

Riabilitazione Territoriale Psichiatrica

CARTA DEL SERVIZIO

1. Servizi offerti

1.1 Obiettivi

Si tratta di servizio con funzione terapeutico-riabilitativa che tende a realizzare:

- miglioramento della condizione psicopatologica generale
- recupero e il potenziamento delle abilità interpersonali e sociali
- riduzione dell'isolamento sociale
- miglioramento della qualità delle relazioni sia individuali che di gruppo
- ri-acquisizione di un migliore livello di autonomia nella gestione della quotidianità e un aumento di autostima
- miglioramento dei rapporti familiari

Inoltre, si cerca di promuovere la salute mentale nella comunità di appartenenza attraverso la valorizzazione della follia come forma di vita e non come malattia.

Le attività del servizio di riabilitazione psichiatrica sono rivolte a pazienti in carico al Centro Psico Sociale di Orzinuovi.

1.2 Legge di riferimento

Piano Socio Sanitario Regionale 13 marzo 2002

Circolare regionale 3 Agosto 2004 -N° 32

1.3 Modalità di funzionamento

Il servizio SRP territoriale (RPT) e residenziale (RL) deve assicurare la presenza, contemporanea e/o individuale, del personale che costituisce lo staff nelle seguenti fasce orari:

- durante gli orari di apertura del CPS dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00;
- nella fascia serale e nei festivi, salvo necessità o interventi concordati, gli operatori garantiscono la reperibilità;
- dalle ore 17.00 alle 22.00 per 6 giorni a settimana per gli interventi specifici della residenzialità (5 ore settimanali per paziente, fino un massimo di 35 ore settimanali);

Settimanalmente l'équipe del servizio si incontra in due riunioni una organizzativa della settimana e l'altra sui casi dei pazienti.

1.4 Modalità di accesso

Il paziente prende contatto autonomamente con il Centro Psico Sociale (indirizzato dal medico di base, dai familiari o dai servizi sociali del comune di residenza). Se necessario effettua un primo colloquio con lo psichiatra. Lo psichiatra del Centro Psico Sociale presenta la situazione all'équipe costituita da operatori del Servizio di Riabilitazione Psichiatrica territoriale, operatori del Centro Diurno Psichiatrico e operatori del CPS.

Si decidono le modalità di intervento (chi, quando, come).

2. Prestazioni e costi

2.1 Costi per l'utenza

Non sussistono costi diretti a carico degli utenti. Il servizio è a carico della Regione Lombardia e del Sistema Sanitario Nazionale.

3. Modalità di accesso, presa in carico e dimissione

3.1 La Presa in carico

La presa in carico del paziente avviene attraverso una prima visita, da parte degli operatori dell'attività di riabilitazione territoriale, a domicilio del paziente con l'obiettivo di incontrarlo, conoscere la famiglia, il luogo e la sua qualità di vita.

In riunione settimanale si presenta all'équipe la situazione del paziente e si discutono e decidono le successive modalità di intervento.

L'attività di riabilitazione consiste nella presa in carico del paziente come momento di cura.

La presa in carico si concretizza tramite interventi di diverso tipo quali: risocializzazione, supporto alle attività quotidiane, alle abilità di base e sociale, colloqui vari.

La frequenza degli interventi varia da soggetto a soggetto in base ai bisogni e alle necessità di cura.

3.2 L'attività del servizio

In base alla programmazione settimanale gli operatori effettuano l'intervento prestabilito.

L'intervento può essere svolto presso la sede del Centro Psico-sociale, a domicilio del paziente, in qualsiasi luogo utile al percorso riabilitativo e negli appartamenti messi a disposizione e gestiti dalla Cooperativa per i percorsi di residenzialità leggera.

Gli interventi possono essere di tipo:

1. intervento individuale di risocializzazione: uscite nel territorio di appartenenza l'operatore aiuta a ricreare i contatti con le persone del proprio contesto di vita, aiuta a ridurre l'isolamento sociale e a migliorare la qualità delle relazioni
2. intervento di supporto alle attività quotidiane: si tratta di riacquisire un migliore livello di autonomia nella gestione della quotidianità.
3. intervento individuale sulle abilità di base: l'operatore affianca il paziente nell'utilizzo consono delle abilità di base durante il momento del pranzo.
4. intervento di supporto sociale: l'operatore aiuta il paziente a gestire momenti di vita e di bisogno in un contesto di relazione sociale (prendere la pensione, visite mediche, estetista ecc...)
5. intervento caratterizzato da "colloquio": il colloquio può essere effettuato sia con il paziente che con i suoi familiari. Attraverso questi incontri si sonda lo stato di benessere psico-fisico del paziente, la qualità delle sue relazioni, lo stato generale della famiglia. Le informazioni rilevate sono funzionali al percorso riabilitativo del paziente.
6. riunione sul caso: si tratta di confronto e verifica con l'équipe sull'andamento della cura riabilitativa

