



CARTA DEL SERVIZIO

Aggiornamento gennaio 2021

BIOS

Rete dei servizi per la neuropsichiatria



INDICE

1. Finalità e scopo della carta del servizio	Pag. 4
2. Modalità di utilizzo e diffusione	Pag. 4
3. La cooperativa “la nuvola”	Pag. 4
3.1. Mission	Pag. 5
3.2. Finalità	Pag. 5
3.3. I principi ispiratori	Pag. 5
3.4. Chi l’amministra	Pag. 5
3.5. I servizi nell’area disabilità e salute mentale	Pag. 6
4. BIOS Rete di servizi per la NPI	Pag. 7
4.1. Le ragioni di una scelta: breve storia di bios	Pag. 7
4.2. I servizi offerti	Pag. 8
4.3. Approccio teorico e modalità di intervento	Pag. 9
4.3.1. Principio generale	Pag. 9
4.3.2. Approccio teorico	Pag. 9
4.3.3. Modalità di intervento	Pag. 10
4.4. Obiettivi	Pag. 11
4.5. Normativa di riferimento	Pag. 11
4.6. Certificazione di qualità e standard	Pag. 11
4.7. Informazioni generali sulla struttura	Pag. 11
4.8. Codice etico e principi ispiratori	Pag. 11
4.9. Garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti	Pag. 12
4.10 Sede dei servizi	Pag. 12
4.11 Destinatari	Pag. 12
4.12 Criterio di esclusione	Pag. 12
5. La CTRA, caratteristiche del servizio	Pag. 13
5.1. Equipe	Pag. 13
5.2. Modalità di intervento	Pag. 13
5.3. Percorso di inserimento e presa in carico	Pag. 14
5.3.1. <i>Valutazione della richiesta di inserimento</i>	Pag. 14
5.3.2. <i>Durata del progetto terapeutico</i>	Pag. 14

5.3.3. <i>Il contratto terapeutico con la famiglia</i>	Pag. 15
5.3.4. <i>Giornata tipo</i>	Pag. 15
5.3.5. <i>Percorso di dimissione</i>	Pag. 15
5.4. Elenco dei documenti da proporre per l'ingresso	Pag. 16
5.5. Prestazioni offerte	Pag. 17
5.5.1. Prestazioni sanitarie	Pag. 17
5.5.2. Prestazioni alberghiere	Pag. 18
5.5.3. Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta	Pag. 18
5.6. Rapporto con le famiglie	Pag. 18
5.7. Retta	Pag. 18
5.8. Gestione della lista di attesa	Pag. 18
5.9. Registro dei dinieghi	Pag. 18
5.10. Modalità per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami	Pag. 19
5.11. Sede amministrativa e dati dell'ente titolare	Pag. 19
5.12. Recapiti	Pag. 20
6. Modalità di accesso in solvenza	Pag. 20
7. Il Centro diurno BIOS	Pag. 21
7.1 Caratteristiche del servizio	Pag. 21
7.2. Inserimento e frequenza	Pag. 21
7.3 Equipe del Centro diurno	Pag. 21
7.4 Giornata tipo	Pag. 21
7.5 Prestazioni offerte	Pag. 22
7.5.1. Prestazioni sanitarie	Pag. 22
7.5.2. Prestazioni alberghiere	Pag. 22
7.5.3. Prestazioni e servizi aggiuntivi	Pag. 23
7.6. Rapporti con la famiglia	Pag. 23
7.7. Retta	Pag. 23
7.8. Percorso di dimissione	Pag. 23
8. Sottoscrizione carta del Servizio	Pag. 24

1. FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è il documento che contiene tutte le informazioni riguardanti la “Rete di servizi NPIA per minori BIOS”, il servizio terapeutico semiresidenziale e residenziale per minori dai 12 ai 18 anni attivo ad Orzinuovi (BS) dal 2015

Questo documento riporta i diritti degli utenti e le azioni che l’impresa si impegna a garantire per rispettarli. Attraverso l’interazione con i beneficiari del servizio, La Nuvola s.c.s Impresa Sociale ONLUS (di seguito: La Nuvola) predispone nuove azioni finalizzate a migliorare le prestazioni rivolte agli utenti, tutelando la loro salute. Il presente documento è soggetto a verifica e aggiornamento periodici.

2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

La diffusione della Carta è la seguente:

- Distribuzione ai parenti degli utenti;
- Consegna e sottoscrizione del documento alla richiesta di inserimento in uno dei servizi della rete;
- Pubblicazione sul sito www.lanuvola.net

3. LA COOPERATIVA “LA NUVOLOLA”

L’Ente titolare dell’accreditamento della struttura residenziale è “La Nuvola” s.c.s. Impresa Sociale - ONLUS, nata nel 1991. La Nuvola opera nel territorio dell’Ovest Bresciano (Distretti Socio Sanitari di Orzinuovi, Chiari e Palazzolo sull’Oglio). I principi ed i valori caratteristici dell’azione de La Nuvola sono: la mutualità, la solidarietà, la cooperazione nazionale ed internazionale, la partecipazione, l’impegno sociale, l’assunzione di corresponsabilità nella costruzione del benessere collettivo, l’esercizio consapevole di un ruolo attivo ed equilibrato nella società civile e nella comunità locale a cui appartiene ed in cui si riconosce quale soggetto in relazione, capace di ascoltare, interrogare, interrogarsi per promuovere, favorire e sostenere la dignità ed il rispetto di ogni vita umana, in quanto bene comune.

Svolge le sue attività nell’area disabilità, salute mentale (adulti e minori), famiglia e anziani. È socia fondatrice di “Nuvola Lavoro” cooperativa sociale che si occupa di inserimento lavorativo.

La scelta di essere “cooperativa”, di far parte di quel mondo chiamato “no for profit” nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da “impresa” e azioni di solidarietà sociale. “Sociale” perché per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale, l’attenzione alla qualità dei

servizi offerti, che passa attraverso l'innovazione e la formazione permanente degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti.

3.1. MISSION

La mission di La Nuvola è:

“Promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale, offrendo servizi efficienti e di qualità”.

Gli scopi sociali si realizzano mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all’apporto specifico dei soci lavoratori – la gestione corresponsabile dell’impresa.

La Nuvola attua in forma mutualistica e senza fini speculativi l’autogestione dell’impresa che ne è l’oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci.

3.2. FINALITÀ

La Nuvola fonda la sua mission sui seguenti principi:

- promuovere il potenziale sociale delle persone anche attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale;
- promuovere il principio della sussidiarietà favorendo l'auto-organizzazione dei cittadini;
- promuovere le autonomie personali, relazionali e sociali, ossia aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e a mantenere le autonomie acquisite;
- promuovere la trasparenza gestionale e favorire la partecipazione democratica all'impresa;
- promuovere l'assunzione di responsabilità da parte degli operatori nella consapevolezza dei propri compiti lavorativi e nella condivisione con le istituzioni e il territorio dei doveri sociali e politici;
- promuovere il principio di territorialità: la cooperativa come “elemento vivo della comunità locale”, attraverso relazioni fiduciarie con il territorio per favorire il coinvolgimento dei cittadini nei processi di cambiamento sociale e culturale.

