



# Carta dei servizi

## Casa per la vita

Via Jacopo Micheli, 42 - Massafra

**SPAZI NUGVI**  
COOPERATIVA SOCIALE

# Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale **Spazi Nuovi** si iscrive nel solco del movimento di deistituzionalizzazione della psichiatria, promosso dallo psichiatra **Basaglia**, che culmina con la legge 180 del 1978.

Nel 1983 un gruppo di giovani operatrici influenzate dagli scritti e dalle pratiche di Foucault, Basaglia, Laing e Cooper, dopo aver svolto la loro prima esperienza professionale all'interno di un Centro di Salute Mentale di impronta Basagliana, decidono di creare una cooperativa che restituisca libertà e dignità alle persone istituzionalizzate nel manicomio Don Uva di Bisceglie.

Aprire spazi nuovi di pensiero, prima ancora che fisici, nella città di Bari ha reso tangibili i cambiamenti introdotti dalla Legge 180, riassumibili nel passaggio progressivo dalla custodia alla cura, dall'incomprensibilità della follia alla comprensibilità del disagio psicotico, dalla risposta aspecifica al trattamento personalizzato.

Nel 1984 la Cooperativa ha dato vita alle prime esperienze alternative al manicomio. La restituzione di una dimensione sociale a persone che per gran parte della loro vita avevano conosciuto soltanto muri e giardini dell'istituzione totale è stata un'esperienza pilota di straordinaria rilevanza.

All'indomani di queste esperienze, persone come Maria, Chiara, Caterina, Antonietta, Graziano, Emanuele, Lavinia si sono riappropriate della propria esistenza e della propria quotidianità, hanno imparato a prendersi cura di se stesse e a stare insieme senza paura.

# Indice

## La carta dei servizi

La carta dei servizi	6
Principi fondamentali	7

## Contatti

8

## Come raggiungere la struttura

Descrizione della struttura	9
A chi è rivolta	

## Figure professionali

10

Riunione d'équipe e supervisione	11
----------------------------------	----

Cartella Riabilitativa Individualizzata e Registro di Monitoraggio

## Inserimento, permanenza e dimissione

12

Organizzazione della giornata	13
-------------------------------	----

## Prestazioni ed attività offerte

Interventi sanitari	14
Attività di implementazione dell'autonomia personale	
Interventi di socializzazione	
Attività di inserimento al lavoro	15
Visite di familiari e conoscenti	
Pasti	

Lavanderia 16

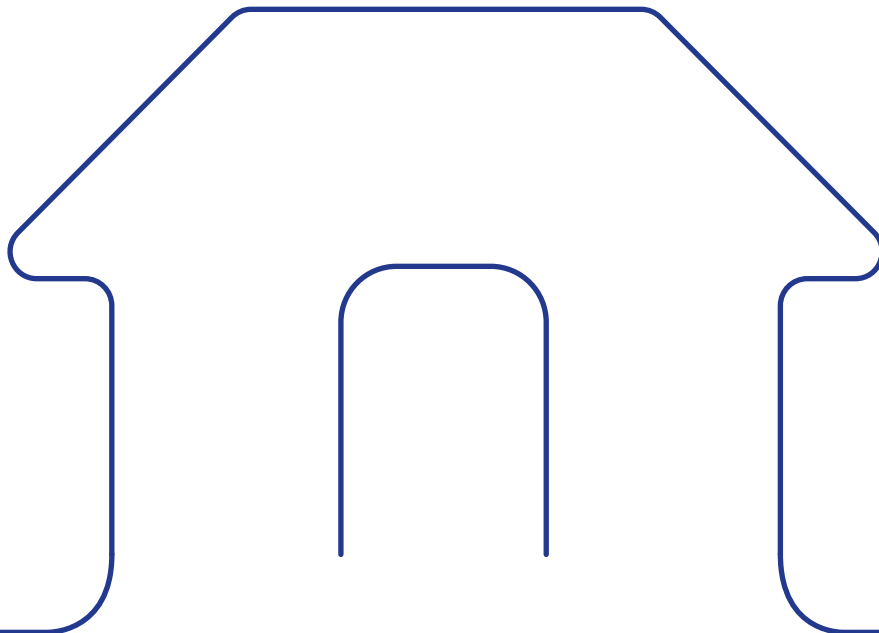
Accompagnamento e spostamenti

Rilevazione del grado di soddisfazione e reclami 17

Rapporti con S.S.N.

