

CARTA DEI SERVIZI

Revisionata il 30 novembre 2016

# COMUNITÀ PROTETTA ALTA ASSISTENZA IL GABBIANO

PONTEVICO (BS)



**IL GABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

# Carta dei Servizi

Revisionata il 30 novembre 2016

---

Comunità Protetta Alta Assistenza "Il Gabbiano"

Via Ruffoni, 14 – Pontevecchio (Bs)

Tel. 030 9930710 - Cell. 334.6859408 - Fax. 030.9308084

Email [comunitaprotetta@ilgabbiano.it](mailto:comunitaprotetta@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto Il Gabbiano, La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi della Comunità Protetta ad alta assistenza, affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.

La Cooperativa Il Gabbiano vuole offrire servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.



## Mission dell'area

---

Al fine di sopperire all'assenza di Servizi residenziali psichiatrici nel territorio della Bassa bresciana centrale ed orientale, tra l'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda (oggetto pubblico) e la Società Cooperativa Sociale ONLUS "IL GABBIA-NO" di Pontevico (soggetto pubblico) è stata costituita un'associazione in partecipazione finalizzata all'attivazione di una "Comunità Protetta" destinata ad ospitare i portatori di patologie mentali disabilitanti che necessitano di un trattamento prolungato, ponendosi in rete con le strutture dell'Unità Operativa Psichiatrica n° 24 di Leno-Manerbio, afferente al Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda.

In sintonia con le previsioni normative vigenti e con il P.S.S.R. 2002/2004, l'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda e la Società Cooperativa Sociale ONLUS "IL GABBIA-NO" hanno così inteso perseguire il comune obiettivo della realizzazione del servizio residenziale per pazienti psichiatrici attraverso un progetto di collaborazione pubblico/privato con finalità no-profit, realizzando le sinergie indispensabili allo sviluppo della qualificazione dell'assistenza.

Con la realizzazione di questo progetto di sperimentazione gestionale, primo in Lombardia, previsto dalla L.R. 31/97 in attuazione a quanto disposto dall'art. 9 bis del D.lgs 502/92 e successive modifiche ed integrazioni; è stato possibile utilizzare l'apparato del privato sociale in un contesto di garanzia per il cittadino, assicurato dal Servizio pubblico.

La struttura attivata viene concepita quale articolazione della complessiva rete delle strutture finalizzate alla promozione della salute mentale ed è destinata ad aumentare le opportunità per un territorio che non dispone di altri Servizi residenziali per la tipologia di pazienti.

Con l'attivazione di questa Associazione in partecipazione la Cooperativa ha assunto le funzioni organizzative e gestionali mentre al Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Ospedaliera di Desenzano compete la Direzione Scientifica, la partecipazione alle attività formative oltre alle funzioni di programmazione, indirizzo e controllo, svolgendo quindi il ruolo di garante nei confronti dei cittadini.

## Orientamento dell' area

---

Il posizionamento dell'Area nell' ambito sanitario non impedisce ai servizi che a lei afferiscono di approcciare il tema del disagio psichico in modo olistico ponendo al centro degli interventi la persona e non riduttivamente la sua malattia. Tale prospettiva promuove ed applica modelli assistenziali e riabilitativi orientati al potenziamento delle risorse ed alla promozione dell'empowerment al fine di attivare processi di "guarigione sociale" per restituire dignità e promuovere integrazione. La stesura di progetti personalizzati condivisi con ciascun utente e declinati sul concetto di sostenibilità personale rende possibile la gestione di una quotidianità significativa ed accettabile anche senza la piena risoluzione della patologia. La riconquista dei ruoli e dei propri diritti promuove esperienze di cittadinanza attiva capaci di incrinare ed abbattere le forme di stigmatizzazione che ancora permangono nei confronti del disagio psichico. I processi di cambiamento sociale trovano espressione nella declinazione di forme di autonomia e di serenità di vita capaci di declinare il concetto di normalità con quello meno riconosciuto, ma altrettanto legittimo, della propria diversità.

### OBIETTIVI

L'Area Psichiatrica è orientata a sostenere e promuovere la filiera dei suoi servizi con l'obiettivo di rispondere in modo mirato e funzionale ai bisogni sia delle persone con disagio psichico che dei loro nuclei familiari nella prospettiva di un miglioramento della rispettiva qualità di vita.

