

# Carta dei servizi

## CRAP

Via Magna Grecia c/o P.O. Pagliari – Massafra

# Presentazione della Cooperativa

La nostra Cooperativa è nata sulla scia della grande rivoluzione culturale inaugurata da **Franco Basaglia** e dal movimento di deistituzionalizzazione della psichiatria, culminata nel 1978 con l'entrata in vigore della legge 180.

Nel 1983, a seguito di una significativa esperienza umana e professionale in un Centro di Salute Mentale di impronta basagliana, un gruppo di giovani operatrici decide di fondare Spazi Nuovi con l'intento di restituire libertà e dignità alle persone istituzionalizzate nel manicomio Don Uva di Bisceglie.

L'anno successivo la Cooperativa dà vita alle prime comunità, dove la restituzione di una dimensione sociale a persone che per gran parte della loro vita avevano conosciuto soltanto muri e giardini dell'istituzione totale diviene un'esperienza pilota di straordinaria rilevanza: aprire spazi nuovi di pensiero nella città di **Bari** ha reso tangibili

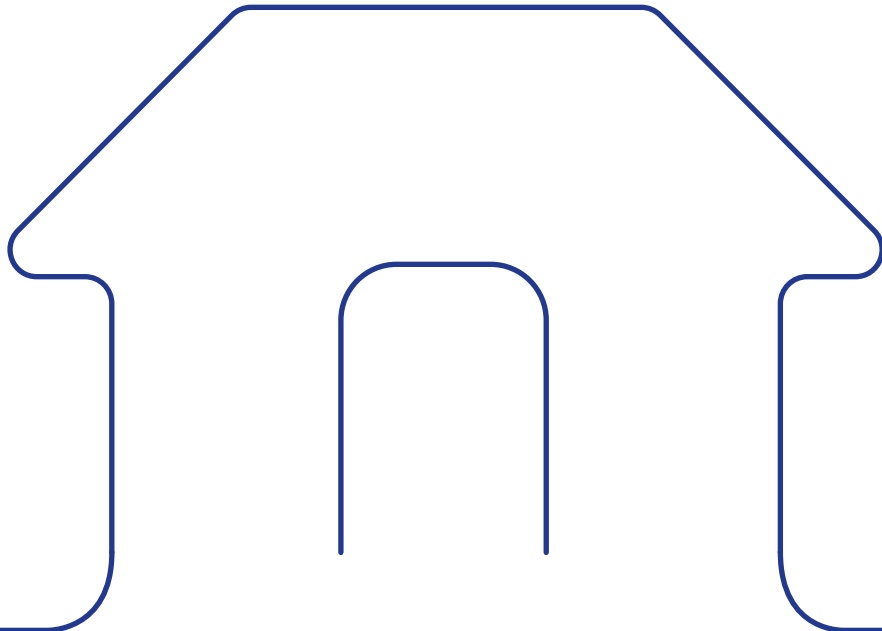
i cambiamenti introdotti dalla Legge 180, ossia il passaggio progressivo dalla custodia alla cura, dall'impenetrabilità della follia all'accoglienza del disagio psicotico e al suo trattamento personalizzato.

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.

La nostra Cooperativa è stata protagonista dell'introduzione in Puglia delle pratiche introdotte dalla legge 180/1978 ed oggi è una delle più importanti realtà cooperative nel territorio regionale grazie al lavoro di soci e dipendenti, animati dai valori dell'inclusione, della cooperazione, della dignità del lavoro e dell'impegno sociale.