Partecipazione economica

Trattamento dei dati personali degli ospiti



# La carta dei servizi

L'elaborazione della **Carta dei Servizi** per la Cooperativa è un momento importante, dopo anni di attività e buone pratiche, apre uno spazio di confronto e riflessione finalizzato a coinvolgere gli stakeholder sulle ragioni del nostro operato, sull'organizzazione, sulle modalità e sulla qualità dei servizi offerti.

Nel percorso di accompagnamento riabilitativo ed educativo degli utenti e dei loro familiari, offre loro la possibilità di conoscere i propri diritti, di partecipare attivamente all'operato ed al processo di miglioramento continuo di Spazi Nuovi.

La Carta informa gli utenti, i loro familiari e tutti gli stakeholder sui principi che ispirano i nostri servizi, sulle modalità di progettazione e di attuazione dei progetti riabilitativi individualizzati residenziali, semi-residenziali e domiciliari, sull'organizzazione e sulla tipologia delle strutture, sulle attività di sensibilizzazione, inclusione ed integrazione svolte sul territorio e sugli standard di qualità garantiti.

Nella Carta, inoltre, sono descritte le modalità con cui utenti e familiari possono avanzare proposte, offrire consigli, inoltrare eventuali reclami o segnalazioni utili a migliorare le prestazioni e a generare una maggiore soddisfazione nei fruitori dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa delle strutture, pubblicata sul nostro sito web, diffusa attraverso i canali social della Cooperativa, distribuita gratuitamente agli utenti/ospiti, ai loro familiari e caregivers, ai tutori, agli amministratori di sostegno, alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale, alle associazioni degli utenti e delle loro famiglie, ai Centri di Salute Mentale.

# Principi fondamentali

**Le prestazioni e le attività all'interno delle nostre strutture e a domicilio, si svolgono nel rispetto dei seguenti principi:**

**1 Uguaglianza:** l'accesso al servizio è garantito a tutte le persone senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, e condizioni socio-economiche. La Cooperativa assicura il rispetto di questo principio attraverso procedure trasparenti e adeguata documentazione.

**2 Imparzialità:** l'erogazione del servizio da parte degli operatori avviene secondo prassi volte a rispondere in ugual misura ai diversi bisogni degli utenti e delle loro famiglie.

**3 Continuità:** è garantito agli utenti un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni.

**4 Partecipazione:** gli utenti, i loro familiari e/o caregivers partecipano attivamente alla definizione e all'attuazione del progetto riabilitativo.

**5 Diritto di scelta:** gli utenti e le famiglie ricevono informazioni affinché possano scegliere il servizio maggiormente rispondente alle proprie esigenze.

**6 Efficienza ed efficacia:** è garantita la massima semplificazione delle procedure di accesso, la competenza professionale e la disponibilità del gruppo di lavoro.

**7 Trasparenza:** è assicurata una informazione chiara, completa e tempestiva rispetto alle procedure, ai tempi, ai criteri di erogazione del servizio, ai diritti e alle opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono usufruire. Il servizio periodicamente, attraverso appositi questionari, analizza la soddisfazione espressa dalle famiglie e, se necessario, interviene con azioni di miglioramento.

**8 Legittimità:** è assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

## CONTATTI

Via Jacopo Micheli, 42 - 74016 Massafra (Ta)

**Coordinatrice:**

Dott.ssa Grazia Bruno

**Email:** [casaperlavita.massafra@spazinuovi.org](mailto:casaperlavita.massafra@spazinuovi.org)

**Tel.** 099/6414657

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

### *La Casa per la Vita Jacopo Micheli è agevolmente raggiungibile*

- in auto dalla strada statale 7 prendendo lo svincolo per strada provinciale 38, proseguendo su via Corso Regina Margherita verso Piazza Vittorio Emanuele e successivamente prendendo via Scarano, svoltando per s.p. 581 ed infine per via Teologo Giuseppe fino ad imboccare via Jacopo Micheli, 42.
- in treno, dalla stazione centrale di Taranto, prendendo il regionale per Bari fino alla stazione di Massafra, da cui proseguire a piedi verso la struttura.

