanitaria nel rispetto dei bisogni e della dignità della persona data l'estrema gravità delle patologie presenti. La finalità essenziale della struttura è stata quella di garantire l'attenuazione delle gravi condotte autolesionistiche e del controllo dell'uso dei farmaci attraverso il costituirsi di un contenimento affettivo adeguato e dalla possibilità di relazione significativa e stabile con le figure professionali che costituiscono l'equipe.

Il Presidente – G.Piombaroli

I PRINCIPI DEL SERVIZIO

La Comunità Terapeutico Riabilitativa di tipo 2 “Le Cascine” opera nel rispetto dell’autonomia individuale e della riservatezza personale, oltre che nel rispetto della sfera affettiva di ogni paziente, e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria nei limiti che la condizione patologica consente. Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale del paese, attivando, dentro e fuori la struttura, momenti di incontro e di attività. La Comunità garantisce un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza tutelare, di assistenza sanitaria di base e riabilitativa al fine di recuperare, stimolare, mantenere tutte le capacità fisiche e mentali, affettive e relazionali e promuovere l’autonomia degli ospiti per quanto possibile, per assicurare loro il massimo benessere psico-fisico e perseguire, dove possibile, strategie di rientro nell’ambiente di provenienza.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE E DELLA SUA FAMIGLIA

L’ospite – e i suoi familiari – hanno il diritto di:

- conservare la propria individualità ed identità, vedendo rispettati e conservati i legami affettivi e relazionali
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari
- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti
- esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti.

I familiari si impegnano a:

- (al momento dell’ammissione) fornire alla CTR2, oltre che i propri dati anagrafici, anche i nomi e i recapiti di familiari e/o conoscenti ai quali rivolgersi in caso di necessità
- rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell’apposita segnaletica durante le visite in struttura e dai documenti di volta in volta sottoscritti
- comunicare tempestivamente eventuali assenze programmate dalla struttura, eccetto quelle dovute a ricovero ospedaliero
- dotarsi autonomamente di corredo personale completo
- provvedere all’eventuale acquisto di farmaci non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale, al pagamento del ticket per medicine, esami ematochimici, diagnostici e strumentali extra ticket;
- provvedere al pagamento di eventuali trasporti sociali o sanitari qualora non siano autorizzati dal Servizio Distrettuale (es. trasporto per visita per l’invalidità civile o assegno di accompagnamento) qualora ciò sia reso necessario per esigenze generali della CTR2 adeguatamente motivate, per la presenza di particolari patologie anche degli altri ospiti o per motivazioni personali tutelate da privacy.

IL SERVIZIO

La Comunità Terapeutica Riabilitativa di tipo 2 “Le Cascine” ubicata in via le Mura 28, Panicale (Pg). E’ una struttura residenziale destinata ad accogliere utenti con problematiche relative ai disturbi dello spettro autistico e patologie fisiche, psichiche e sensoriali ad essa correlate. La CTR2 “Le Cascine” è in possesso dell’autorizzazione al funzionamento, rilasciata dalla Regione dell’Umbria (Protocollo DGR n. 6743 del 30/08/2012 N0133741 del 10/09/2012) per ospitare 10 utenti. Si offre un percorso di cura in regime residenziale a persone che non potrebbero vivere in contesto familiare o meno assistito delle 24 ore.

L’immobile é stato ristrutturato nel 2007 ai fini dell’adeguamento alla normativa vigente per le Comunità terapeutiche. (DPR 14 gennaio 1997).

La residenza ha una recettività di 10 posti letto e si articola in un piano terra che comprende gli ambienti di vita dei ragazzi sia comuni che privati e un piano superiore in cui ci sono la sala operatori, l’infermeria e la cucina.

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Il servizio offre ospitalità e assistenza, programmi terapeutici riabilitativi personalizzati, nonché occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli occupazionali e ricreativi.

Le camere possono essere singole o doppie, l’uso dei bagni è comune.

Le camere, tinteggiate con colori caldi e arredate in modo accogliente, sono dotate di un letto, un armadio, un comodino, una sedia per ciascun ospite e un tavolino per ciascuna camera.

La struttura dispone inoltre di:

- locali e servizi igienici per il personale
- locali per il deposito di attrezzature di materiale vario
- lavanderia
- cucina, dispensa e locali accessori
- ambulatorio medico/infermieristico
- sala da pranzo
- 2 sale comuni con TV e spazi per attività ricreative.