3.3 Sospensione e dimissione del servizio al paziente

▪ **Sospensione del servizio al paziente**

L'erogazione del Servizio può essere temporaneamente sospesa al verificarsi di determinati eventi o richieste:

- ❖ ricovero temporaneo del paziente;
- ❖ richiesta da parte del paziente;
- ❖ richiesta da parte del Centro Psico Sociale;

L'evento di *Sospensione* è reso noto ai diversi soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio. L'eventuale ripresa del servizio è ratificata con l'aggiornamento della Cartella della presa in carico.

▪ **Dimissione del paziente**

L'erogazione del Servizio ad un paziente può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- Cambio di residenza
- Decesso
- Rifiuto della cura
- decisione da parte del Centro Psico Sociale;
- Chiusura del contratto

L'evento di *Dimissione* va, in ogni modo, immediatamente notificato all'équipe inviante seguendo le prescrizioni contrattuali.

4. Gli operatori

4.1 Qualifiche previste e personale in servizio

Il personale che deve essere presente secondo contratto è:

- 1 psicologo
- 2 educatori professionali o TERP
- animatori

La Cooperativa deve trasmettere le variazioni inerenti al personale ogni qual volta queste avvengano.

4.2 La formazione

La formazione del personale è indicatore di qualità del servizio.

Consiste in un percorso programmato annualmente.

5. Modalità di rilevazione della soddisfazione cliente

5.1 Gestione dei reclami

Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al responsabile di servizio.

Compito del responsabile è trascrivere il reclamo su apposita modulistica controfirmata dalle parti e ricercare una giusta risoluzione.

Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale LA NUVOLA, Orzinuovi (BS) Via convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844. Rif. RUO Bardelli Roberta Cell. 3486296726

5.2 Tempi di risoluzione problemi

L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal responsabile unità offerta Bardelli Roberta Cell. 3486296726 entro 15 giorni dalla segnalazione.

5.3 Sistema di valutazione delle prestazioni erogate

Viene periodicamente verificato il rispetto da parte di ogni singolo Operatore della corretta e completa esecuzione di tutte le prestazioni previste dal contratto. La verifica costante di tale rispetto è effettuata durante le riunioni di Equipe settimanali, nella verifica quotidiana della registrazione delle prestazioni effettuate su modulistica del CPS.

Gli operatori, in base alle singole competenze definiscono la pianificazione quotidiana/settimanale delle attività, la redazione ed il monitoraggio della presa in carico, il monitoraggio dei mezzi di trasporto.

Il controllo e la verifica delle suddette operazioni viene effettuata:

- settimanalmente in équipe
- mediante la redazione corretta dei diversi moduli del Sistema Qualità
- mediante l'aggiornamento e verifica costante della Cartella Presa in Carico

Forme di controllo sulle prestazioni richieste da parte del committente sono:

- Compilazione del registro e cartella utente del CPS quotidiana
- Verifica mensile della rendicontazione e delle prestazioni erogate da parte del Dec. Dell' ASST Franciacorta (Dott. Erba)

5.4 [Socializzazione dei risultati](#)

Le attività, le prestazioni erogate e le eventuali iniziative organizzate saranno opportunamente rese note mediante il bilancio sociale della Cooperativa La Nuvola.

6. Elementi di qualità del servizio

6.1 [Indicatori di qualità del servizio](#)

- Numero di incontri con altri enti/realità territoriali volti a costruire interventi integrati e in rete;
- Numero di corsi di formazione programmati/seguiti ed incontri di supervisione;
- Reperibilità quotidiana del responsabile unità offerta.

6.2 [Azioni di miglioramento continuo](#)

- Aumentare il numero di pazienti seguiti;
- Aumentare le occasioni di integrazione dei pazienti con il territorio;
- Realizzazione di progetti/eventi sul territorio che vedono la partecipazione diretta dei pazienti;
- Presenza di animatori qualificati, maestri d'arte per i laboratori.

Aggiornata il 11 gennaio 2021