## Descrizione della struttura

La Casa per la Vita Jacopo Micheli è una struttura residenziale socio-sanitaria a bassa intensità assistenziale, nella quale sono previsti interventi di supporto alle competenze socio-relazionali possedute dagli utenti ed in cui la presenza degli operatori è garantita per 12 ore al giorno.

La struttura, si trova nel centro della città di Massafra in una zona ricca di attività commerciali e luoghi di aggregazione.

Gli spazi interni della struttura sono così organizzati:

### *Zona giorno:*

ingresso e disimpegno, sala attrezzata per attività di relax (visione TV, lettura, ascolto musica) con zona pranzo, cucina, lavanderia, servizio igienico.

### *Zona notte:*

tre camere da letto doppie, due camere da letto singole e due servizi igienici di cui uno per disabili.

Gli spazi e l'arredamento sono progettati per stimolare l'accettazione e il senso di familiarità da parte dell'ospite, di un luogo e di una modalità di vita che venga vissuto il più possibile come proprio, che rispetti le singole individualità e la privacy. Gli utenti sono coinvolti nella personalizzazione degli ambienti.

## A chi è rivolta

La Casa per la Vita accoglie n. 8 adulti di ambo i sessi affetti da patologia psichiatrica stabilizzata o con problematiche psicosociali, privi di validi riferimenti familiari, che hanno necessità di sostegno nel mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di inserimento o reinserimento sociale e/o lavorativo.

# Figure Professionali

*L'équipe multidisciplinare della struttura aderisce a programmi annuali di aggiornamento professionale ed è composta da;*

## *1 assistente sociale.*

Assolve alle procedure burocratiche ed amministrative degli utenti, si relaziona con le realtà sociali del territorio, attiva e svolge il lavoro sociale con gli utenti, unitamente all'educatore professionale cura le relazioni con il servizio inviante e con eventuali caregiver e amministratori di sostegno, convoca le riunioni dell'équipe di struttura.

## *1 educatore professionale.*

Mantiene i contatti con i servizi invianti, predispone la programmazione settimanale delle attività di struttura, supervisiona alle attività giornaliere degli utenti e mette in atto le specifiche azioni previste dal Progetto Individualizzato,

cura le relazioni con eventuali caregiver e amministratori di sostegno, collabora con il medico di medicina generale per la cura degli aspetti sanitari.

L'educatore è presente nelle 12 ore giornaliere per 36 ore settimanali.

## *3 operatore socio sanitario.*

Svolge nei confronti degli utenti, attività di assistenza e di supporto nelle attività quotidiane, nella cura di sé e degli ambienti, coadiuvandoli, se necessario, anche alla preparazione dei pasti. Sono presenti 12 ore al giorno per 36 ore settimanali ciascuno.

## Riunione d'équipe

*Le riunioni d'équipe sono lo strumento attraverso cui il gruppo di lavoro individua e programma attività, interventi e valuta i progetti individualizzati sulla base di dati e osservazioni.*

## Cartella Riabilitativa Individualizzata e Registro di Monitoraggio

Ogni utente inserito in struttura possiede una Cartella Individuale dove sono registrate: informazioni socio anagrafiche, scheda di consenso informato, patologia e diagnosi d'ingresso, storia personale, notizie mediche, piano delle attività, interventi pianificati, verifica degli obiettivi previsti nel Progetto Individualizzato.

Le prestazioni e le attività erogate giornalmente sono annotate nel Registro di Monitoraggio.

Entrambi gli strumenti sono digitalizzati e permettono l'estrapolazione di dati per il monitoraggio, l'analisi e la valutazione.

## Inserimento, permanenza e dimissione

L'**inserimento** nella casa per la vita avviene su proposta del Centro di Salute Mentale (C.S.M.) di riferimento dell'utente che inoltra richiesta al Distretto Socio Sanitario (D.S.S.) di residenza dello stesso.

