

CARTA DEI SERVIZI

**STRUTTURA RESIDENZIALE
PSICHIATRICA
“OASI”**

DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE
DI SALUTE MENTALE
ASL NOVARA

ANNO 2015



STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA "OASI"

A.S.L. NO
Azienda Sanitaria Locale

Sede Legale
Viale Roma, 7
28100 Novara

Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519

www.asl.novara.it

Sommario

Sommario.....	3
1. PRESENTAZIONE.....	4
2. MISSION E OBIETTIVI.....	5
3. LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE.....	6
4. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY	7
5. LA STRUTTURA E TIPOLOGIA DI CAMERE RESIDENZIALI	8
6. LO STAFF.....	9
7. L'ORGANIZZAZIONE	9
8. CHE COSA FACCIAMO	10
a. Interventi psichiatrici	10
b. Interventi psicologici	10
c. Interventi educativi e riabilitativi	10
d. Interventi infermieristici	11
e. Interventi assistenziali	11
f. Interventi organizzativi	11
g. Interventi di servizio sociale	11
h. Interventi di sostegno alla famiglia	11
9. CONTROLLO DELLA QUALITÀ.....	12
10. DIRITTI DEGLI OSPITI	12
11. RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO	13
12. LE ATTIVITÀ RICREATIVE.....	13
13. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.....	14
14. INFORMAZIONI GENERALI.....	14

1. PRESENTAZIONE

La predisposizione di questa Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti/clienti.

La Carta dei Servizi è una guida volta a fornire tutte le indicazioni sulla gestione e sull'organizzazione dei servizi offerti dalla Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi". È uno strumento rivolto agli utenti e alle loro famiglie che ha, come scopo, far conoscere i contenuti e le modalità dei trattamenti offerti, nonché i necessari aspetti logistici ed alberghieri.



La Carta dei Servizi esprime, inoltre, una sorta di "patto" volto a costruire e sostenere il rapporto con i cittadini e i loro familiari ispirandosi a principi condivisi ed imprescindibili quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, la partecipazione, l'efficacia e l'efficienza:

- **eguaglianza:** nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione, i servizi devono essere erogati secondo il principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. La Struttura Residenziale Psichiatrica si impegna quindi ad assicurare che le norme di accesso alla stessa prescindano dalla diversità di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche;
- **imparzialità:** la Struttura Residenziale Psichiatrica ha l'obbligo di impostare i propri comportamenti nei confronti di ciascun utente secondo criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza. Educazione, rispetto, cortesia e disponibilità sono considerati come aspetti qualificanti e irrinunciabili d'ogni servizio fornito al cittadino;
- **continuità:** l'Azienda ASL NO, che gestisce la Struttura Residenziale Psichiatrica, si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile;
- **partecipazione:** la Struttura Residenziale Psichiatrica favorisce la partecipazione degli utenti alla gestione del trattamento, oltre che come diritto, anche come metodologia di lavoro. Pertanto garantisce ai propri ospiti l'accesso alle informazioni che li riguardano e costoro possono formulare osservazioni e suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- **efficienza ed efficacia:** i cittadini utenti hanno diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse.

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" ed è pubblicata sul sito web all'indirizzo <http://www.asl13.novara.it/intranet/Territorio/Dipartimen11/Pubblicazi/index.htm>

Su richiesta viene distribuita gratuitamente agli ospiti, ai Familiari e ai Tutori, alle Associazioni di Volontariato, ai Medici di Medicina Generale, alle Associazioni degli Utenti.

E' prevista una revisione annuale della Carta dei Servizi.

2. MISSION E OBIETTIVI

Il compito principale delle Strutture Residenziali Psichiatriche del Dipartimento di Salute Mentale è la cura, la riabilitazione e il reinserimento sociale degli stati di profonda sofferenza psichica da cui possono derivare situazioni di disabilità psichica e una conseguente perdita delle autonomie personali e sociali, con alto rischio di cronicità ed emarginazione. Rientrano nella "mission" delle Strutture Residenziali Psichiatriche del Dipartimento di Salute Mentale le azioni rivolte al sostegno delle famiglie tramite l'attuazione di percorsi di informazione e di attività di supporto circa lo svolgimento del progetto terapeutico. Ciò al fine di accrescere la condivisione del progetto terapeutico-riabilitativo e di migliorare la qualità di vita del nucleo familiare.

La Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" è una struttura di tipologia 1, si rivolge agli ospiti con compromissione grave o di gravità moderata del funzionamento personale e sociale, ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci interventi terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuarsi in programmi a media intensità riabilitativa, finalizzati a consolidare un funzionamento adeguato alle risorse personali.



L'obiettivo primario della Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" è aiutare gli ospiti ad acquisire il maggiore livello di benessere ed autonomia anche attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale con il potenziamento della rete sociale presente sul territorio. Gli obiettivi e le strategie di intervento sono personalizzati per ciascun ospite e individuati dall'equipe riabilitativa in accordo e con il contributo del paziente e della famiglia.

La specificità dell'approccio consiste:

- nell'operare una presa in carico globale dell'utente anche attraverso l'azione di rete
- elaborare percorsi terapeutico-riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici
- stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole degli ospiti e delle loro famiglie
- finalizzare l'azione riabilitativa all'inserimento, all'emancipazione e all'inclusione sociale
- assicurare sinergie di competenze territoriali, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione

L'intervento si propone di aiutare il soggetto:

- a riconoscere il proprio disagio
- a prendere coscienza dei propri bisogni e difficoltà
- a stabilire relazioni funzionali
- a conquistare la maggiore autonomia possibile sia nell'ambito della gestione quotidiana dei propri spazi e bisogni che nell'ambito delle competenze relazionali, sociali e occupazionali.

3. LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE

L'accesso alla Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" avviene dopo un'attenta valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente da parte di un'équipe pluriprofessionale del Dipartimento di Salute Mentale composta dal medico psichiatra, dallo psicologo, dall'infermiere, dall'educatore e dall'assistente sociale. Nella valutazione viene coinvolto anche il medico di medicina generale.



Una volta accertata l'idoneità ad accedere alla struttura, l'équipe pluriprofessionale del Dipartimento di Salute Mentale predispone il Piano di Trattamento Individuale che tiene conto degli aspetti clinici, funzionali e sociali del paziente. Il medico psichiatra responsabile, Case Manager, del Piano di Trattamento Individuale monitora lo stato di avanzamento del progetto.

La Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" stende il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale, che definisce il percorso clinico- assistenziale più idoneo per ogni singolo utente. Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato dovrà essere validato dall'équipe pluriprofessionale del Dipartimento di Salute Mentale che individuerà un responsabile che seguirà l'andamento degli interventi fino alla dimissione del paziente.

All'inserimento in struttura verrà sottoscritto un Contratto di Ospitalità tra Dipartimento di Salute Mentale, Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" e l'utente, con la partecipazione della famiglia e il possibile coinvolgimento della rete sociale.

Completato il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato presso la Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi", verranno individuate e attivate le risorse necessarie per la realizzazione di progetti di vita da attuarsi dopo le dimissioni.



Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

- Tessera sanitaria
- Eventuale esenzione ticket
- Tesserino del Codice fiscale
- Documento d'identità valido
- Documentazione medica relativa alle patologie

4. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" ha adeguato la propria organizzazione e documentazione al fine di rispettare quanto previsto dal D. Lgs, 193 del 2003 attualmente in vigore. Nel rispetto della Legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della struttura delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura degli ospiti.



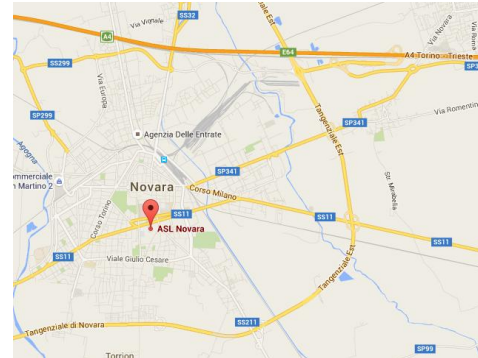
suoi legali rappresentanti devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili. In conformità a quanto stabilito dalla Legge 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo utente può essere richiesta presso la segreteria del Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL NO.