3.3. I PRINCIPI ISPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruota l’attività di La Nuvola è l’Art. 3 della Costituzione italiana:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.”

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Da questo “caposaldo” scaturiscono i punti fermi che segnano l'agire quotidiano e configurano l'orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

- la valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di qualità della vita;
- la concezione dei servizi come “spazi ad alta densità relazionale”, sia in termini di qualità che di “quantità”;
- l'attenzione alle “routine del quotidiano”;
- l'integrazione con il territorio.

3.4. CHI L'AMMINISTRA

La Nuvola è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri eletti dall'Assemblea dei Soci.

3.5. I SERVIZI NELL'AREA SALUTE MENTALE E FAMIGLIA

Nel tempo La Nuvola ha ampliato gli ambiti di intervento. I territori in cui opera appartengono tutti all'**ATS di Brescia**

- **Servizio di riabilitazione psichiatrica territoriale**

È un servizio gestito attraverso gara d'appalto triennale con l'ASST della Franciacorta, in collaborazione con il CPS di Orzinuovi, che prevede interventi riabilitativi individuali e di gruppo a domicilio e nel territorio dei pazienti in carico.

- **Servizio di Residenza Leggera**

È un servizio gestito attraverso gara d'appalto triennale con l'ASST della Franciacorta, che prevede l'accoglienza in 3 appartamenti di 5 pazienti in osservanza al loro PTRI Elaborato con il CPS di Orzinuovi.

- **Centro Diurno “La Cascina”**

È un servizio gestito attraverso convenzione con la Fondazione Sagittaria per la salute mentale ONLUS di Orzinuovi - ente accreditato. La Nuvola gestisce il Centro Diurno “La Cascina” per 23 pazienti psichiatrici. Il servizio prevede la frequenza diurna dei pazienti al Centro, garantisce la direzione sanitaria, il servizio di trasporto, la ristorazione e la partecipazione alle attività, che vengono proposte in ragione delle caratteristiche e dei bisogni espressi. L'attività principale è il restauro dei mobili e delle suppellettili che vengono venduti, da 13 anni, nel negozio “M Bazar”.

- **M BAZAR**

“M Bazar” è il nome del negozio di via Roma ad Orzinuovi, dove sono esposti e venduti al pubblico mobili restaurati dai pazienti e dagli operatori presso il Centro Diurno; sono in vendita anche complementi d’arredo e si realizzano cornici su misura.

- **Servizio di Assistenza Scolastica**

La Nuvola eroga questo servizio nei distretti socio sanitari n°8 di Orzinuovi, n° 7 Di Chiari, n° 5 di Iseo: il servizio di “assistenza ad personam”, che si realizza nelle scuole di ogni ordine e grado, prevede la presenza di un assistente/educatore, che affianchi il minore con disabilità per favorire il percorso scolastico e il processo di inclusione sociale.

- **Servizio di Assistenza Domiciliare Minori**

La Nuvola eroga questo servizio nei distretti socio sanitari n° 8 di Orzinuovi, n° 5 Iseo, n° 6 Palazzolo sull’Oglio e n° 7 Chiari. Il servizio prevede interventi di un educatore presso il domicilio delle famiglie con fragilità di diversa natura.

4. “BIOS” RETE DI SERVIZI PER LA NEUROPSICHIATRIA

4.1. LE RAGIONI DI UNA SCELTA: BREVE STORIA DI BIOS

Dal 1991 la Cooperativa La Nuvola¹ garantisce interventi di Riabilitazione e di Residenzialità per pazienti portatori di disturbi psichiatrici gravi, affetti in particolare da patologie di tipo psicotico, in carico al CPS di Orzinuovi e residenti nei Comuni che afferiscono all’Ambito 8 di Orzinuovi²; un progetto complesso e articolato che ha portato il CPS e la cooperativa a declinare la pratica della quotidianità come cura; il progetto, rivolto a persone adulte, è andato negli anni ampliandosi per numero di utenza e, soprattutto per fasce d’età coinvolte, che hanno sempre più visto la presenza di neomaggiorienni e giovani adulti (18-24 anni). Da un’attività prevalentemente domiciliare e di supporto al paziente e alla famiglia nel proprio contesto di vita si è gradualmente arrivati ad un impianto organizzativo caratterizzato da un’attività di risocializzazione per circa 50 pazienti e di residenzialità per 5 pazienti. Intendere la cura come pratica della quotidianità e l’intervento terapeutico-riabilitativo come una delle componenti del progetto di vita della persona ha portato la cooperativa a costruire un progetto di presa in carico territoriale, che ha visto e vede come attori oltre al paziente/utente, la sua famiglia, gli operatori, il servizio inviante e la comunità di appartenenza, riducendo il ricorso all’istituzionalizzazione e promuovendo, attraverso

¹ in convenzione con l’allora USSL n° 42 di Orzinuovi poi USSL 19 di Leno, che, a seguito della riforma introdotta dalla legge regionale 31/97 ha trasferito la convenzione in capo all’A.O di Desenzano del Garda che a sua volta, dopo il trasferimento di competenza territoriale circa la psichiatria adulta, l’ha trasferita all’AO Mellino Mellini di Chiari, attuale ASST di Franciacorta.

² Comuni di Barbariga, Borgo San Giacomo, Brandico, Corzano, Dello, Lograto, Longhena, Maclodio, Mairano, Orzinuovi, Orzivecchi, Pompiano, Quinzano d’Oglio, San Paolo, Villachiara

il contatto quotidiano, una cultura di inclusione della malattia mentale, a partire dalla consapevolezza che la cura può diventare uno dei modi in cui si declina la normalità, quando venga praticata quotidianamente negli spazi e nei tempi della comunità in cui si vive.

La scelta di intervenire nell'ambito della grave patologia psichiatrica degli adolescenti nasce dalla partecipazione della Cooperativa nell'anno 2008 all'elaborazione del progetto presentato dall'ASL di Brescia in relazione alla tematica dell'Autismo. Quella fase progettuale, che non ha visto la provincia di Brescia tra i destinatari delle risorse messe a disposizione della Regione, ha però consentito a Nuvola di raccogliere il bisogno delle Neuropsichiatrie territoriali e provinciali circa la totale mancanza di strutture destinate a minori affetti da grave disturbo psichiatrico. Dal 2008 il focus progettuale si è così spostato ad un campo di patologie più ampio dell'autismo, ma altrettanto dirompente e destrutturarne per i nuclei familiari che lo vivono. Il lavoro di analisi condotto dalle NPI della provincia di Brescia (che funge da riferimento anche per le provincie di Cremona, Mantova e Bergamo) è poi confluito nelle valutazioni del "Gruppo di Approfondimento Tecnico regionale sul trattamento dell'acuzie psichiatrica in adolescenza" pubblicate a Febbraio 2012.

4.2. I SERVIZI OFFERTI

La **rete dei servizi psichiatrici per l'età evolutiva** della Cooperativa, costruita in stretta collaborazione con le NPI provinciali, si configura come una importante e innovativa differenziazione dell'offerta nel territorio provinciale, nonché come modalità economicamente vantaggiosa di utilizzo delle risorse pubbliche; in particolare la NPI di Brescia ha più volte sottolineato l'incremento di ricoveri prolungati di minori adolescenti con patologia psichiatrica.