In tal senso gli interventi sono orientati a:

- A. Migliorare le competenze personali attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno
- B. Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- C. Orientare all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- D. Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- E. Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- F. Orientare le famiglie a formule di sostegno mirato

## SERVIZI DELL'AREA

Comunità Protetta Alta Assistenza (CPA)

Centro Diurno (CD)

4 Programmi di Residenzialità Leggera (R.L.)

1 Appartamento Sostegno all'autonomia

## Comunità

---

### PREMESSA

La Comunità Protetta ad Alta Assistenza anche il Centro Diurno rientra fra i servizi psichiatrici previsti della Sperimentazione gestionale attivata nel maggio 2005.

La normativa per la salute mentale ribadisce a chiare lettere la necessità di realizzare sul territorio un sistema di interventi integrati fra loro tali da garantire un approccio sinergico al problema del disagio psichico.

A tal riguardo si è costituita un'Associazione in partecipazione tra l'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda (Unità Operativa Psichiatrica n° 24 di Leno-Manerbio) e la Società Cooperativa Sociale Onlus "Il Gabbiano" di Ponteviso che operano nell'Ambito Territoriale n° 9. La sperimentazione vede assumere le funzioni organizzativo-gestionali dalla Cooperativa "Il Gabbiano" e le funzioni di programmazione, Indirizzo e Controllo dal Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Ospedaliera.

La Comunità Protetta è un servizio residenziale per la cura e la riabilitazione di persone con disturbo psichico e difficoltà di inserimento sociale.

Garantisce, ai pazienti inseriti, l'attivazione un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale finalizzato a sostenerli, attraverso trattamenti ed attività riabilitative, nella costruzione di una migliore integrazione del sé e nel potenziamento di abilità sociali.

## MISSIONE

La Comunità si propone di sostenere ed accompagnare le persone portatrici di disagio psichico ad acquisire, attraverso percorsi individuali e di gruppo, le abilità necessarie alla costruzione o al potenziamento della propria autonomia personale e di una buona integrazione sociale.

Fondamentale e imprescindibile è il coinvolgimento degli utenti nelle attività del Centro Diurno e nella scelta degli obiettivi personali da perseguire.

## FINALITA'

Il servizio si propone di promuovere, sperimentare e applicare modelli assistenziali e riabilitativi orientati al miglioramento della qualità della vita, all' empowerment e al rispetto della dignità e dei diritti fondamentali della persona.

Ciò in termini di:

- sviluppo della filiera degli interventi riabilitativi psichiatrici per offrire risposte personalizzate, flessibili e dinamiche attraverso supporti mirati al bisogno di ciascuno
- sostegno allo sviluppo dell'autostima, della fiducia in sé, della capacità di costruire relazioni interpersonali adeguate
- sostegno nei percorsi di integrazione sociale orientati all'autonomia abitativa e lavorativa

Il Servizio, inoltre, promuove, sperimenta ed applica modelli organizzativi improntati, oltre che al più rapido ed efficace raggiungimento della propria mission, anche al miglioramento continuo della sua qualità garantendo la formazione continua del personale e l'attivazione di sinergie con le università e gli Istituti di ricerca.

## Presentazione della Comunità

---

La Comunità ad alta assistenza è un servizio a carattere residenziale. Esso accoglie persone che, affette da disagio mentale di varia natura e che manifestano difficoltà nello stabilire adeguate relazioni interpersonali e sociali.

Tutti gli inserimenti sono a termine, con un limite massimo di permanenza di



trentasei mesi, e sono finalizzati al raggiungimento di specifici obiettivi enunciati al momento dell'ingresso del paziente nella struttura, oggetto di verifiche settimanali di gruppo e revisioni strutturate.

Gli ospiti inseriti nella Comunità Protetta trascorrono la loro giornata seguendo un programma di interventi diversificato all'interno di un modello di tipo domestico. Le attività e le iniziative svolte all'interno della struttura sono finalizzate alla risocializzazione ed alla riappropriazione dell'autonomia, oltre che all'eventuale reinserimento lavorativo.

L'attenzione alla persona trova piena espressione nell'accoglienza della storia personale di ciascuno e nella costruzione di relazioni significative con gli operatori. La scelta di un registro comunicativo familiare e collaborativo favorisce la partecipazione attiva di tutti gli elementi del gruppo.