La struttura è dotata di un piccolo parco che consente di svolgere attività ludiche-motorie e di socializzazione che ospita anche piccoli animali da cortile e piante da frutto.

L’organizzazione prevede la realizzazione di attività singole o di gruppo sia internamente alla struttura che in contesti specialistici con conduttori di attività abilitati ed in ambienti appositamente attrezzati.

Il servizio garantisce:

- copertura H 24;
- presenza del Responsabile Sanitario per monitorare aspetti clinici-farmacologici ;
- supporto infermieristico e gestione terapeutica nei rapporti con i servizi invianti e con i MMG;
- accompagnamento per ogni bisogno sanitario e socio-riabilitativo;
- supporto al disbrigo di pratiche amministrative e sanitarie ;
- elaborazione e supporto alla realizzazione di quanto previsto progetti individuali;
- approvvigionamenti di tutti i beni necessari personali e collettivi.
- I pasti sono preparati internamente da personale specifico in base a quanto stabilito nei menù validati dalla direzione sanitaria nel rispetto della normativa igienico sanitaria degli alimenti.

Le attività

La comunità “Le Cascine” garantisce prestazioni di tipo terapeutico-riabilitativo e ricreativo come:

- laboratorio didattico

- laboratorio informatico
- fattoria didattica
- ippoterapia
- laboratorio dell'orto
- attività motorie (passeggiate, bicicletta, nuoto)

L'equipe si riunisce quindicinalmente per monitorare l'andamento dei percorsi degli utenti anche con il supporto della psicologa e semestralmente per le verifiche dei Progetti individualizzati. Sono previsti periodici colloqui e incontri con familiari e amministratori di sostegno

Il progetto del servizio

Entro un mese dall'ingresso in struttura, l'equipe somministra test di valutazione validati scientificamente. L'equipe si riunisce e valuta l'esito della scheda, individuando le priorità assistenziali-riabilitative su cui concentrare l'intervento.

Le finalità principali il servizio sono:

- implementazione delle abilità personali e mantenimento delle abilità raggiunte;
- decodifica dei modelli comunicativi preesistenti ed arricchimento graduale di modalità comunicative;
- supporto e rafforzamento dei rapporti affettivi e significati ed efficaci con la famiglia di origine;
- supporto e sviluppo delle potenzialità cognitive;
- rafforzamento degli strumenti di espressione dei propri bisogni

La Comunità ha un Responsabile Sanitario Psichiatra con il compito di monitorare l'andamento clinico-riabilitativo degli utenti e lo svolgimento dei loro Progetti individuali.

Il Responsabile sanitario e l'equipe saranno in continuo contatto con i medici curanti di riferimento.

L' ORGANIZZAZIONE

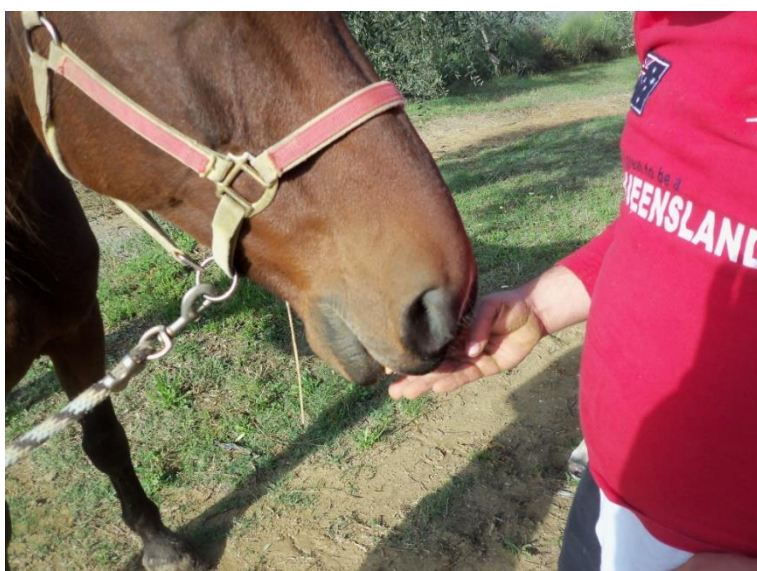
L'organizzazione della Comunità è tale da creare le condizioni necessarie per il rispetto della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità.