La rete di servizi implementata dalla cooperativa è fatta da:

- A. STRUTTURA RESIDENZIALE** con 12 posti
- B. CENTRO DIURNO** con 10 posti
- C. AMBULATORI PER L'AUTISMO e INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SPECIALISTICA**

Nel corso del 2012 la cooperativa La Nuvola ha acquistato ad Orzinuovi un terreno di circa 8000 mq su cui costruire l'immobile (circa 1880 mq) che ospita i servizi sopra indicati. Gli Ambulatori per l'Autismo che, grazie al finanziamento derivante dalla D.G.R. 3239 di Aprile 2012, sono stati attivati presso la sede della cooperativa dal mese di ottobre 2012. La Comunità è stata attivata a giugno del 2015 ed il Centro Diurno a Ottobre del 2018.

4.3. APPROCCIO TEORICO E MODALITÀ DI INTERVENTO

4.3.1. Principio generale

“Un portatore d’acqua, in India, aveva due grandi vasi, ciascuno sospeso alle estremità di un palo che portava sulle spalle.

Uno dei vasi aveva una crepa, mentre l’altro vaso era perfetto. Alla fine della lunga camminata che l’uomo faceva dal ruscello verso casa, il vaso integro arrivava colmo di tutta l’acqua raccolta, mentre quello crepato ne conteneva ormai più poca. Questo andò avanti per anni. Naturalmente, il vaso perfetto era ideale per il compito per cui era stato costruito e orgoglioso dei propri risultati; viceversa, il povero vaso crepato si vergognava del proprio difetto, e si sentiva un miserabile fallito perché era in grado di compiere solo parte del suo compito, così un giorno decise di parlare al portatore d’acqua dicendogli: “Mi vergogno di me stesso, e voglio scusarmi con te. Sono stato in grado di fornire solo la metà del mio carico, perché a causa di questa crepa nel mio fianco tutta l’acqua se ne esce durante tutta la strada fino a casa tua. A causa dei miei difetti, non ottieni pieno valore dai tuoi sforzi. Il portatore d’acqua disse allora al vaso: “Hai notato che c’erano solo fiori dalla tua parte del sentiero, ma non dalla parte dell’altro vaso? Ho sempre saputo del tuo difetto, e così ho piantato semi di fiori lungo il sentiero dal tuo lato e, ogni giorno, mentre tornavamo, tu li annaffiavi. Per anni ho potuto raccogliere quei bei fiori per decorare la mia tavola e, senza il tuo essere semplicemente come sei, non ci sarebbero quelle bellezze ad abbellire la mia casa “.

4.3.2. Approccio teorico

Nel corso degli anni la struttura ha progressivamente operato per l’integrazione tra i tre principali approcci alla cura della sofferenza psichica: l’approccio sistemico relazionale, l’approccio psicoanalitico contemporaneo³ e l’approccio cognitivo. L’assunto su cui si fonda questa integrazione è che la mente non è racchiusa nell’epidermide, ma nasce nell’interazione tra le persone.

Dalla fecondazione fino alla fine siamo irrimediabilmente immersi in una rete relazionale che ci definisce e che definiamo (vincolo, matrice, campo); il percorso verso la sanità implica la possibilità di trovare la “giusta posizione”: per la sistemica questo si ottiene attraverso un lavoro con il proprio sistema di appartenenza, per la dinamica attraverso un percorso individuale che porti alla luce i motivi inconsci per cui abbiamo assunto la posizione che il sistema ci ha assegnato, nell’ottica fondante dell’et/et. Per i cognitivisti (ad esempio nel pensiero di V. Guidano) la cura passa attraverso una riorganizzazione del significato personale, che ridiventa capace di assimilare lo

³Con riferimento alle teorie intersoggettiviste, alla teoria di campo di M. e W. Baranger, alla teoria del Vincolo di E. Pichon Riviere e Bauleo etc

squilibrio grazie ad un implemento di complessità. La sofferenza psichica è quindi “affrontata” su due versanti: la famiglia con gli interventi di derivazione sistemico-relazionale, l’individuo con gli interventi di derivazione psicodinamica e cognitivista. Comune ai tre approcci è il pensiero che la psicopatologia può essere considerata un comportamento comunicativo che si sviluppa nelle relazioni con gli altri. La psicopatologia è un **“comportamento intelligente”** che produce un sacco di svantaggi, ma è la strada che l’individuo, in modo inconsapevole, ha trovato per mantenere il suo sistema – sia intrapsichico che interpersonale - in equilibrio, per non perdere i legami primari percepiti come indispensabili alla sopravvivenza.

Dopo queste premesse ci sembra importante dichiarare da subito che la competenza fondamentale che strutture residenziali e semiresidenziali come Bios possono consentire agli adolescenti - almeno in parte - di recuperare sono le **competenze sociali necessarie per vivere in modo accettabile nella società**. In questo senso il lavoro terapeutico e riabilitativo si concentrerà sulla quotidianità, e sulle infinite opportunità che la stessa ci dà per impostare un programma di cura.

4.3.3. Modalità di intervento

La Rete dei servizi BIOS svolge attività terapeutico-riabilitativa-educativa utilizzando le attività proposte a fini terapeutici.

L’intervento riabilitativo viene perseguito secondo i principi di cura Neuropsichiatrica Infantile scientificamente riconosciuti, ovvero a partire dall’integrazione dei diversi strumenti terapeutico-riabilitativi tra i diversi approcci e le diverse figure professionali coinvolte nel caso.

Attraverso l’intreccio delle diverse professionalità presenti è possibile:

- 1) programmare l’intervento individualizzato sulla base della valutazione funzionale che tiene conto dei bisogni, caratteristiche, abilità, capacità emergenti, punti di forza, attraverso l’utilizzo di programmi strutturati, attuati in un clima di sostegno empatico, che rispondono ai requisiti identificati dalla comunità scientifica internazionale come basati sull’evidenza (Evidence-based), su valori condivisi (Value-based), sulla buona pratica e sul loro essere condivisi dagli utenti e dalla loro famiglia;
- 2) comprendere il funzionamento INTRAPSICHICO, RELAZIONALE E SOCIALE del paziente;
- 3) impostare un lavoro di “esplicitazione” circa il significato complesso del comportamento problematico;
- 4) individuare il livello di competenze sociali e di convivenza ed impostare un lavoro di potenziamento

- 5) impostare il lavoro con le famiglie, finalizzato a testare la possibilità di ri-significazione e di ricomposizione del conflitto.

Compatibilmente con le risorse messe a disposizione dagli enti titolari del progetto/genitori/esercenti responsabilità genitoriale massima attenzione verrà prestata al garantire ai minori inseriti nei diversi servizi la frequenza scolastica.