## OBIETTIVI

- G. Migliorare le competenze degli ospiti affetti da disturbi psichici attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno
- H. Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- I. Orientare gli ospiti all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- J. Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- K. Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- L. Orientare le famiglie a formule di sostegno

## Dove ci troviamo – Come raggiungerci

---

La Comunità Protetta è ubicata nel centro storico di Pontevico, in Via Ruffoni, nelle immediate vicinanze della Piazza Principale del paese, della Chiesa e del Centro sociale diurno.

Tutti gli ambienti ed accessi sono esenti da barriere architettoniche e sono arredati ed attrezzati secondo un modello di tipo familiare.

La posizione dell'edificio permette all'utenza di muoversi in autonomia sia per gli spostamenti che per le necessità di acquisti personali.

La Comunità può essere raggiunta:

Con mezzi propri:

da Cremona: A21 con uscita Ponteviso - Statale 10 direzione Brescia

da Brescia: A21 con uscita Ponteviso – Statale 10 direzione Cremona

Con il Treno:

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Ponteviso. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Con il Pullman:

Linea Brescia-Cremona.

Nei pressi della CSS vi è una fermata a richiesta.

## Descrizione degli ambienti

---

L'edificio, con attiguo un ampio giardino è disposto su tre piani ed è il risultato della fusione, sistemazione, trasformazione e ristrutturazione dell'ex Ospedale di Ponteviso attualmente di proprietà della Società Cooperativa Sociale ONLUS "IL GABBIANO". Tutte le opere di ristrutturazione sono state autorizzate dalla Sovrintendenza per i Beni Architettonici di Brescia, rispettando la struttura architettonica esterna precedente.

Gli accessi, esenti da barriere architettoniche, danno la possibilità di raggiungere i piani superiori con scala e ascensore barellabile e l'abbandono degli stessi tramite l'ingresso e le uscite di sicurezza in caso di necessità. Tutti gli ambienti sono climatizzati per garantire uno stato di miglior confort e benessere.

La Comunità può ospitare fino a diciassette persone ed è dotata di n° 10 stanze da letto da uno a quattro posti. Le stanze sono arredate ed attrezzate secondo un modello di tipo domestico completo e funzionale e tutte le esigenze di vita quotidiana e che richiedono la partecipazione di ciascun ospite. Vi sono inoltre ampi ambienti comuni a favore degli ospiti, dei familiari e degli amici, locali per varie attività e un ampio giardino. Gli stessi spazi possono essere utilizzati per i momenti di incontro tra gli ospiti, gli operatori e i familiari. Accanto a questi sono collocati gli studi dei professionisti, la sala medica, la sala per attività psicoterapiche e la tisaneria.

Un cortile interno offre agli utenti la possibilità di godere di spazi aperti.

## Giornata tipo

---

I ritmi della giornata sono così scanditi:

07.00 - 08.30	Tempo utile per la sveglia e la colazione
08.30 - 09.30	riordino stanze
09.30 - 9.50	Riunione di inizio giornata
9.50 - 10.00	Break
10.00 - 11.00	Attività riabilitative
11.00 - 12.00	Colloqui medico/educatore
12.00 - 12.15	Preparazione sala da pranzo
12.15 - 12.45	Pranzo
12.45 - 13.00	Riordino / Somministrazione Terapia
13.00 - 15.00	tempo utile per il relax
15.00 - 15.15	Break
15.15 - 16:15	Attività riabilitativa di gruppo
16.15 - 18.00	Attività riabilitative individuali/ uscite
18.00 - 18.45	tempo utile per il relax
18.45 - 19.00	Preparazione sala da Pranzo
19.15 - 19. 45	Cena
19.45 - 20.00	Riordino / Somm. Terapia
20.00 - 23.00	Tempo libero e riposo notturno

La regolarità con cui le attività vengono proposte pone le condizioni ad una routine che accompagna, anticipa e rende familiari le operazioni di una quotidianità che si fa significativa e "riabilitativa" al tempo stesso.

## Struttura organizzativa

---

### Modalità di ammissione

Il servizio viene attivato attraverso la richiesta dei Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura:

- richiesta di inserimento
- colloquio informativo-conoscitiva della situazione clinica e psico-sociale della persona e visita del Centro
- accoglienza e apertura della Cartelle Clinica

Segue un tempo di osservazione in cui l'educatore raccoglie, attraverso osservazioni strutturate e non, ulteriori dati ed elementi significativi al fine di poter predisporre, supervisionato dal Coordinatore, il Piano di Trattamento Riabilitativo (PTR) in coerenza con il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI).