# Indice

<b>La carta dei servizi</b>			
La carta dei servizi	6		
Principi fondamentali	7		
Modello di riferimento	8		
<b>Contatti</b>	10		
<b>Come raggiungere la struttura</b>			
Descrizione della struttura	11		
A chi è rivolto			
<b>Figure professionali</b>	12		
<b>Progetto Terapeutico Riabilitativo</b>	13		
Riunione d'équipe e supervisione	14		
Cartella Riabilitativa Individualizzata e Registro di Monitoraggio			
<b>Dall'inserimento alla dimissione</b>	15		
Organizzazione della giornata	16		
<b>Prestazioni ed attività offerte</b>	18		
Interventi riabilitativi basati sulle evidenze			
Prestazioni psicoterapeutiche			
Interventi psicoeducativi familiari	19		
Interventi sanitari			
Attività di implementazione dell'autonomia personale			
		Interventi di risocializzazione	20
		Attività espressive	
		Attività fisiche e sportive	
		Attività di benessere psicofisico	21
		Attività di inserimento al lavoro	
		Visite di familiari e conoscenti	22
		Pasti	
		Accompagnamento e spostamenti	
		Rilevazione del grado di soddisfazione e reclami	23
		Rapporti con S.S.N.	
		Partecipazione economica	
		Trattamento dei dati personali	



# 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.

# Modello di Riferimento

*Nel perseguire la propria mission, la Cooperativa s'ispira alle 12 caratteristiche delineate nella Carta della Recovery (Trieste 2014):*

## 1 Servizi centrati sulla persona.

Nelle strutture si realizzano progetti terapeutico-riabilitativi orientati al recovery che privilegiano la soggettività della persona (utente) e mettono in atto interventi individualizzati.

## 2 Accoglienza.

Accogliere un utente significa supportarlo nel processo di inserimento ed integrazione nel gruppo, all'interno di luoghi in cui possa sentirsi a proprio agio.

## 3 Crisi e ripresa.

L'équipe collabora con i Centri di Salute Mentale e i Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura delle AA.SS.LL. di Bari e Taranto per affrontare le crisi psicotiche, nelle quali accoglienza, vicinanza, ascolto, condivisione e adeguata terapia farmacologica sono le condizioni per il superamento e la ripresa dalla crisi.

## 4 Formazione per tutti.

Spazi Nuovi è impegnata nella promozione della formazione continua per tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi. Promuove ed eroga interventi di supporto allo studio e corsi formativi specifici per sviluppare potenzialità ed inclinazioni degli utenti.

## 5 Inserimento lavorativo e inclusione sociale.

La Cooperativa favorisce la cultura del lavoro qualificato e remunerato, e dell'inclusione sociale. I progetti terapeutico-riabilitativi contemplano la frequenza di attività professionalizzanti, che facilitano l'inserimento lavorativo, e di realtà socializzanti del territorio che limitano i processi di marginalizzazione.

## 6 Stigma e oppressione interiore.

Spazi Nuovi promuove iniziative di sensibilizzazione per contrastare lo stigma e il pregiudizio anche attraverso il coinvolgimento di agenzie sociali e culturali del territorio quali scuole, teatri, associazioni.

## 7 Rete sociale e persone significative.

L'équipe favorisce la formazione e la riattivazione di reti sociali significative nella vita dell'utente per ri/costruire legami sociali, sviluppare relazioni di fiducia e restituire il senso di comunità.

## 8 Sostegno tra pari.

Gli spazi di ascolto ed accoglienza delle strutture favoriscono un clima di scambio e confronto con gli utenti e i loro caregivers, stimolando la loro partecipazione alla vita di gruppo. La Cooperativa sostiene e promuove l'attivazione di gruppi di Mutuo Aiuto.

## 9 Spazi.

Gli spazi delle strutture sono accoglienti, la cura degli ambienti

contribuisce a restituire un senso di benessere e a motivare l'utente nel recupero di abilità, legami, interessi e passioni. Gli spazi si presentano come luoghi vitali che offrono occasioni di svago e di impegno culturale e creativo.

## 10 Cura.

La cura della propria salute fisica e psichica è costantemente valorizzata. Gli utenti sono indirizzati verso la cura attiva e consapevole della propria salute psicofisica.

## 11 Advocacy e associazionismo.

Spazi Nuovi promuove la creazione di associazioni di utenti e di familiari, sostiene il loro ruolo di interlocutori attivi nel processo di verifica, individuazione e rinnovamento degli strumenti di lavoro nella salute mentale.

## 12 Comitati etici.

La Cooperativa condivide risorse e professionalità con i comitati etici promossi dal Dipartimento di Salute Mentale e dai Centri di Salute Mentale.