4.4. OBIETTIVI

Gli obiettivi intorno ai quali verrà redatto il progetto terapeutico-riabilitativo (PTR) di intervento individuale sono:

- potenziamento delle autonomie/competenze personali
- potenziamento delle competenze rispetto al gruppo dei coetanei
- potenziamento delle competenze sociali rispetto al gruppo degli adulti
- recupero delle relazioni con i membri del nucleo familiare
- gestione della terapia farmacologica

4.5. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Nazionale

- **LEGGE 23 ottobre 1992, n. 421** “Delega al Governo per la razionalizzazione e la revisione delle discipline in materia di sanità, di pubblico impiego, di previdenza e di finanza territoriale”
- **Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502.** “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421”
- **D.P.R. 14.1.1997** “Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private”
- **DPCM 14 febbraio 2001** “Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie”
- **LEGGE COSTITUZIONALE** 18 ottobre 2001, n° 3 “*Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione*”
- **“DPCM 12 gennaio 2017** “*Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza di cui all'art. 1, comma 7, del Decreto Legislativo n. 502 del 20.12.1992*”

Regione Lombardia

- **D.G.R. n. VI/38133 del 6 agosto 1998** “Attuazione dell'art. 12 c. 3 e 4 della Legge Regionale 11 luglio 1997 n. 31. Definizione dei requisiti e indicatori per l'accreditamento delle strutture sanitarie”
- **D.G.R. n. VIII/6861 del 19.03.2008** “Linee di indirizzo regionale per la Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza in attuazione del PSSR 2007-2009”
- **D.G.R. n. X/2189 del 25.7.2014** “Interventi a tutela della salute mentale dei

minorenni e degli adulti”

- **Legge Regionale 29 giugno 2016 n. 15** “Evoluzione del sistema socio-sanitario lombardo: modifiche ai titoli V e VIII della legge regionale 30 dicembre 2009 n.33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità” (*Titolo V – Norme in materia di salute mentale – Capo I – art. 53 Area della salute mentale*).
- **D.G.R. n. X/7600 del 20.12.2017** “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario per l’esercizio 2018”

4.6. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD

La Nuvola eroga il servizio dal 1992; nell’anno 2002 ha conseguito la sua certificazione di qualità. È in corso la certificazione anche per i servizi di NPJA.

La certificazione ha permesso di migliorare l’organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione. Inoltre, il passaggio alla normativa UNI **EN ISO 9001-2015**, ha permesso di affinare la rilevazione dei dati e di monitorare la soddisfazione dei clienti.

La qualità del servizio, così come erogata e percepita, è un processo dinamico di miglioramento continuo. Gli standard qualitativi sono applicati e documentati attraverso indicatori, definiti periodicamente adeguandoli alla normativa di riferimento e al piano aziendale de La Nuvola.

L’esito del monitoraggio, così come i questionari di customer satisfaction sono resi noti, annualmente, ai committenti e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale de La Nuvola.

4.7. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

La Comunità è collocata al piano terra dell’immobile sito in via Vecchia 104/B ad Orzinuovi (BS); il Centro Diurno occupa invece l’ala sinistra del primo piano. Oltre ad un giardino di 500 mq dispone di una corte interna ed una zona verde retrostante di circa 4000 mq.

La zona notte della Comunità, che conta 5 camere doppie di circa 24 mq l’una con bagno interno, è suddivisa in moduli disposti sulle due ali della corte interna.

4.8. CODICE ETICO E PRINCIPI ISPIRATORI

La rete di servizi “Bios” si rifà al Codice Etico e recepito nel modello gestionale L.231-2001 approvato dal CDA nell’anno 2017, e garantisce il rispetto dei principi di:

- Trasparenza operativa e tutela del consenso informato.
- Garanzia di competenza professionale da parte degli operatori.
- Eguaglianza: le regole riguardanti l’accesso alla rete dei servizi ed il rapporto tra utenti e servizio sono uguali per tutti.
- Imparzialità: gli operatori della rete dei servizi ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- Continuità: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio si adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- Partecipazione: l'utente e i suoi familiari sono coinvolti in forma attiva al fine di cooperare al raggiungimento della meta (l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio).
- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

4.9. LE GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DEI SERVIZI OFFERTI

In riferimento all'art. 3 della costituzione La Nuvola garantisce:

- Interventi individualizzati e personalizzati.
- Interventi sistemici nei contesti familiari e nei contesti del "vivere".
- Interventi di rete per la collaborazione tra i vari Servizi.
- Diritto all'informazione e alla partecipazione.
- Rispetto della dignità e dell'integrità della persona.
- Diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci.
- Diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.
- Promozione della famiglia favorendo la permanenza della persona in difficoltà all'interno della stessa, in previsione del reinserimento nel contesto sociale.

4.10. SEDE DEI SERVIZI

I servizi hanno sede ad Orzinuovi (BS) in via Vecchia 104/B; fanno riferimento alle ASST e ATS Lombarde.

4.12. DESTINATARI

I servizi offerti si rivolgono ad adolescenti di età compresa tra gli 12 e i 18 anni che presentino le diverse patologie psichiatriche dell'età evolutiva.

4.13. CRITERIO DI ESCLUSIONE

In generale l'unità di valutazione delle richieste di inserimento si riserva l'analisi del materiale anamnestico e diagnostico e discute, condividendole, le mete possibili con l'utente ed i suoi familiari.

Vengono definiti come criteri di esclusione:

- abuso attivo di sostanze stupefacenti ed alcool;
- minori inseriti nel circuito penale minorile;
- situazioni di inserimento coatto attraverso le forze dell'ordine;
- netto rifiuto del minore all'inserimento in comunità;
- minori con sintomatologia acuta;

- mancata accettazione dell'iter di inserimento e degli interventi terapeutici proposti sia da parte del minore che della famiglia che abbia il pieno esercizio della responsabilità genitoriale;
- situazioni di pronto intervento;
- pazienti per i quali non è indicato con atto formale chi sostenga la "quota sociale"

5. LA COMUNITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVA

5.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La Comunità Terapeutica è una struttura residenziale, aperta 24 ore per 365 gg l'anno. Obiettivo di fondo è migliorare l'adattamento e le competenze sociali del minore inserito anche, laddove possibile, rendendo visibili le motivazioni sottese al funzionamento sia del singolo che del nucleo di appartenenza, valutandone le concrete possibilità di cambiamento. Il percorso terapeutico-riabilitativo si realizza attraverso la definizione di un programma di interventi che, in linea di massima non vao oltre l'anno di lavoro.

La CTR dispone di 12 posti accreditati di cui 7 a contratto.

5.2. EQUIPE

La Comunità prevede la presenza di un'équipe multidisciplinare in cui l'alternarsi degli operatori nella giornata è garanzia di continuità di intervento riabilitativo 24 ore su 24 per l'intero anno. La composizione è di seguito indicata:

Direzione della struttura:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Unità d'offerta
- Coordinatore Operativo
- Responsabile scientifico

Interventi terapeutico-riabilitativi

- Medico Neuropsichiatra/Psichiatra
- Psicologo
- Infermiere
- Educatore Professionale Sanitario - Tecnico Riabilitazione Psichiatrica
- Educatore - Maestro d'arte - Operatore Socio-Sanitario.

Le figure professionali operano in modo coordinato e integrato. Partecipano settimanalmente all'équipe e alla formazione. È previsto il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori.