A seguito della valutazione multidimensionale dell'Unità di Valutazione Medica (U.V.M.), il D.S.S. dispone l'inserimento presso la struttura.

L'inserimento è solitamente preceduto da visite ed incontri programmati per favorire la conoscenza degli ambienti, degli ospiti e degli operatori. La gradualità di tale modalità è tesa a facilitare l'inserimento dell'utente in struttura.

Ad inserimento avvenuto, l'equipe svolge specifici incontri di gruppo, colloqui informativi

sull'organizzazione e sulle regole comunitarie per favorire l'adattamento dell'utente al contesto e la sua integrazione nel gruppo.

**Durante l'inserimento** il gruppo di lavoro attua un programma di attività ed interventi, elaborati sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), finalizzato a mantenere e/o migliorare le abilità personali e sociali degli utenti.

La **dimissione** o il **proseguo** della permanenza in struttura vengono definiti in sede di U.V.M. presso il D.S.S. di appartenenza dell'utente, sulla base di una nuova valutazione multidimensionale alla quale è presente anche il referente di struttura.

## Organizzazione della giornata

Il Gruppo Appartamento ha una specifica organizzazione della giornata, poiché non segue una programmazione rigida, fatta eccezione per alcuni momenti, quali la consumazione dei pasti, che avvengono in orari concordati e prestabiliti.

La ragione di questa elasticità è data dalle differenze nel grado di abilità degli utenti e dai diversi obiettivi riabilitativi di ciascuno che presuppongono il seguire "routine" diverse. Infatti, gli utenti potrebbero essere impegnati o meno in un'occupazione lavorativa, oppure fruire di attività socializzanti o riabilitative offerte da altre tipologie di servizio o sul territorio (laboratori, corsi, centro diurno). Il restante tempo a disposizione viene organizzato quotidianamente in base ai differenti impegni e bisogni di ciascun ospite.

## PRESTAZIONI ED ATTIVITÀ OFFERTE

La metodologia di lavoro adottata nella **Casa per la Vita** ha come obiettivo principale il mantenimento dei **"Comportamenti Socialmente Competenti"**, per consentire all'utente di rapportarsi ai bisogni e alle richieste proprie ed altrui in modo efficace e secondo le norme sociali correnti.

L'elemento caratterizzante della Casa per la Vita è il coinvolgimento quotidiano in tutte le attività della gestione della casa, per potenziare le proprie risorse in tale area e raggiungere un buon livello di autonomia nella gestione del proprio spazio abitativo.

In base agli obiettivi previsti nel **P.A.I.** di ciascun utente, nella struttura sono previste sia attività individuali sia di gruppo. Queste ultime possono riguardare la gestione della casa o avere finalità espressive, ricreative, culturali e socializzanti.

## **Interventi Sanitari**

Il gruppo di lavoro prende in carico la cura della salute di ciascun utente, monitorando le sue condizioni generali, curando la programmazione, la prenotazione e l'espletamento degli esami diagnostici, in sinergia con il MMG. Questi interventi sono di supporto all'utente, accrescono l'autonomia nella gestione della propria salute e promuovono la cultura della prevenzione. L'équipe monitora l'assunzione della terapia farmacologica da parte degli utenti.

## **Attività di implementazione dell'autonomia personale**

Gli utenti seguono le attività di cura del sé per migliorare la propria immagine, rendendola socialmente accettabile e gratificante per ciascuno. Sono sostenuti e affiancati dagli operatori per accrescere gradualmente il loro livello di autonomia nella quotidianità attraverso la cura degli ambienti di vita, la gestione e l'uso del denaro, il rapporto con gli uffici (PT, Uffici Comunali, INPS, ecc.) e l'uso dei mezzi pubblici.

## **Interventi di socializzazione**

Le attività di socializzazione sono condivise con gli utenti e prevedono uscite individuali, uscite di gruppo, gite, soggiorni vacanza, visite didattiche in città, borghi, parchi naturali, siti archeologici, tour enogastronomici, visione di spettacoli teatrali e cinematografici, presenza a concerti, feste con familiari, amici e conoscenti. Queste attività sono organizzate in collaborazione ed integrazione con le risorse del territorio, quali Università della Libera Età, Pro Loco, Enti locali, Associazioni, Scuole e Università, etc.