Tutto lo staff di professionisti condivide come valore fondante la centralità della persona, delle aspettative sue e dei familiari, dei suoi bisogni, rispetto ai quali viene definito il Progetto Terapeutico Personalizzato. Sono previsti momenti di valutazione iniziale, in itinere e di verifica finale comunque con cadenza annuale. Sono previste anche valutazioni multidimensionali concordate con i Servizi invianti.

Le Figure Professionali

Nella Comunità Terapeutico Riabilitativa “Le Cascine”, operano le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile
- Direttore Sanitario e Infermieri (per le competenze sanitarie)
- Psicologo
- Educatori (per le competenze educative riabilitative)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Personale di pulizia e servizi generali
- Addetto alla cucina



MODALITA' DI ACCESSO

Per poter accedere alla Comunità Terapeutico Riabilitativa “Le Cascine” l’interessato deve inoltrare domanda al CSM territoriale di riferimento che contatterà il coordinatore referente per una presentazione del caso e del PTI. In tempi rapidi vengono intrattenuti rapporti per verificare se il candidato sia idoneo ed in caso affermativo si pianificano i tempi e le modalità di ingresso. Il servizio è rivolto ad utenti di entrambi i sessi con grave patologia psichiatrica ed anagraficamente giovani che richiedono trattamenti non erogabili nell’ambiente di vita.

Prima dell’effettivo ingresso dell’Utente, il familiare/tutore effettua un colloquio preliminare alla presenza del Responsabile Sanitario, del Responsabile dell’Area Salute Mentale e del Coordinatore Referente del servizio per raccogliere approfondire tutte le informazioni necessarie ai fini dell’eleggibilità dell’utente, condividere tutte le necessità per garantire al meglio l’assistenza e pianificare un ingresso graduale quando possibile. In caso di famiglia straniera verrà garantita la presenza di un mediatore linguistico per facilitare la comunicazione.

La documentazione necessaria al momento dell’ingresso è costituita da:

- Tessera sanitaria
- Carta di identità o altro documento equipollente non scaduto
- Tesserino del codice fiscale
- Certificazione medica indicante la diagnosi e la terapia farmacologia in atto
- Certificazione del proprio medico di famiglia attestante l’assenza di malattie infettive contagiose in atto o richiesta di prelievo ematico per marker.
- Attestato di Invalidità

- Certificato MMG attestante incontinenza urinaria o fecale con il fabbisogno giornaliero dei pannoloni (se presente)
- Breve anamnesi a cura del medico curante
- Attestato di esenzione Ticket (se presente)
- Autorizzazione al trattamento dei dati firmata
- Consenso informato al trattamento.

Sarà cura del personale della comunità predisporre uno spazio confortevole per l'accoglienza del nuovo ospite.

RETTA

Per la definizione della retta si fa riferimento alla D.G.R. Umbria n. 406 del 02/03/2005 e DDG n 750 del 29/12/2006 e revisionate con deliberazione n.268 del 23 marzo 2022 della Giunta Regionale. Sono esclusi dalla retta l'acquisto di beni e servizi personali degli ospiti, vestiario e farmaci non riconosciuti dal SSNN.

DECORRENZA

Entro 5 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione di autorizzazione da parte del servizio territoriale inviante, inizierà il percorso d'inserimento nella comunità.

DURATA

La Comunità prevede percorsi intensi e articolati definiti nel tempo, rivalutabili secondo il progetto terapeutico personalizzato.