5.3. MODALITÀ DI INTERVENTO

L'intervento si esplica attraverso:

- la gestione della quotidianità
- una serie di attività proposte nelle 12 ore diurne

Le attività sono individuate a partire dai seguenti presupposti:

- 1) gli interventi e le attività sono proposti a partire da un approccio bio-psico-sociale;
- 2) tutte le attività della vita quotidiana sono da considerarsi come intervento per la cura del paziente e quindi riabilitative;
- 3) in materia di libertà personale la normativa vigente di riferimento identifica la presente struttura come luogo di cura⁴ e non di reclusione: in virtù della suddetta natura la struttura garantisce la tutela, la protezione e la massima vigilanza finalizzata ad evitare che i minori possano mettere/si in condizione di pericolo, ma non attua interventi repressivi, perquisizioni, né all'ingresso né durante la permanenza dei minori in struttura, salvo situazioni particolari. Si connota quindi come un luogo sicuro, ma non repressivo o coercitivo; in virtù di ciò si rende necessaria l'adesione del soggetto destinatario al percorso di cura, anche se minorenni;
- 4) come per il punto precedente, la natura della struttura implica rischi, anche importanti, riconducibili a:
 - a. gravità della patologia e delle sue manifestazioni;
 - b. caratteristiche proprie della fase adolescenziale (impulsività, sottovalutazione del rischio, tendenza all'azione, necessità di trasgredire e sperimentare, ecc.)
 - c. necessità di sperimentare in autonomia di contesti di socializzazione al di fuori della struttura.

Per il corretto funzionamento della struttura e del progetto riabilitativo, ogni attore coinvolto deve condividere con la struttura stessa l'impossibilità di annullare i rischi come sopra declinati e di esercitare un controllo totale sulla persona ricoverata;

- 5) le attività vengono gestite anche mutuando il principio della sussidiarietà: se l'adolescente non è in grado di compiere gli atti di sua competenza, allora, a partire dalla diagnosi e dalla gravità del sistema paziente, si definisce quando e con che obiettivo l'adulto interviene;
- 6) va costantemente ricercato il coinvolgimento costante dei genitori compatibilmente con le condizioni dei familiari e con la posizione giudiziaria degli stessi;
- 7) il valore riabilitativo della quotidianità dipende dalla capacità di chi è presente sulle 24 ore di mantenere un ambiente relazionale nutriente ed evolutivo; questo rende necessario una costante "manutenzione" del

⁴ In questo caso contrapposto a "luogo di reclusione"

gruppo di lavoro;

- 8) la chiara definizione delle reciproche competenze ed il costante contatto con i servizi inviati, con cui vengono condivise le diverse azioni.

5.4 Prestazioni erogate e attività previste

Secondo quanto previsto nel *Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502. "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421"* (*Gazzetta Ufficiale 30 dicembre 1992, n. 305, S.O.*) art. 3 septies comma 6 e nel *DPCM 14 febbraio 2001 art. 3 comma 2 lettera a*), la struttura eroga (vedi più avanti per maggior dettaglio):

- **prestazioni sanitarie e prestazioni sanitarie a rilevanza sociale**: sono le prestazioni e i servizi che il Servizio sanitario nazionale (SSN) è tenuto a fornire a tutti i cittadini come contenute nei Livelli essenziali di assistenza (LEA)
- **prestazioni sociali a rilevanza sanitaria**: tutte le attività del sistema sociale che hanno l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi [...] condizionanti lo stato di salute interventi, anche di natura economica, atti a favorire l'inserimento sociale di soggetti affetti da disabilità o patologia psicofisica [...]

Al fine di garantire la continuità del progetto sul minore le prestazioni sociali a rilevanza sanitaria sono erogate in modo continuativo nell'arco delle ore diurne.

Per consentire ai destinatari del presente documento di farsi un'idea di come si potrebbe costituire la quotidianità, di seguito riportiamo di una sintetica declinazione delle attività. L'elenco non è esaustivo e la distinzione nelle categorie risponde ad esigenze di comunicazione.

Attività quotidiane

- igiene personale
- cura degli spazi individuali e comuni
- frequenza scolastica/lavorativi e tutte le attività collegate
- altro

Attività specifiche individuali

- colloqui clinici (medico/psicologo)
- psicoterapia,
- farmacoterapia
- partecipazione a laboratori/attività interne o esterne alla struttura
- cura delle relazioni con nucleo familiare;
- altro

Attività di gruppo

- gruppi di supporto psicologico
- gestione del tempo libero sia all'interno che all'esterno della comunità;
- laboratori espressivi
- attività di gruppo sul territorio
- partecipazione ad iniziative gestite in gruppi aggregativi ed educativi ma anche a momenti informali,
- frequentazione di gruppi amicali al di fuori della struttura

5.4. PERCORSO DI INSERIMENTO E PRESA IN CARICO

5.4.1 Valutazione della richiesta di inserimento

La valutazione della richiesta di inserimento, oltre ai consueti contatti ed incontri con i servizi richiedenti, prevede alcuni colloqui con i genitori e gli eventuali fratelli e **come inderogabile almeno un colloquio conoscitivo con il minore**, prima dell'effettivo ingresso.

La valutazione della richiesta prevede le seguenti tappe:

- Contatto con il Direttore Sanitario e richiesta di relazione il più possibile dettagliata sulla situazione.
- In caso di disponibilità della CTR a valutare la situazione, il Direttore Sanitario contatterà il servizio richiedente per fissare un incontro presso la CTR; **il servizio richiedente dovrà coinvolgere anche il Servizio Sociale del comune di residenza del minore** e, se presente, il servizio Tutela Minori. La presenza del servizio sociale è finalizzata a garantire la possibilità di condurre tutte le fasi del progetto terapeutico (dalla valutazione sull'inserimento alla dimissione), quindi:
 - garantire la copertura della quota sociale della retta (vedi paragrafo dedicato), attraverso apposita delibera;
 - garantire l'accesso dei genitori ai colloqui previsti presso la struttura prima dell'eventuale inserimento, nei casi in cui gli stessi non siano in grado di in caso di risposta favorevole all'inserimento;
 - per i minori collocati con contratto regionale, garantire la copertura del costo dell'assistenza in ospedale se richiesta in caso di ricovero, laddove i genitori non siano in grado;
 - costruire un adeguato percorso di dimissione e di reinserimento nel territorio.
- Seguirà entro circa una settimana, formale comunicazione circa la decisione della struttura.

- Prima dell'ingresso, si prevede un incontro con la famiglia ed il minore e i servizi, in presenza o da remoto, finalizzato alla conoscenza reciproca e alla condivisione del Percorso Terapeutico. Seguirà incontro in presenza finalizzato alla visita della struttura da parte degli interessati, eventualmente accompagnati dal servizio inviante, alla sottoscrizione del Contratto Terapeutico e di tutta la modulistica necessaria per l'inserimento, alla presa d'atto delle regole di funzionamento e alla regolamentazione dei rapporti tra il minore la famiglia e la struttura.
- Si specifica che l'inserimento potrebbe in ogni caso non procedere, a fronte dell'emergere in fase di valutazione successiva di elementi che pregiudichino la possibilità di lavorare, o laddove emergesse una reale assenza di adesione minima al progetto.
- Qualora non fosse possibile incontrare i familiari prima dell'inserimento è indispensabile in ogni caso (anche per i minori provenienti da altre strutture) poter effettuare un colloquio con il minore prima dell'inserimento.