Tale programma riabilitativo viene stilato e firmato dalle parti interessate.

Ciascun Progetto prevede l'assegnazione di un case manager del CPS.

Il progetto terapeutico riabilitativo è soggetto a verifiche semestrali con monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi.

## Fasi dell'intervento

---

### FASE DELL'ACCOGLIENZA

#### INTERVENTI:

- 1.colloquio\visita
2. inserimento
- 3.apertura della cartella clinica
4. osservazione

#### STRUMENTI:

- schede di osservazione
- diari infermieristici\educativi
- cartella clinica
- relazioni del CPS

1. la prima fase della conoscenza del servizio avviene attraverso un colloquio ed una visita alla Comunità per raccogliere la consensualità dell'utente e valutare la compatibilità dell'inserimento

2. segue la fase dell'inserimento con l'accompagnamento ed il sostegno di un operatore

3. si procede all'apertura della Cartella Clinica
4. inizia il tempo dell'osservazione e della raccolta dei dati significativi dell'ospite

## FASE DELLA PRESA IN CARICO

### INTERVENTI :

1. definizione del
2. Progetto riabilitativo
3. Attività di monitoraggio

### STRUMENTI:

cartella clinica

schede di osservazione

scale di valutazione

(VADO –BPRS-CAN-LQL)

moduli specifici

1. Riordino delle informazioni raccolte attraverso l'osservazione e la scheda anamnestica.
2. Stesura del Piano di Trattamento Riabilitativo
3. Definizione delle aree di intervento
4. Scelta delle attività riabilitative (cura della persona, consolidamento abilità di base, laboratori espressive, gestione del tempo libero)
5. verifiche periodiche

## FASE DELLA DIMISSIONE

### INTERVENTI :

- 1-accompagnamento alla dimissione
- 2-contatti con il territorio(CPS)

### STRUMENTI:

-cartella clinica

-modulo di dimissione

le modalità della dimissione possono essere

1. programmata
2. trasferimento ad altra struttura
3. trasferimento ad altra struttura urgente (ricovero ospedaliero)
4. autodimissione

## Modalità di inserimento

---

I criteri di inserimento che determinano la priorità delle liste d'attesa, sono i seguenti:

1. Ordine di registrazione in lista di attesa: si considera registrata la domanda quando perviene in sede su apposito modulo, integralmente compilato, timbrato e firmato dal medico prescrittore.
2. Territorialità: si dà precedenza ai residenti nella provincia di Brescia e tra questi a quelli del D.S.M. dell'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda.
3. Età: si dà precedenza a pazienti giovani con sufficienti margini riabilitativi.
4. Diagnosi: sono accolti solo pazienti segnalati dai dipartimenti di salute mentale; sono escluse le diagnosi di ritardo mentale non complicato da altri disturbi psichici, tossicodipendenza e alcoolodipendenza in fase attiva, demenze senili e disturbo di personalità antisociale.
5. Condizioni fisiche e psicopatologiche: l'ospite deve essere autosufficiente per le autonomie di base, non deve avere malattie fisiche tali da pregiudicare la normale vita di comunità (patologie infettive gravi in fase contagiosa). Le manifestazioni psicopatologiche non devono presentare situazioni e segni di acuzie.
6. Compatibilità (con gli ospiti già presenti e con l'articolazione organizzativa): si effettua una valutazione sia sul piano clinico, sociale e relazionale, sia sul piano della gestibilità da parte degli operatori, in relazione al rapporto numerico tra casi molto gravosi e casi meno gravosi e in relazione ad un congruo equilibrio sostenibile delle patologie presenti fra gli ospiti.

I tempi necessari all'inserimento sono invece difficilmente prevedibili in forma generalizzata perché subordinati al termine di percorsi terapeutico-riabilitativi di pazienti precedentemente inseriti.

## Attività espletate

---

Gli interventi riabilitativi riguardano diverse aree, tra queste quelle fondamentali sono:

- Attività della vita di comunità, finalizzate alla realizzazione di una esperienza di vita di una struttura sociale complessa, di un contesto basato sulla relazione e sulla condivisione ed allo sviluppo di specifiche autonomie di tipo abitativo;
- Attività interne di laboratorio;
- Attività esterne alla comunità, del tempo libero, finalizzate alla socializzazione e alla integrazione nel contesto sociale locale.