Al momento dell'ammissione l'interessato o i

Tutti gli operatori sono tenuti al pieno rispetto del segreto professionale. Le informazioni di carattere sanitario vengono fornite dall'équipe, dove non vi è esplicito divieto dell'ospite, ai familiari nel pieno rispetto della privacy.

5. LA STRUTTURA E TIPOLOGIA DI CAMERE RESIDENZIALI

La Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" è ubicata nella città di Novara all'interno del perimetro del Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali (CISST) dell'ASL di Novara in viale Roma 7, in un edificio circondato da verde. È facilmente raggiungibile sia in macchina, autostrada A4 e tangenziale est, che con i mezzi pubblici, stazione FS di Novara.



Nelle vicinanze vi è un ampio parcheggio, in viale Verdi, in comunicazione diretta con il parco del CISST.

La struttura gode di ampi e confortevoli spazi, interni ed esterni, in cui organizzare il percorso terapeutico – riabilitativo degli ospiti. Il Blocco residenziale si articola su due piani per complessivi n. 20 posti letto suddivisi in 4 appartamenti composti ciascuno da 4 camere singole e 1 camera doppia, una sala da pranzo, un soggiorno TV, una cucina e n. 3 servizi igienici.



Sono presenti spazi per le attività di laboratorio, un locale guardaroba, un locale per gli operatori con annessi servizi igienici, l'infermeria per la somministrazione della terapia e il deposito dei farmaci ambulatori, studio medico per valutazioni cliniche e colloqui terapeutici.



6. LO STAFF

La complessità dei bisogni degli ospiti richiede la presenza e la sinergia di competenze professionali diverse, pertanto, presso la Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi”, opera un’*équipe* multiprofessionale composta dalle seguenti figure:



Medico Psichiatra

Psicologo

Educatori

Infermieri

Coordinatore

Tali figure professionali, sono competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, professionalità ed esperienza.

I programmi terapeutico-riabilitativi vengono concordati ed attuati dall’intero staff, nell’ambito del proprio ruolo professionale e secondo le competenze specifiche, ognuno collabora assieme agli altri nell’attivazione di quei processi trasformativi che costituiscono la “cura”.

Il personale garantisce assistenza nei bisogni primari, sistematici interventi riabilitativi individuali e di gruppo, interventi di inserimento nei luoghi di socializzazione e supporto nelle attività occupazionali.

7. L’ORGANIZZAZIONE

L’organizzazione prevede la presenza del medico psichiatra dal lunedì al venerdì per 20 ore settimanali. Gli orari di presenza dei diversi medici sono affissi all’interno della comunità. È prevista anche la reperibilità medica sulle 24 ore, 7 giorni su 7, 365 giorni all’anno.

Lo psicologo partecipa alle riunioni di *équipe*.

Gli educatori e gli infermieri sono presenti sulle 24 ore, 7 giorni su 7 e 365 giorni all’anno. I turni di presenza dei diversi operatori sono affissi all’interno della comunità

Il coordinatore è presente dal lunedì al venerdì.

L’*équipe* è a disposizione per ogni bisogno degli ospiti o dei familiari.



8. CHE COSA FACCIAMO

Presso la Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" vengono garantite le seguenti prestazioni sanitarie e riabilitative:

a. Interventi psichiatrici

I medici psichiatri garantiscono una corretta diagnosi e prescrizione delle terapie, compresa la gestione di eventuali urgenze, assicurano gli interventi psicoterapeutici individuali e di gruppo. È compito medico anche il coordinamento dell'equipe multiprofessionale per la formulazione dei progetti riabilitativi individuali e l'effettuazione delle verifiche periodiche. I medici psichiatri svolgono attività di supervisione del personale riabilitativo ed assistenziale; fungono da collegamento con il Dipartimento di Salute Mentale per le valutazioni dei risultati ed effettuano i colloqui periodici con i familiari.

b. Interventi psicologici

Lo psicologo collabora alla stesura dei progetti riabilitativi e supervisiona il personale che li mette in atto. Inoltre effettua valutazioni e rivalutazioni psicodiagnostiche al fine di una periodica verifica dei risultati raggiunti, riunioni periodiche di gruppo, colloqui individuali di sostegno ai pazienti e incontri periodici con i familiari.