5.4.2. Durata del progetto terapeutico

La permanenza nel servizio è temporanea e limitata nel tempo; il programma terapeutico proposto ha la durata indicativa di diciotto mesi dalla data di inserimento del minore in struttura. L'eventuale prolungamento andrà condiviso anticipatamente con tutti i soggetti coinvolti.

Al fine di poter garantire l'attivazione di tutti i servizi collegati con la rete territoriale provinciale verrà data priorità alle richieste di inserimento provenienti dalle A.S.S.T. della provincia di Brescia

5.4.3. Il contratto terapeutico con la famiglia

Pur in un quadro generale di regolamentazione della vita della struttura, si provvederà a contrattare con ogni singolo nucleo familiare le regole di contatto (visite, telefonate, sms, rientri), a partire dagli elementi emersi nella fase di valutazione dell'inserimento. Compatibilmente con la situazione, tali accordi saranno siglati con lo scopo di consentire a tutti i componenti del nucleo familiare di sostenere l'inserimento.

Non saranno oggetto di contrattazione tutti quegli aspetti legati alla quotidianità della struttura o quegli interventi con il minore ritenuti necessari a migliorare la sua condizione.

5.4.4. Giornata tipo

La giornata è articolata e modulata secondo i progetti individualizzati di ognuno. In linea di massima si prevede:

7,00 - 9,00	Levata/igiene personale/colazione
9,00 - 13,00	Attività mirata/frequenza scolastica
13,00 - 14,30	Pranzo
14,30 - 16,30	Attività mirata
16.30 - 18.30	Attività libera/relax
18.30 - 20.30	Cena
21.00 - 22.00	Attività libera/relax

Tutti i pazienti vengono coinvolti quotidianamente, insieme agli operatori, nella gestione della casa e nella cura degli spazi personali.

5.4.5. Percorso di dimissione

a) Dimissione Programmata

Presuppone il completamento del percorso riabilitativo e la predisposizione da parte dei servizi competenti di un nuovo progetto riabilitativo da realizzarsi anche attraverso le altre risorse messe a disposizione da La Nuvola (Centro Diurno, interventi domiciliari, interventi ambulatoriali, percorsi di lavoro protetti). All'atto della dimissione viene consegnata al paziente una lettera di dimissione contenente:

- la diagnosi d'ingresso,
- la valutazione in dimissione,
- gli interventi effettuati,
- gli obiettivi raggiunti,
- eventuali accertamenti strumentali con relativi risultati, la terapia farmacologica somministrata.

b) Trasferimento programmato ad altra struttura

Il percorso è come quello descritto al punto a). L'équipe che ha operato sul caso valuterà le modalità più idonee all'effettivo trasporto del paziente presso la nuova residenza.

c) Trasferimento urgente ad altra struttura (es. Ricovero ospedaliero)

Il trasporto è previsto con autoambulanza.

d) Allontanamento volontario del paziente.

L'allontanamento volontario del paziente non comporta automaticamente la dimissione dal servizio. Andrà ridiscussa per assegnare a questa azione il significato per il paziente, a partire dalla fase del suo percorso terapeutico, e per definire le azioni conseguenti all'agito.

e) Ritiro dell'autorizzazione alla prosecuzione della degenza da parte degli esercenti la potestà genitoriale.

Le azioni conseguenti a tale posizione degli esercenti la potestà verranno concordate con il servizio inviante. Si prevede:

- paziente in condizioni di buon compenso clinico, stabilita anche dal NPI dell'équipe inviante;
- paziente in scompenso clinico: qualora l'équipe inviante e/o l'équipe della struttura ritenessero pregiudizievole il rientro in famiglia, subentra l'obbligo di legge (art. 9 legge 149/2001 e art. 330 CC) di segnalare la situazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni referente per la residenza degli esercenti la potestà;
- paziente inserito a seguito di Decreto dell'Autorità Giudiziaria: il paziente non viene dimesso, se non a fronte di indicazioni scritte da parte del servizio inviante a corredo di indicazione dell'autorità che ha emesso il decreto.

f) Dimissione da parte della struttura per incompatibilità

Qualora si rilevasse che la Comunità Bios non è adatta alla cura del minore, la struttura medesima può prevederne la dimissione, che avverrà nei tempi e nei modi concordati con il servizio inviante e comunque non oltre il mese dalla comunicazione scritta della dimissione.

5.5. ELENCO DEI DOCUMENTI DA PROPORRE PER L'INGRESSO

Documenti dell'ospite:

1. Tessera S.S.N. (in originale)
2. Tessera di esenzione ticket (in originale)
3. Codice fiscale (in originale)
4. Carta d'identità (in originale)
5. Fotocopia del verbale di invalidità civile
6. Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
7. Fotocopia della carta/permesso di soggiorno
8. Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno
9. Fotocopia decreto Autorità giudiziaria che prevede collocamento e di TUTTI i Decreti riguardanti il minore
10. Dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno
11. Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili

12. Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Documentazione socio-sanitaria:

1. eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite;
2. relazioni socio-educative redatte da altri servizi;
3. esami ematochimici e strumentali recenti;
4. **terapia farmacologica** in corso, con prescrizione medica;
5. segnalazione medica di **eventuali allergie** farmacologiche e non.

5.6. PRESTAZIONI OFFERTE

L'intervento terapeutico si basa su un approccio multidisciplinare, con particolare riguardo all'approccio bio-psico-sociale e sistemico.

Sono previsti interventi di tipo neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico e psicoterapeutico, educativo, relazionale, assistenziale, individuali e di gruppo, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida Sinpia (Società Italiana di Neuropsichiatria Infantile).

Il progetto terapeutico è redatto a partire dai bisogni del sistema paziente (paziente+famiglia) e viene elaborato dall'équipe multidisciplinare della Comunità in sinergia con la UONPIA inviante, il servizio sociale del comune di residenza e/o il servizio di Tutela Minori. Tiene conto delle caratteristiche del sistema paziente e opera affinché si possa individuare un equilibrio di vita migliore.

Il progetto terapeutico è sottoposto a periodica revisione.

La correttezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni e riunioni d'équipe.

5.6.1 Prestazioni sanitarie e sanitarie a rilevanza sociale

Il percorso terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (farmacologico, psicoterapico, educativo, relazionale) secondo una modalità integrata. Si declina in un lavoro con l'adolescente e con l'ambiente sociale sia ristretto (famiglia) che allargato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo comprendono:

- interventi specialistici di Neuropsichiatria Infantile e di Psicologia:
 - colloqui clinici
 - psicoterapia
 - interventi farmacologici;
- sistematico aggiornamento e monitoraggio del quadro clinico (attraverso specifici protocolli di valutazione) e farmacologico di ogni ragazzo.

- supervisioni dei casi clinici attraverso;
 - équipe multidisciplinare settimanale;
 - supervisione quindicinale;
 - gruppo di supporto agli operatori;
 - incontri individuali per gli operatori.
- incontri con l'Ente inviante UONPIA, con i Servizi sociali e con le scuole;
- incontri periodici con le famiglie;
- redazione di relazioni cliniche di aggiornamento annuali ai diversi enti coinvolti nel progetto.