## **Attività di inserimento al lavoro**

La riabilitazione lavorativa viene strutturata con tecniche e interventi costruiti su principi di gradualità, utili per aiutare gli utenti ad ottenere e mantenere una posizione lavorativa attraverso percorsi formativi on the job qualificanti e percorsi d'inserimento lavorativo in partnership con soggetti pubblici e privati. Inoltre, gli utenti possono partecipare ai laboratori professionalizzanti (Falegnameria, decorazione, restauro) che si svolgono all'interno di altre strutture della cooperativa presenti sul territorio.

## **Visite di familiari e conoscenti**

Le visite in struttura di familiari e conoscenti sono possibili tutti i giorni dell'anno nella fascia oraria compresa tra le ore 10,00 e le ore 19,00. È preferibile comunque, concordare gli incontri e le visite, per evitare sovrapposizioni di attività e per non violare la privacy degli utenti.

## **Pasti**

I pasti vengono preparati nella cucina della struttura dagli utenti con il supporto dell'operatore in turno, secondo una turnazione settimanale concordata e flessibile. Le preparazioni seguono un **piano alimentare stagionale** che tiene conto della variabilità degli alimenti e dell'utilizzo di prodotti del territorio. L'alimentazione si basa sulla Dieta Mediterranea e sull'igiene alimentare, presta attenzione ad eventuali intolleranze, preferenze derivanti da fede religiosa e preferenze alimentari degli utenti. È prevista colazione, spuntino, pranzo, spuntino pomeridiano e cena.



## Lavanderia

Gli utenti, coadiuvati dagli operatori in turno, svolgono in autonomia le operazioni di lavaggio, asciugatura e stiratura dei propri capi d'abbigliamento nell'ottica del raggiungimento dell'obiettivo di potenziamento dell'autonomia personale.

Ciascun paziente ha a disposizione un proprio contenitore per riporre la biancheria sporca e secondo una turnazione stabilita effettua il bucato dei propri indumenti. In lavanderia sono esposti i programmi di lavaggio e le istruzioni dell'elettrodomestico.

## Accompagnamento e spostamenti

Gli operatori stimolano gli utenti ad utilizzare i mezzi di trasporto pubblici nell'ottica di accrescere il grado di autonomia negli spostamenti, tuttavia la struttura dispone di una autovettura da 5 posti.



## Rilevazione del grado di soddisfazione e reclami

La misurazione della soddisfazione costituisce uno dei principali indicatori della performance della Cooperativa, in quanto la qualità percepita restituisce il grado reale dell'adeguatezza del servizio reso.

La rilevazione del grado di soddisfazione avviene a diversi livelli attraverso i seguenti strumenti:

- 1 **Questionario rilevazione soddisfazione utenti**
- 2 **Questionario rilevazione soddisfazione familiari**
- 3 **Questionario rilevazione clima aziendale e soddisfazione del personale**
- 4 **Questionario rilevazione soddisfazione committente**

Gli utenti, i loro familiari, i caregiver, le parti interessate ed i cittadini tutti possono presentare reclamo attraverso apposito modulo reperibile in struttura da inoltrare inserendolo nell'apposita cassetta.