c. Interventi educativi e riabilitativi

Gli educatori programmano, attuano e verificano specifici interventi educativi e riabilitativi nell'ambito del progetto terapeutico elaborato dall'equipe multiprofessionale. Tali interventi mirano al recupero/mantenimento/sviluppo delle potenzialità del soggetto per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia con obiettivi di recupero alla vita quotidiana e di inserimento/reinserimento sociale anche attraverso lo sviluppo di una più ricca e significativa rete di relazioni interpersonali.



Gli obiettivi di recupero vengono perseguiti attraverso una serie di interventi coordinati e integrati con le figure professionali operanti nella struttura e implicano anche il coinvolgimento delle famiglie e del contesto sociale. Gli educatori, inoltre, presiedono alle attività ricreative, culturali e di animazione, contribuiscono alla formazione del personale di supporto

Le attività educative e riabilitative svolte presso la struttura comprendono:

- ✚ gruppo discussione (con la partecipazione dello psichiatra)
- ✚ laboratorio teatrale
- ✚ laboratorio di estetica
- ✚ laboratorio giochi e curiosità
- ✚ laboratorio di puzzle
- ✚ attività motoria
- ✚ giardinaggio e orto
- ✚ laboratorio artistico
- ✚ laboratorio di ascolto musicale
- ✚ laboratorio di cucina
- ✚ laboratorio di pasticceria



d. Interventi infermieristici

L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e formula i relativi obiettivi, pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche ed agisce in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali. Le sue attività riguardano:

- + controllo parametri vitali, esecuzione prelievi, controllo glicemia
- + controllo e somministrazione terapia, medicazioni
- + compilazione richieste farmaci
- + controlli periodici di vari presidi come da procedure/protocolli
- + aiuto nella somministrazione dei pasti e supervisione alle diete degli ospiti
- + verifica documentazione per visite specialistiche e accompagnamento a visite
- + compilazione consegne scritte e passaggio delle stesse
- + partecipazione alle riunioni di equipe e alle mini-equipe
- + partecipazione e conduzione di gruppi e laboratori.

Gli infermieri collaborano alla programmazione, progettazione ed attuazione dei progetti terapeutico-riabilitativi.

e. Interventi assistenziali

Gli infermieri e gli educatori operano per soddisfare i bisogni primari della persona favorendo il benessere e l'autonomia dell'utente garantendo:

- + assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero, compresa la sanificazione e la cura dell'igiene ambientale
- + aiuto nella preparazione dell'ambiente per il pasto e nella distribuzione del cibo
- + aiuto alla persona nel cambio della biancheria e nella cura del sé
- + pulizia e manutenzione di carrelli, strumenti e degli spazi utilizzati.

f. Interventi organizzativi

Il coordinamento degli operatori della Struttura Residenziale è garantito dalla Coordinatrice (CPSE) la quale gestisce le attività esterne e interne alla Struttura Residenziale.



g. Interventi di servizio sociale

Gli assistenti sociali collaborano con l'équipe multiprofessionale alla stesura dei progetti riabilitativi e con i servizi invianti nella progettazione del percorso di dimissione-. Inoltre hanno un ruolo fondamentale di supporto e consulenza ai familiari attraverso contatti e colloqui.

h. Interventi di sostegno alla famiglia

Il sostegno alle famiglie è attuato con un programma di incontri periodici con i familiari, l'ospite e l'operatore di riferimento.

9. CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi” garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di programmazione annuale dell’ASL NO tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nel documento di programmazione aziendale.

Per la verifica del servizio ogni anno viene proposto agli ospiti e alle loro famiglie la compilazione di un questionario sulla valutazione della soddisfazione del servizio offerto.

10. DIRITTI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha diritto:

Alla cura e all’assistenza e al rispetto della dignità umana: ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e di conseguenza a ricevere interventi differenziati a seconda delle proprie esigenze.