Un momento molto significativo nella vita della Comunità è la riunione settimanale degli ospiti nel corso della quale vengono programmate le attività e vengono affrontati i problemi organizzativi riguardo ai quali può risultare significativo coinvolgere gli ospiti.

Le attività vengono organizzate sulla base di programmi individuali e prevedono sia la condivisione da parte degli ospiti della gestione della Comunità, sia la partecipazione a occasioni di socializzazione sul territorio del Comune. La pianificazione dettagliata delle attività è settimanale.

Le attività riabilitative prevedono interventi nell'area

- della cura del sé
- della competenza relazionale
- della gestione economica
- delle abilità sociali

Alcuni fra gli interventi riabilitativi proposti vengono effettuati all'interno della Struttura in ambienti adeguatamente predisposti ed attrezzati, altri, invece, vedono attivare le risorse del territorio o figure esterne a specifica competenza per l'attivazione di specifici laboratori.

Le proposte riabilitative sono documentate in schede che ne descrivono: le finalità, gli obiettivi, i tempi, la metodologia proposta.

## Strumenti

---

Strumento privilegiato del percorso riabilitativo è il Piano Terapeutico Riabilitativo individualizzato riguardante il paziente ed indirettamente il suo nucleo familiare. Contiene la pianificazione degli obiettivi, declinati per specifiche aree di intervento, che si intendono definire e attraverso quali attività e proposte psico-educative si prevede di poterli raggiungere. Si verificano in itinere e vengono riprogettati a cadenza semestrale con la condivisione del Centro Psico Sociale (C.P.S.) dell'intera équipe.

La metodologia che guida l'attività di questa Comunità si basa sul concetto di riabilitazione psichiatrica come processo di cambiamento verso la riacquisizione di diritti, modi e stili che permettano alla persona portatrice di disagio psichico, attraverso una serie di attività strutturate, il miglioramento della qualità della vita e un recupero di ciò che è stato invalidato dall'evento patologico e/o dalla fallimentare esperienza sociale.

## Personale

---

L'intervento riabilitativo psichiatrico è garantito dalla stretta collaborazione di diverse figure professionali:

- Psichiatra con funzioni di direttore sanitario;
- Responsabile
- Psichiatra;
- Infermiere Professionale
- Educatore professionale
- Educatore socio-sanitario
- Ausiliario Socio assistenziale

La presenza attiva dello Psichiatra, oltre alla pronta disponibilità, è garantita per 5 ore diurne dal lunedì al venerdì. Il sabato e la domenica è disponibile in pronta



reperibilità. E' garantita la presenza della figura infermieristica 24 ore su 24, uno dei quali Infermiere professionale e di due operatori presenti nella fascia dalle 7:00 alle 21:00; a questi si aggiunge nella fascia centrale la Responsabile della Comunità con funzioni di coordinamento.

La gestione dei problemi internistici è a carico del Medico di base; la continuità assistenziale è garantita dal servizio dell'ATS di Brescia.

## Servizio di Ristorazione

---

Il servizio pasto è gestito tramite un appalto con una società specializzata nel settore e qualificata, che garantisce la preparazione di pasti di qualità, idonei alle esigenze specifiche dell'Utenza, e una varietà di menù che ruota su quattro settimane; Il menù è esposto in cucina e nella sala da pranzo.

La gestione dei menu e l'organizzazione dei pasti risente del modello familiare che caratterizza il Centro, attento alle esigenze, bisogni, gusti dei propri Utenti.

Il trasporto dalla cucina avviene con l'ausilio del carrello termo riscaldato.

Al personale del Centro compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

## Tutela della Privacy

---

IL CPA assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del D. Lgs 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente

- al Personale addetto all'educazione e all'assistenza del CD che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi educativi, di cura ed Assistenziali;
- all' ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus. Responsabile del trattamento dei dati amministrativi, dei dati sanitari e della banca dati del Centro è il Responsabile di Area.

Inoltre si rammenta che tutti gli Educatori e gli Operatori Socio-Assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell' Ospite.