CRITERI DI ESCLUSIONE

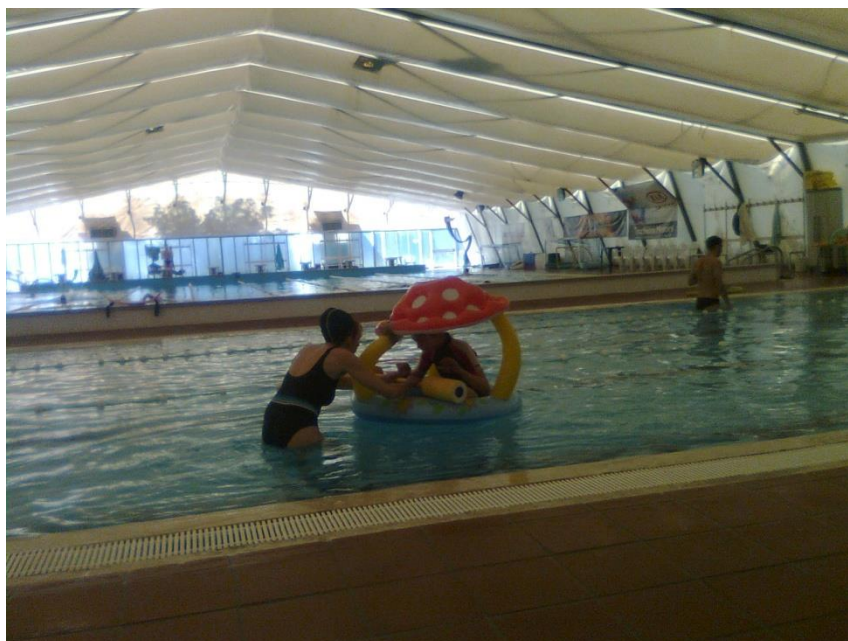
- Patologia in fase acuta con gravi episodi di aggressività.
- Condizione di tossicodipendenza.
- condizioni accertate di incompatibilità con la vita comunitaria.

Le dimissioni

Le dimissioni costituiscono parte integrante del progetto terapeutico e momento di verifica determinante dell'iter comunitario. La dimissione non costituisce solo il termine del percorso, ma deve essere realizzata nel tempo con i diversi attori del progetto terapeutico, (ospite, famiglia, Servizio inviante) al fine di organizzare passaggi evolutivi che tengono conto delle reali condizioni cliniche dell'utente, modulando realisticamente le aspettative in funzione delle risorse disponibili.

Quando l'ospite ha maturato una sufficiente funzionalità nel campo dell'autonomia e delle capacità relazionali, inizia una fase "avanzata" del percorso di reinserimento sociale o un contesto evolutivo meno protetto.

Analogamente alla fase di ingresso, è prevista una gradualità che garantisca il consolidamento dei risultati ottenuti e una sufficiente elaborazione dei processi di separazione a tutela della continuità terapeutica.



I tempi della giornata

ore 08.00/09.00 colazione

ore 9.30/13.00 attività socio - riabilitative da programmazione

ore 13.00/14.00 pranzo

ore 14.00/16.00 attività da Piano individualizzato

ore 16.00/16.30 merenda

ore 16.30/19.30 attività riabilitative da programmazione

ore 19.30/20.00 cena

REGOLE DI CONVIVENZA

Gli ospiti possono portare e trattenere presso la Comunità oggetti personali, a condizione che gli stessi non siano di disturbo per la eventuale persona convivente e nel rispetto delle condizioni di igiene e di sicurezza. Detti oggetti potranno essere rimossi per necessità o causa di forza maggiore. Polis, per congiurare possibili problemi raccomanda ai familiari di non introdurre oggetti personali che possano diventare fonte di pericolo (apparecchi elettrici, taglienti ecc) o alimenti di cui non sia garantita la tracciabilità.

Partecipazione dei familiari ed amici

Le visite sono concordate tra i familiari e il coordinatore referente della struttura, si escludono da quanto indicato le necessità di urgenza. Durante la permanenza, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle

comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso e alle norme che saranno illustrate agli stessi al momento dell'ingresso.

Dietro autorizzazione del Coordinamento della Struttura l'utente può uscire accompagnato dai familiari se il progetto individuale lo prevede, indicando la durata del permesso e l'ora del previsto rientro, nome e cognome dell'accompagnatore e recapito telefonico in caso di bisogno.



MISURAZIONE DELLA QUALITA'

POLIS ha messo in atto un sistema di organizzazione aziendale dei servizi alla persona certificato secondo la UNI EN ISO-9001:2015.

Il sistema prevede la definizione di: obiettivi, indicatori, standard di qualità, procedure di gestione e di servizio, Indagini di soddisfazione, Verifica dell'Ente di Certificazione.