Ad essere informato: a ottenere dalla Struttura informazioni su modalità di accesso, contenuti del programma terapeutico, competenze del personale, aspetti logistici ed alberghieri; dalla equipe curante informazioni complete e comprensibili in merito ai suoi disturbi, alla terapia, alle possibili complicanze e alla prognosi. Ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili presso altre strutture. Le informazioni devono essere fornite tenendo conto del livello culturale, dell’emotività e della capacità di comprensione dell’utente.

Alla riservatezza: alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi e alla tutela della privacy anche se vive in un contesto comunitario.

Alla sicurezza: ad essere salvaguardato e protetto in caso di condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l’assistenza di cui ha bisogno. Per chi si trovi in una condizione rischio per la salute, ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento della struttura.

Alla critica: l’ospite, la famiglia e/o tutore, ha diritto a presentare reclami, proposte che devono essere sollecitamente esaminati ed esauditi nel limite del possibile dalla Direzione della Struttura.

Alla personalizzazione degli ambienti di vita: arricchendo la sua stanza con oggetti propri.

A poter usufruire di opportunità di socializzazione: di animazione e riabilitazione, a ricevere visite di parenti ed amici e ad avere assicurate forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne.

11. RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Il reclamo motivato è considerato uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi ed a migliorare la qualità delle prestazioni. L'ospite o i suoi famigliari o il tutore possono evidenziare eventuali carenze o fornire spunti di miglioramento rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL NO o direttamente agli operatori. Il Regolamento di Pubblica tutela è disponibile sul sito aziendale <http://www.asl.novara.it/intranet/L-URP/Regolament/Regolamento-di-Pubblica-Tutela.pdf>, e illustra tutte le modalità di presentazione delle osservazioni/ opposizioni/ denunce/reclami, nonché la modulistica necessaria per inoltrare le pratiche.



12. LE ATTIVITÀ RICREATIVE

La Struttura Residenziale Psichiatrica "L'Oasi" riconosce ed affida agli ospiti molteplici spazi, personali e comunitari, favorendone la riappropriazione, attraverso l'assunzione di piccole responsabilità quotidiane per la cura diretta degli stessi; in base a una turnazione periodica, gli utenti si curano di apparecchiare e sparecchiare la sala da pranzo e si occupano del riordino della propria stanza coadiuvati dagli operatori nella logica del "fare insieme".

Il laboratorio di cucina ha come obiettivo quello di definire uno spazio protetto nel quale recuperare o acquisire competenze specifiche volte all'autonomia funzionale. La consumazione del pasto preparato insieme contribuisce a creare un clima emotivo di intimità e condivisione nel gruppo.

I laboratori dinamico-espressivi (cineclub, arte terapia, teatro, psicodramma, ecc) hanno una impostazione fondamentalmente psicodinamica e mirano attraverso un coinvolgimento diretto, a favorire nel paziente la ricostruzione di esperienze cognitivo-emozionali complesse che, una volta elaborate e fatte proprie, gli consentano di beneficiare di processi di funzionamento più mobili e di una più profonda integrazione della persona. Seguendo un percorso comune l'utente si confronta con quei contenuti emotivi considerati alla base della strutturazione dell'individuo: la relazione con le figure genitoriali, con il proprio corpo, il processo di individuazione, il contatto personale, il proprio progetto di vita, ecc..



13. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA



Ogni ospite della Struttura Residenziale "L'Oasi" è titolare di un progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato che scandisce anche tempi ed attività giornaliere.

Al mattino prioritaria è la cura del sé e degli ambienti privati (la propria stanza).

L'assunzione delle terapie avviene secondo orari stabiliti: ore 8; ore 14; ore 20; ore 22.

I pasti vengono consumati alle ore 8 (prima colazione); ore 12.00 (pranzo); ore 19.00 (cena).

All'interno della Struttura, come attività di risocializzazione, è prevista una merenda alle ore 16.30.

14. INFORMAZIONI GENERALI

La retta della Struttura Riabilitativa è totalmente a carico del SSN.

L'ingresso per le visite agli ospiti è personalizzato secondo il progetto terapeutico-riabilitativo condiviso.

All'interno della struttura si trovano l'orario settimanale di effettiva presenza medica e lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri.