5.6.2 Prestazioni alberghiere

Pasti e diete:

- è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni;
- su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali;
- la qualità viene costantemente monitorata.

5.6.3 Prestazioni sociali a rilevanza sanitaria

Sono a carico del Comune di residenza (Quota sociale) le prestazioni escluse dalla retta a carico del SSR. A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano:

- cura degli accompagnamenti (trasporti) a scuola, stage, tirocini lavorativi incontri ed incontri con i referenti scolastici o lavorativi;
- sostegno apprendimento extrascolastico;
- inserimenti e accompagnamenti presso le diverse agenzie del territorio (oratori, palestre...);
- sostegno nella relazione amicale con i coetanei al di fuori della struttura;
- gestione delle relazioni con i famigliari, incontri protetti dove necessario/previsto;
- programmazione di percorsi specifici per l'acquisizione di autonomie

Copertura finanziaria di spese personali e assistenziali del paziente:

- abbigliamento di prima necessità;
- materiale per attività scolastica e/o professionale (escluso acquisto di libri o attrezzature per laboratori);
- spese per attività ludiche e ricreative;
- spese per attività di socializzazione e di laboratorio programmate e definite dalla comunità (quali gite nei giorni festivi, laboratori educativi interni alla comunità, frequenza di cinema/teatro)
- spese per la cura personale.

5.7. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Oltre agli interventi familiari necessari per la cura del minore inserito, La Nuvola in armonia con i suoi valori e la sua mission, garantisce:

- colloqui informativi e conoscitivi

- colloqui mirati con i diversi responsabili o referenti
- accesso alla struttura secondo quanto stabilito nel PTR e in ogni caso, concordato con il responsabile/coordinatore di struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale

5.8. RETTA

La retta giornaliera totale per l'inserimento di un minore presso la comunità terapeutica è la seguente:

- percorso terapeutico "standard" euro 234,00 iva 5% compresa
- percorso terapeutico B euro 280,00 iva 5% compresa (durata 6 mesi prorogabili)
- percorso terapeutico C euro 340,00 iva 5% compresa (durata 3 mesi prorogabili)

Per effetto della contrattualizzazione avvenuta con decreto del direttore generale dell'ex ASL di Brescia n. 235 del 30/04/2015 e per effetto della deliberazione regionale X/2189 del 25.07.2014, ribadita nella DGR 2898 del 23/12/2004, che prevede che la quota sanitaria sia differenziata a seconda del percorso di cura individuato per livelli di gravità crescente, proposto dalla NPI di competenza e autorizzato dall'ATS territoriale, parte della quota sopra indicata, definita "quota sanitaria" viene versata direttamente dall'ATS di residenza del minore attraverso i fondi regionali nelle seguenti modalità:

- Pari a € 174 per il percorso terapeutico "standard"
- Pari a € 220 per il percorso terapeutico B
- Pari a € 280 per il percorso terapeutico C

A seguito delle suddette delibere, per potersi accreditare ai percorsi di cura B e C la comunità BIOS ha dovuto incrementare il proprio staff professionale sia clinico che riabilitativo, secondo quanto previsto dalla delibera stessa.

Alla quota sanitaria va aggiunta la c.d. **"quota sociale" pari ad € 60** (iva 5% compresa) **al giorno**, richiesta all'amministrazione comunale di residenza dei genitori titolari della responsabilità genitoriale e necessaria per sostenere le spese **prestazioni sociali a rilevanza sanitaria**

La retta di ricovero, a carico del S.S.R., è definita dalle delibere regionali in materia. Come definito dalla nota della Direzione Generale Sanità prot. H1-20080044078 del 4.12.2008, "la retta di ricovero presso strutture terapeutiche per minori è da intendersi

comprensiva dei trattamenti sanitari, del vitto e dell'alloggio, restando invece escluse le spese personali del minore, eventuali affiancamenti individualizzati da parte di personale educativo, nonché eventuali ticket sanitari”.

5.9. GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

È previsto il ricorso alla lista di attesa nominativa con i seguenti criteri:

- residenza del nucleo familiare in provincia di Brescia;
- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA e presenza di autorizzazione all'inserimento da parte della A.T.S.;
- livello di gravità;
- valutazione con l'ATS di Brescia circa eventuali priorità.

5.10. REGISTRO DEI DINIEGHI

Come da indicazioni regionali presso la struttura è depositato il registro dei dinieghi redatto secondo l'ordine di arrivo delle richieste.

5.11. MODALITÀ PER LA PRESENTAZIONE DI OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI.

Per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti. L'Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura e si occupa di:

- fornire le informazioni utili sulla modalità di accesso al servizio;
- raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici;
- rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
- predisporre l'istruttoria (entro 5 giorni) alle segnalazioni;
- curare l'istruttoria per la risposta da parte del Direttore U. O. (di norma entro 30 giorni) alle segnalazioni di maggior complessità coinvolgendo il Responsabile U. O.; in questi casi entro 5 giorni viene data assicurazione di ricezione della segnalazione con riserva di successiva esauriente risposta.

Referente dell'URP è il Responsabile della Rete dei Servizi presente nei seguenti giorni:

LUNEDÌ		MERCOLEDÌ		GIOVEDÌ	
dalle	alle	dalle	alle	alle	dalle

8.30

13.00

8.30

13.00

17.00

8.30

5.12. SEDE AMMINISTRATIVA E DATI DELL'ENTE TITOLARE

via Convento Aguzzano, 13/L – 25034 Orzinuovi (BS)

tel. 030/99.41.844 Fax 030/20.54.567

mail: info@lanuvola.net

pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

web: www.lanuvola.net

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 - Albo delle Cooperative n. A105475

5.13. RECAPITI

Sede legale

via Convento Aguzzano, 13/L – 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/99.41.844 Fax 030/20.54.567

mail: info@lanuvola.net

pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

web: www.lanuvola.net

Sede operativa comunità terapeutica

via Vecchia 104/B – 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/7281143 Fax 030/20.54.567

mail: bios@lanuvola.net

web: www.bios-lanuvola.net

5.14. MODALITÀ DI ACCESSO IN SOLVENZA

Attualmente la struttura dispone di 12 posti accreditati presso il Servizio Sanitario Regionale, di cui 7 a contratto.

L'accesso in solvenza è previsto:

- per i pazienti residenti in Lombardia inseriti attraverso risorse extra rispetto al budget destinato alla struttura (43/san)
- per i pazienti provenienti da altre regioni.

La tariffa prevista è così composta:

- Quota sanitaria 280€ gg IVA 5% compresa

6 IL CENTRO DIURNO BIOS

Il Centro diurno è una struttura a valenza terapeutica e socio-riabilitativa, aperta per 40 ore la settimana, collocata all'interno della rete dei servizi sanitari per il disturbo neuropsichiatrico, i cui interventi sono finalizzati all'acquisizione per l'adolescente di competenze per il raggiungimento dei migliori livelli possibili di autonomia personale, di interazione sociale e di inserimento nel mondo adulto.

Il Centro Diurno BIOS dispone di 10 posti accreditati di cui 5 a contratto.