Standard di qualità

Polis ha stabilito di misurare le sue prestazioni sulla qualità del servizio attraverso una serie di indicatori, nello specifico:

AREA	INDICATORE	STANDARD
UTENZA	1. Stesura e verifica annuale del PTRP	100%
	2. Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente	> 90% dei familiari
	3. Attivazione dei Contatti Di Rete	1 evento all'anno presso il Servizio 1 contatto/progetto almeno 80% degli utenti
RISO RSE UMA	1. Operatori impegnati con almeno 3 anni di esperienza	> 80%

	2. Turnover operatori	< 10%
	3. Realizzazione incontri formativi interni	2 all'anno presenza del 75% degli operatori
SERVIZIO	1. Tempi di risposta alla richiesta di valutazione da parte dei servizi inviati.	20 gg
	2. Tempi di risposta per effettivo inserimento	5 gg per incontro preliminare.
	3. Partecipazione dei familiari e/o tutori alle attività della Servizio	1 incontro annuale presenza dell'80% dei familiari

Come reclamare

La gestione dei reclami costituisce uno degli strumenti mediante i quali l'organizzazione si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità del servizio e della salvaguardia di alti standard di intervento. Al momento dell'attivazione il referente del servizio e/o l'operatore consegnano all'utente e/o familiare una cartella di presentazione in cui oltre alle informazioni generali vengono indicati i riferimenti a cui rivolgersi per poter usufruire del servizio.

A tale scopo è previsto che l'utente o i suoi familiari possano esercitare il proprio diritto a segnalare un problema. Nel più breve tempo possibile dalla data del presunto disservizio è possibile:

- organizzare colloquio personale con l'equipe di Coordinamento o con il Responsabile del servizio
- fare segnalazione telefonica al numero 0755055945 o direttamente al Coordinatore del Servizio, via fax al numero 0755156018 o tramite posta elettronica segreteria@polisociale.eu;
- compilare il modello consegnato al momento dell'attivazione del servizio (Mod 26 Rilevazione Non Conformità/ Mod 26/a Reclamo) inviandolo al fax sopraindicato o consegnandolo al coordinatore del servizio.

Gestione del reclamo

Ogni qualvolta la Cooperativa riceva un reclamo da parte di un assistito o comunque da terzi, il coordinatore valutata la richiesta, fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso

Nel caso in cui, invece il reclamo sia ammissibile e pertinente, la cooperativa provvede a gestire il reclamo attuando una procedura che prevede:

- esatta identificazione del problema riscontrato;
- valutazione del problema;
- definizione del trattamento da attuare al fine di risolverlo;
- attuazione della risoluzione;
- valutazione dell'esigenza di avviare una azione correttiva atta a valutare l'opportunità di coinvolgere i servizi nella risoluzione del disservizio legato all'utenza ed al progetto, per prevenire il ripetersi del reclamo/ disservizio;
- verifica dell'efficacia dell'azione correttiva una volta attuata.

Il Coordinatore, con la collaborazione del Responsabile Qualità, analizza poi la "Non Conformità" riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

L'utente e i suoi familiari ha diritto a ricevere una risposta in merito al reclamo presentato entro due settimane. Qualora necessario il Coordinatore contatterà i Servizi cercando di intervenire sul problema, di fornire spiegazioni e chiarimenti, di concordare una qualsiasi soluzione possa rivelarsi utile ed opportuna per l'utente.

RETE DELLE RELAZIONI SUL TERRITORIO

La cooperativa Polis si impegna ad ampliare la propria "Rete di Risorse" per l'aiuto ed il sostegno della persona.

La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del Servizio erogato.

Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano e delle risorse. La CTR2 Le Cascine sviluppa servizi di rete all'interno del territorio di appartenenza del comprensorio del Trasimeno con le seguenti agenzie sociali:

- Le famiglie degli utenti;
- I servizi di provenienza dei ragazzi;
- I distretti sociosanitari;
- I medici di base;
- I comuni del Trasimeno ed i comuni di provenienza dei ragazzi;
- La scuola di provenienza e le scuole che frequentano alcuni utenti e il provveditorato agli studi di Perugia;
- Professionisti privati della riabilitazione;
- Consorzi di cooperative sociali A e B e di servizio;
- Associazioni di volontariato del territorio del Trasimeno;
- Parrocchie e pro loco del territorio del Trasimeno;
- Associazioni sportive del territorio del Trasimeno.

CONTATTI

POLIS - Società Cooperativa Sociale

Via G. Pontani,47 - 06128 Perugia

Telefono 075/5055945

Fax 075/5156018

www.polisociale.it

Orario di apertura

Lunedì-venerdì 9.00-13.30 / 14.30-18.00

CTR 2 – LE CASCINE

Via Le Mura 28 - Località Le Mura – Panicale (Pg)

Telefono 075/832565

Telefono Responsabile di Area 348/3127974

Il Responsabile Sanitario riceve nei giorni di martedì e venerdì previo appuntamento da concordare al numero 075/832565.