# CONTATTI

Via Magna Grecia c/o P.O. Pagliari - 74016 Massafra (TA)

## Coordinatrice:

Dott.ssa Clelia Caroli

## Responsabile sanitario e medico psichiatra:

Dott. Vito Pasculli

## Psicologa:

Dott.ssa Filomena Pagano

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

**Tel.** 099/8852694

# COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

***La struttura è posta all'interno del tessuto urbano ed è agevolmente raggiungibile***

- in auto dalla strada statale 7, prendendo lo svincolo per strada provinciale 99/viale Magna Grecia fino a giungere al presidio ospedaliero Pagliari.
- 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 Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica (CRAP) "Massafra" è una struttura residenziale terapeutica riabilitativa con copertura assistenziale per 24 ore giornaliere, che opera nell'ottica della continuità riabilitativa ed assistenziale con i Centri di Salute.

La struttura si trova in una sezione del terzo piano del P.O. Pagliari di Massafra, in un contesto cittadino servito da trasporto pubblico, area verde e luoghi di aggregazione.

Gli spazi interni della struttura sono così organizzati:

### *Piano Terzo:*

Ingresso con disimpegno, sala multifunzionale per attività socio-riabilitative e attrezzata per attività di relax (visione TV, lettura, ascolto musica) con servizio igienico, cucina e dispensa, sala pranzo, sette camere da letto doppie con servizi igienici, camera operatori con servizio igienico, spogliatoio con servizio igienico, stanza di coordinamento ed attività individuali, lavanderia/stireria.

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, con particolare riguardo alle stanze da letto, con quadri, piante, oggettistica, foto, ecc. frutto delle attività laboratoriali svolti dagli stessi utenti.

## A chi è rivolto

La Comunità accoglie persone adulte di ambo i sessi in carico al Centro di Salute Mentale afferente al Dipartimento di Salute Mentale dell'A.S.L. Taranto, che necessitano di interventi ad alta qualificazione terapeutica, presentano sufficiente motivazione al percorso riabilitativo e assenza di uso o abuso continuativo di sostanze stupefacenti e/o alcoliche.

# Figure Professionali

Le prestazioni riabilitative ed assistenziali sono assicurate da un'equipe multidisciplinare che aderisce a programmi annuali di aggiornamento professionale, composta da;

## 1 psichiatra.

Prescrive e monitora la terapia farmacologica, effettua colloqui clinici, presiede ad interventi di contenimento della crisi, monitora le attività riabilitative. Svolge l'attività per 12 ore settimanali ed è reperibile per situazioni di emergenza/urgenza degli utenti.

## 1 psicologa-psicoterapeuta.

Effettua colloqui di psicoterapia e di sostegno individuali, di gruppo e familiari, somministra ed elabora test e questionari valutativi e psicodiagnostici, organizza e conduce gruppi di psicoeducazione con le famiglie, guida gruppi con specifiche finalità riabilitative, monitora le attività riabilitative ed espressive. È presente in struttura per 12 ore settimanali.

## 1 coordinatrice

Ricopre la funzione di direzione del personale di struttura, coordina i rapporti con i servizi invianti, con i familiari degli utenti e con il territorio. È presente in struttura per 36 ore settimanali dal lunedì al venerdì.

## 9 collaboratore professionale sanitario.

Ciascun utente ha un operatore di riferimento individuato nell'equipe. Tale operatore ricopre un ruolo centrale nel percorso riabilitativo dell'utente poiché raccorda gli interventi attuati dalle diverse professionalità, costruisce un'efficace alleanza terapeutica, attua, dopo averle individuate con l'equipe, specifiche attività attraverso cui raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto riabilitativo. Gli educatori sono presenti nelle 24 ore giornaliere per 36 ore settimanali ciascuno.

## 5 operatore socio sanitario.

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

## Esperti o maestri d'arte.

Tale figura è attivata dall'equipe per specifiche competenze relative ad attività di laboratori.

# Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale

L'equipe di struttura elabora il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI)** entro 30 giorni dalla data d'inserimento dell'utente in struttura attraverso un'attività di confronto e condivisione con l'utente, la famiglia e/o caregivers.

L'elaborazione del PTRI avviene sulla base del Piano Terapeutico (PT) definito dal CSM, nel quale vengono indicati il grado di intensità riabilitativa, il grado d'intensità assistenziale, gli obiettivi da realizzare con l'utente e i tempi di permanenza. La valorizzazione e il sostegno delle aree sane, il contenimento del disagio, il recupero e lo sviluppo delle potenzialità, l'acquisizione di abilità orientate al recupero di una vita autonoma e socialmente integrata rappresentano gli obiettivi generali del PTRI, che si costruisce con:

- 1 l'osservazione e la conoscenza della persona e del suo agire;
- 2 l'analisi, il riconoscimento e l'accoglienza dei suoi bisogni e desideri;
- 3 la definizione di obiettivi specifici realisticamente raggiungibili;
- 4 gli interventi e le attività;
- 5 la valutazione e la verifica periodica degli interventi, degli obiettivi e dei risultati.

Quest'ultima attività si svolge attraverso colloqui clinici, osservazione costante, somministrazione di scale cliniche sui sintomi, test neuropsicologici sulle compromissioni cognitive, scale sul funzionamento psicosociale.

## Riunione d'èquipe e supervisione

Nel corso delle riunioni d'èquipe, il gruppo di lavoro, individua e programma attività, interventi e valuta i progetti riabilitativi sulla base di dati e osservazioni.

Seguendo gli orientamenti della letteratura scientifica, la Cooperativa ha strutturato la supervisione del gruppo di lavoro, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, di affrontare le dinamiche interne al gruppo di lavoro, di ridurre i rischi di burn-out cui sono esposti i lavoratori operanti nelle professioni d'aiuto e di contribuire alla formazione continua degli operatori.

Il supervisore è un professionista esperto esterno all'èquipe.

## Cartella Riabilitativa Individualizzata e Registro di Monitoraggio

Per ogni utente inserito viene compilata una Cartella Riabilitativa Individuale nella quale sono registrate: informazioni socio anagrafiche, scheda di consenso informato, patologia e diagnosi d'ingresso, storia personale, notizie mediche, progetto terapeutico individualizzato, interventi pianificati, verifica degli obiettivi specifici e generali inerenti al P.T.R.I.

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

Entrambi gli strumenti di lavoro sono digitalizzati permettendo di estrapolare dati per il monitoraggio, l'analisi e la valutazione.

## Dall'inserimento alla dimissione

L'**inserimento** nella comunità della persona avviene su proposta del Centro di Salute Mentale territorialmente competente, che condivide con l'èquipe di struttura il progetto e la proposta di inserimento.

Generalmente, viene programmato un primo incontro presso la sede del C.S.M. tra lo psichiatra del servizio pubblico, i referenti di struttura, l'utente e i suoi riferimenti.

Segue la fase di pre-inserimento con visite ed incontri programmati per favorire la conoscenza degli ambienti, degli ospiti e degli operatori. Tale modalità garantisce l'inserimento graduale dell'utente. Ad inserimento avvenuto, l'èquipe 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 programma interventi di provata efficacia, tra i quali

social skills training, psicoeducazione familiare, terapia cognitivo comportamentale, inserimenti lavorativi supportati, finalizzati ad attivare e/o recuperare le abilità personali e sociali.

Gli operatori garantiscono il costante rapporto con i referenti del C.S.M. inviante, che monitora e aggiorna il progetto terapeutico riabilitativo attraverso regolari incontri di verifica con i referenti di struttura, l'utente ed i suoi riferimenti (familiari, caregivers, amministratore di sostegno, tutore).

La **dimissione** dalla struttura viene definita nel corso degli incontri di verifica con il C.S.M. inviante, in base agli esiti e al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Riabilitativo ed è gestita dall'èquipe di struttura con una modalità graduale per supportare l'utente nella fase di transizione, sia che prosegua il suo progetto in altra struttura (sociale o sanitaria), sia che rientri in famiglia o al proprio domicilio.