## Formazione

---

La complessità dell'ambito in cui ci si trova ad operare rende necessaria una formazione permanente che supporti una professionalità in grado di sviluppare e potenziare la propria competenza.

Agli educatori è richiesta una formazione che comporta la partecipazione a seminari, convegni e giornate di studio specifici alla tematica del disagio mentale.

L'azienda Ospedaliera, nel compito specifico previsto dal progetto sperimentale, si impegna annualmente a proporre eventi formativi che vedono integrare tutto il personale del Dipartimento di Salute Mentale.

Egualemente la Cooperativa si impegna a garantire tempi ed opportunità formative previste dal piano formativo annuale.

## Rapporti con i Familiari

---

I familiari e l'ambiente sociale sono una risorsa fondamentale nei progetti riabilitativi. Ai familiari viene chiesto di collaborare:

nella raccolta di informazioni utili per la valutazione del livello funzionale di partenza dell'ospite;

nella pianificazione degli incontri per la definizione con l'ospite e con l'operatore di obiettivi personali;

nell'apprendimento e utilizzo di abilità di comunicazione da utilizzare nella relazione con l'ospite.

Affinché il contributo della famiglia risulti efficace, vengono organizzati incontri periodici di aggiornamento e di formazione, secondo un calendario prefissato di cui viene data informazione al momento dell'accoglienza.

Volontariato

Il Centro si avvale della collaborazione di alcuni volontari che, affiancati agli educatori, partecipano alle attività proposte dal Servizio e promuovono attività di sensibilizzazione sul territorio.

## Rapporti con il Territorio

---

L'utilizzo di una rete sociale ben integrata diventa risorsa per l'attivazione di alcune iniziative in cui l'efficacia dell'intervento trova le sue radici più profonde nel processo di integrazione con il territorio di appartenenza.

Si ritiene fondamentale che l'utente e, dove possibile, il suo nucleo familiare sperimentino e riconoscano l'appartenenza ad un territorio ed a una comunità territoriale. Si può parlare, infatti, di vera integrazione solo quando il proprio territorio è vissuto come risorsa relazionale e spazio di sicurezza in termini di affiliazione con la propria realtà locale.

L'inclusione sociale diventa in tale prospettiva sinonimo di benessere e di supporto ad una condizione di disagio che può trovare in tale premessa un buon antidoto.

Per garantire ciò la Cooperativa, che gode di un buon riconoscimento sociale, si occupa e preoccupa della sensibilizzazione del territorio nei confronti del disagio e dei temi ad esso connessi, in modo da stimolare la capacità d'accoglienza della

comunità locale nei confronti di tale problematica colta nelle sua complessità, ma anche nella sua potenzialità di orientarsi al cambiamento.

Così come ci si impegna a sollecitare in prima persona le agenzie socio-educative (centri di aggregazione, società sportive, associazioni di volontari) individuate come luoghi privilegiati e significativi ai fini di una collaborazione feconda in termini di recupero e di supporto sociale.

La Cooperativa, nell'esperienza che caratterizza il suo operato nella propria realtà locale, ha già sperimentate diverse iniziative predisponendo, in tal senso, momenti comuni di progettazione e stendendo fogli di intesa con parecchie agenzie a valenza socio-educativa con cui sta collaborando.

Tale obiettivo viene del resto perseguito anche nella definizione dei Progetti Individualizzati tesi ad una costante apertura rispetto al territorio.

L'obiettivo è quello di garantire il massimo livello d'integrazione sociale attraverso una variegata e molteplice serie d'iniziativa che mirano ad accompagnare gli utenti in una quotidianità che si arricchisce gradualmente di significato e di "spessore" relazionale.

Fondamentale è la costruzione di una rete sociale in grado di integrare, in un clima di condivisione e di corresponsabilità sociale, spazi di relazione e di integrazione abbattendo l'isolamento e lo stigma che ancora accompagnano, purtroppo, l'esperienza di un malato psichico.

## Partecipazione

---

### Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Utente e i familiari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. Il questionario per l'Utente è somministrato con il supporto di un educatore esterno opportunamente formato (assicurando in tal modo la massima indipendenza che non sarebbe garantita coinvolgendo educatore o familiare).

### Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento

basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami e suggerimenti è a disposizione presso l'ufficio del Coordinatore.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

## Conclusioni

---

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!







Professionisti  
nel prendersi cura.