6.1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La realizzazione di questo servizio va nell'ottica di offrire una risposta riabilitativa che garantisca una presa in carico globale, con interventi multidisciplinari, flessibili e delineati sulle concrete necessità dei soggetti.

Anche per il Centro Diurno, gli obiettivi intorno ai quali verrà redatto il progetto terapeutico-riabilitativo (PTR) di intervento individuale sono:

- potenziamento delle autonomie/competenze personali
- potenziamento delle competenze rispetto al gruppo dei coetanei
- potenziamento delle competenze sociali rispetto al gruppo degli adulti
- recupero delle relazioni con i membri del nucleo familiare

6.2. INSERIMENTO E FREQUENZA, LE FASI DEL PERCORSO

1) Preingresso

In questa fase sono previsti una serie di incontri con:

- Servizio di NPI inviante
- Famiglia, paziente e Servizi
- Famiglia e paziente al Centro Diurno

Lo scopo di questi incontri è quello di rendere esplicito le motivazioni dell'inserimento del paziente/ragazzo, gli obiettivi del PTI, la durata del percorso, i tempi della frequenza (numero di giornate e numero di ore giornaliere) e i tempi di verifica.

2) Assessment

In questa fase verranno effettuate delle valutazioni riguardanti.

- *Parte educativa/riabilitativa*: definizione delle competenze di base attraverso l'utilizzo di strumenti osservativi rispetto all'ambito relazionale, sociale, autonomie personali.
- *Parte clinica*: Definizione dell'assessment clinico, attraverso l'utilizzo di colloqui clinici, stabilire una relazione terapeutica, definizione degli obiettivi del PTR
- *Anamnesi familiare*

3) Intervento

Definizione del proprio programma settimanale

6.3. EQUIPE DEL CENTRO DIURNO

Il centro diurno prevede la presenza di un'équipe multidisciplinare in cui l'alternarsi degli operatori nella giornata garantisce l'apertura del servizio per 40 ore settimanali.

La composizione di seguito indicata è desunta dalle esperienze attualmente in atto.

L'ipotesi di costituzione è la seguente:

- Medico Neuropsichiatra
- Psicologo
- Educatore Professionale/Operatore Psicosociale/Infermiere/Tecnico Riabilitazione Psichiatrica/Maestro d'arte/Operatore socio Sanitario

In base alle necessità sarà eventualmente possibile avvalersi anche dell'Infermiere.

6.4. GIORNATA TIPO

La strutturazione dell'attività dal **Lunedì al Venerdì** prevede quanto segue:

12.30 - 14.30	Trasporto
14.30 - 15.00	Pranzo e riordino
15.00 - 17.00	Attività riabilitative-abilitative individuale e di gruppo
17.00 - 17.30	Merenda / relax
17.30 - 18.30	Spazio compiti

In presenza di bisogni terapeutici precisi o in occasione di iniziative particolari può essere attivata anche la giornata del **Sabato** con il seguente orario di funzionamento.

10,00 - 10,30	Accoglienza
10,30 - 13,00	Attività riabilitative individuali e di gruppo
13,00 - 14,30	Pranzo e riordino

Si prevede la strutturazione di moduli funzionali che terrà conto:

- i) dell'età
- ii) della patologia
- iii) della provenienza

6.5. PRESTAZIONI OFFERTE

L'intervento terapeutico si basa su un approccio multidisciplinare, con particolare riguardo all'approccio bio-psico-sociale e sistemico.

Sono previsti interventi di tipo neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico e psicoterapeutico, educativo, relazionale, assistenziale, individuali e di gruppo, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida Sinpia (Società Italiana di Neuropsichiatria Infantile).

Il progetto terapeutico è redatto a partire dai bisogni del sistema paziente (paziente+famiglia) e viene elaborato dall'équipe multidisciplinare della Centro diurno in sinergia con la UONPIA inviante, il servizio sociale del comune di residenza. Tiene conto delle caratteristiche del sistema paziente e opera affinché si possa individuare un equilibrio di vita migliore.

Il progetto terapeutico è sottoposto a periodica revisione.

La correttezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni e riunioni d'équipe.

6.5.1 Prestazioni sanitarie

Il percorso terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (farmacologico, psicoterapico, educativo, relazionale) secondo una modalità integrata. Si declina in un lavoro con l'adolescente e con l'ambiente sociale sia ristretto (famiglia) che allargato.

L'attività clinica prevede:

- interventi specialistici di Neuropsichiatria Infantile/ Psichiatria e di Psicologia:
 - colloqui clinici
 - psicoterapia
 - interventi farmacologici;
- sistematico aggiornamento e monitoraggio del quadro clinico (attraverso specifici protocolli di valutazione).
- supervisioni dei casi clinici e équipe multidisciplinare;
- incontri con l'Ente inviante UONPIA, con i Servizi sociali e con le scuole;
- incontri periodici con le famiglie;
- redazione di relazioni cliniche di aggiornamento annuali ai diversi enti coinvolti nel progetto.

6.5.2. Prestazioni alberghiere

È prevista la possibilità di consumare il pasto selezionandolo da un menù giornaliero con possibilità di variazioni;

6.5.3 Prestazioni e servizi aggiuntivi

Viene garantito un servizio di trasporto per facilitare il raggiungimento del Centro diurno; le condizioni e la frequenza verranno discussi al momento dell'inserimento con la famiglia e i servizi referenti del minore.

6.6. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Oltre agli interventi familiari necessari per la cura del minore inserito, La Nuvola in armonia con i suoi valori e la sua mission, garantisce:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi responsabili o referenti
- accesso alla struttura secondo quanto stabilito nel PTR e in ogni caso, concordato con il responsabile/coordinatore di struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale

6.7. RETTA

La retta di ricovero, a carico del S.S.R., è definita dalle delibere regionali in materia. Come definito dalla nota della Direzione Generale Sanità prot. H1-20080044078 del 4.12.2008.

6.8. PERCORSO DI DIMISSIONE

In linea di massima la dimissione dal Centro Diurno avviene per il raggiungimento degli obiettivi prefissati o per il venir meno delle condizioni di permanenza del minore. All'atto della dimissione viene consegnata al paziente una lettera di dimissione contenente:

- la diagnosi d'ingresso,
- la diagnosi di dimissione,
- gli interventi effettuati,
- gli obiettivi raggiunti

A seguito dell'andamento della Pandemia da COVID-19 e del mancato adeguamento del Budget Sanitario, attualmente il Centro Diurno non eroga le proprie prestazioni.

Il legale rappresentante
Donzelli Rosangela



Direttore Sanitario
Dr.ssa Cognibene Paola



8. SOTTOSCRIZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Con la presente, i sottoscritti, in qualità di

Padre - Madre - Servizio NPI territoriale - Reparto NPI - Servizio Tutela Minori -
Servizio Sociale di base - Altro (Specificare) _____

del/la minore.....

nato/a a il

e residente a

Dichiariamo di aver preso visione della presente carta del servizio e di condividere quanto in essa contenuto.

Orzinuovi, lì

Firma per accettazione

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Certificato n. QA/044/17
Certificata per i servizi:
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net - Pec:
Lanuvola.coop@legalmail.it



P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475