# Organizzazione della giornata

*Di seguito è presentata una programmazione della giornata in struttura che, ad eccezione di alcuni momenti quali pasti, assunzione delle terapie, riunioni ed incontri, lascia spazio alla necessaria flessibilità rispetto ai singoli progetti riabilitativi, in particolar modo se gli utenti sono impegnati in attività occupazionali e/o formative.*

## *Dalle 08:00 fino alle 09:30 - Risveglio*

Gli utenti supportati dagli operatori, sono impegnati nella cura del proprio aspetto e della propria igiene. È prevista la colazione e l'assunzione della terapia farmacologica.

In questo inizio di giornata gli operatori monitorano lo stato psicofisico dell'utente, si favorisce la sua motivazione a partecipare alle attività concordate e programmate, si preventivano e si mettono in atto interventi per contenere eventuali criticità. Tali azioni sono rivolti al singolo utente e/o al gruppo e sono collaterali alla colazione.

## *Dalle 09:30 alle 12:30 - Attività del mattino*

Gli utenti sono impegnati nelle attività riabilitative previste nel Progetto Terapeutico Riabilitativo di ciascuno.

## *Dalle 13:00 fino alle 15:00 - Pranzo e attività post prandiale*

Gli utenti pranzano in una sala comune assieme agli operatori e collaborano attivamente alle attività come apparecchiare e sparecchiare. Il pranzo è anche l'occasione per monitorare lo stato di ciascun utente e il clima di gruppo, per rinforzare l'acquisizione delle regole di convivenza, per migliorare le capacità di prendersi cura della propria salute fisica, attraverso una alimentazione equilibrata e la terapia farmacologica.

## *Dalle 15:00 alle 19:00 - Attività pomeridiane*

Gli utenti sono impegnati nelle attività riabilitative previste nel Progetto Terapeutico Riabilitativo di ciascuno.

È prevista una pausa nelle attività accompagnata dalla merenda.

## *Dalle 19.00 alle 22.00 - Cena e attività serali*

La cena si svolge con le stesse modalità del pranzo. Rappresenta un'ulteriore occasione per monitorare lo stato di ciascun utente e il clima di gruppo. Gli utenti a conclusione della cena si dedicano ad attività di svago e di relax a cui segue l'assunzione di terapia farmacologica.

## *Dalle 22:00 in poi - Riposo notturno*

In quest'arco di tempo gli utenti rientrano nelle proprie stanze da letto o si intrattengono nei luoghi comuni, avendo la premura di rispettare la quiete notturna. L'operatore presente, presidia gli ambienti e soddisfa i bisogni degli utenti che dovessero sorgere nel corso della notte.

# PRESTAZIONI ED ATTIVITÀ OFFERTE

La Comunità di Mottola opera secondo il modello dell'abitare terapeutico, di fondamentale importanza per lo sviluppo del progetto terapeutico con al centro l'utente. L'attuazione di tale progetto avviene all'interno di una Comunità vissuta come **luogo di passaggio**, dove ad essere significativa è la relazione terapeutica operatore-utente e in cui la quotidianità si prende cura del paziente e lo proietta costantemente verso la famiglia e il sistema sociale.

Le attività riabilitative sono progettate dall'équipe in base al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato e rispondono a necessità di cura, di comprensibilità degli aspetti psicopatologici e di trattamento efficace e personalizzato (**EBMH Evidence Based Mental Health**).

## Interventi riabilitativi basati sulle evidenze

Agli utenti sono garantiti una serie di interventi che utilizzano specifiche tecniche riabilitative con l'obiettivo di migliorare e/o ripristinare le funzioni cognitive, incrementare le abilità sociali e modificare schemi disfunzionali di ragionamento.

## Prestazioni Psicoterapeutiche

A ciascun ospite sono garantiti:

- 1 colloqui individuali** a cura dello psichiatra e dello psicologo-psicoterapeuta, finalizzati al monitoraggio del quadro psicopatologico, della sintomatologia, del livello di consapevolezza dell'utente;
- 2 colloqui di gruppo** a cura dello psicologo-psicoterapeuta per mantenerne la coesione e a gestire le dinamiche relazionali tra gli utenti attraverso l'intervento di regolazione delle emozioni.