## Rapporti con S.S.N.

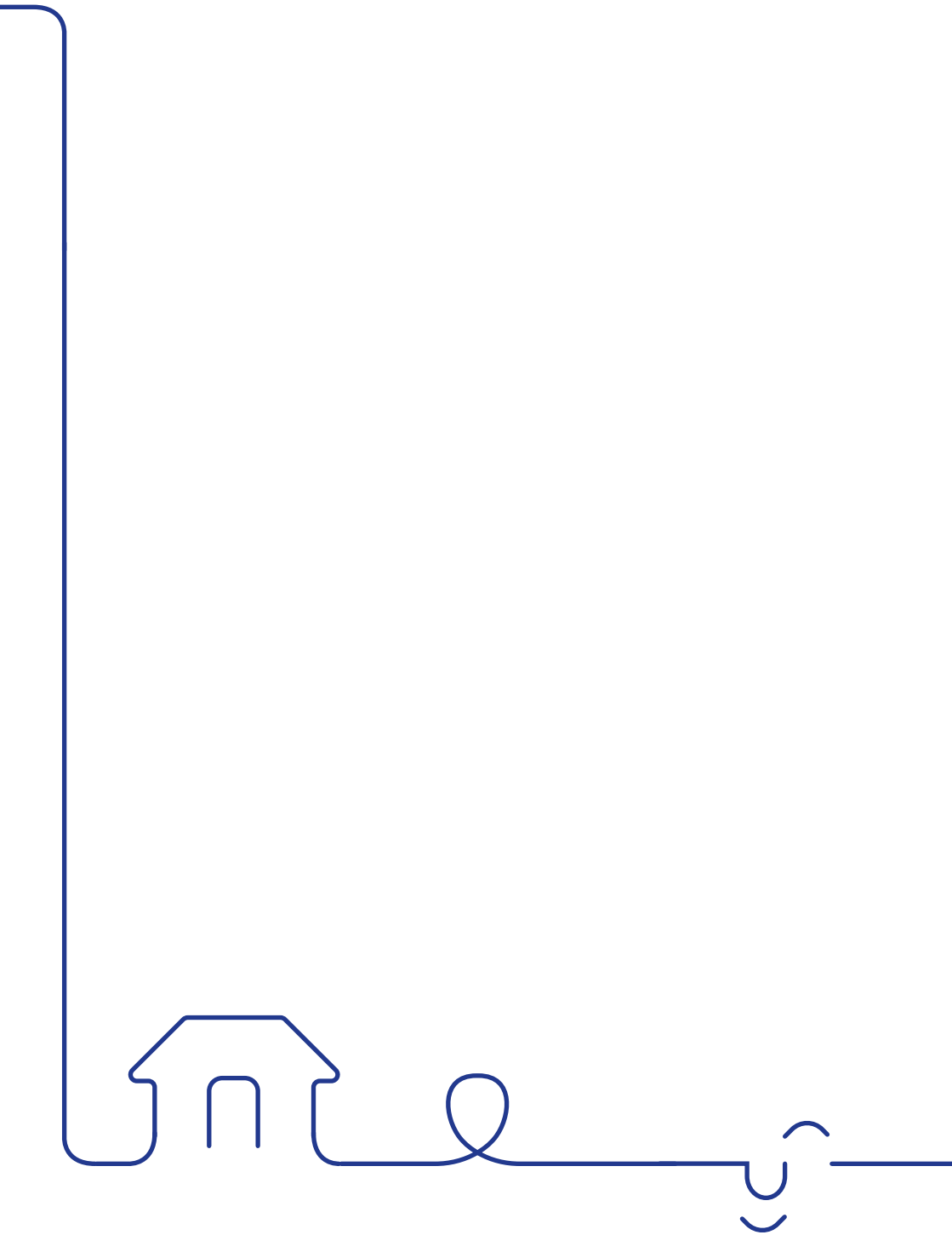
La Casa per la Vita è accreditata presso la Regione Puglia e i relativi posti letto sono contrattualizzati con la A.S.L. Taranto e i comuni di residenza degli utenti.

## Partecipazione Economica

Le rette della struttura risultano per il 40% a carico della A.S.L. Taranto e per il 60% in capo all'utente ovvero al comune di residenza.

### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEGLI OSPITI

Il trattamento dei dati sensibili degli utenti è regolamentato secondo quanto previsto nel GDPR 2016/679.



# SPAZI NUOVI

COOPERATIVA SOCIALE

UNI EN ISO 9001:2015  
IQ-0107-11

UNI ISO 45001:2018  
IS-0712-01



Dasa-R&gister

Cooperativa Sociale Spazi Nuovi s.c.  
Via Giuseppe Capruzzi, 234 - 70124 Bari (BA)

Tel. 0805520749 / Fax 0805520533  
amministrazione@spazinuovi.org  
spazinuovi@pec.it

[www.spazinuovi.org](http://www.spazinuovi.org)