## Interventi Psicoeducativi Familiari

Lo psicologo-psicoterapeuta e gli operatori attuano interventi mensili di supporto rivolti ai familiari dell'utente:

- 1 Incontri individuali** nei quali si agisce sulle abilità di comunicazione per favorire circuiti comunicativi positivi, promuovere l'assunzione di un ruolo attivo nella realizzazione del Progetto Terapeutico Individualizzato e favorire il reinserimento dell'utente in famiglia;
- 2 Incontri di gruppo** che mirano a ridurre l'isolamento sociale, il senso di colpa, lo stigma ed a promuovere la coesione nel gruppo e a stabilire una rete sociale adeguata.

## Interventi Sanitari

Il gruppo di lavoro prende in carico la cura della salute di ciascun utente, monitorando le sue condizioni generali e, se richiesto dalle famiglie, supportano gli utenti nella programmazione, prenotazione ed espletamento degli esami diagnostici, di concerto con il MMG. Questi interventi sono di supporto all'utente, accrescono l'autonomia nella gestione della propria salute e promuovono la cultura della prevenzione.

## 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 risocializzazione***

Le attività risocializzanti condivise con gli utenti sono uscite individuali, uscite di gruppo, gite e 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.

Tutte le attività sono progettate per fornire momenti ricreativi e socializzanti in linea con i desideri degli utenti e le finalità riabilitative. Le 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 espressive***

I laboratori di pittura, musica, danza-movimento e teatro si concentrano sul processo creativo per sviluppare l'intelligenza emotiva degli utenti, agendo sulla loro autoconsapevolezza, auto-osservazione, tolleranza delle frustrazioni, capacità empatiche e gestione delle relazioni sociali. Queste attività sono realizzate con il coinvolgimento della rete di partner della Cooperativa (associazioni ed enti del terzo settore) per facilitare il coinvolgimento degli utenti nel tessuto sociale di appartenenza.

## ***Attività fisiche e sportive***

La promozione dell'attività fisica mira a stimolare il recupero, il mantenimento e/o il miglioramento di uno stile di vita sano, oltre a sostenere l'autostima, l'inclusione sociale e il funzionamento cognitivo. Nella struttura sono proposte varie attività sportive, ispirate ai principi dello sport integrato, per sviluppare e promuovere la cultura dell'integrazione e della solidarietà, con l'accettazione e la valorizzazione della diversità e dei limiti individuali a tutti i livelli.

Esempi di tali attività sono: Trekking, rugby, calcio a 5, tennis, nuoto, arti marziali, tiro con l'arco.

## ***Attività di benessere psicofisico***

La pratica regolare delle attività di benessere psico-fisico, quali per esempio pet therapy, yoga, ginnastica dolce, vela, procura negli utenti un miglioramento dei processi di controllo esecutivo, una riduzione del livello di ansia e dell'elaborazione di pensieri negativi.

## ***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 del Centro Diurno della Cooperativa.



## Visite di familiari e conoscenti

Le visite 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 dagli OSS nella cucina della struttura, seguendo 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, merenda e cena. Il personale gestisce la cucina

nel rispetto del piano HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla prevenzione alimentare) previsto dal regolamento CE n. 852/2004. L'applicazione del piano HACCP previene i rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale è formato in materia di attività di preparazione e somministrazione dei pasti ai sensi del R.R. n.5/2008.

## 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 e di un Pulmino da 9 posti, oltre alla disponibilità di ulteriori autovetture presenti nel parco autoveicoli della Cooperativa, qualora necessario per lo svolgimento delle attività.

## 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 famigliari**
- 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 comunità è accreditata e i relativi posti-letto contrattualizzati con la A.S.L. Taranto.

## Partecipazione Economica

Le prestazioni sanitarie di assistenza e di riabilitazione psichiatrica erogate all'interno della struttura sono a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale e non prevedono compartecipazione alla spesa da parte dell'utente.

### *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)