



Carta dei servizi

Gruppo appartamento

Via Van Westerhout, 25 – Mola di Bari

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

La carta dei servizi

La carta dei servizi	6
Principi fondamentali	7
Modello di riferimento	8

Contatti

10

Come raggiungere la struttura

Descrizione della struttura	11
A chi è rivolta	

Figure professionali

12

Progetto Terapeutico Riabilitativo

13

Riunione d'équipe e supervisione	14
----------------------------------	----

Cartella Riabilitativa Individualizzata e Registro di Monitoraggio

Dall'inserimento alla dimissione

15

Organizzazione della giornata	16
-------------------------------	----

Prestazioni ed attività offerte

Interventi riabilitativi basati sulle evidenze	
--	--

Prestazioni psicoterapeutiche	17
-------------------------------	----

Interventi psicoeducativi familiari

Interventi sanitari

Soggiorni vacanze

Visite di familiari e conoscenti	18
----------------------------------	----

Pasti

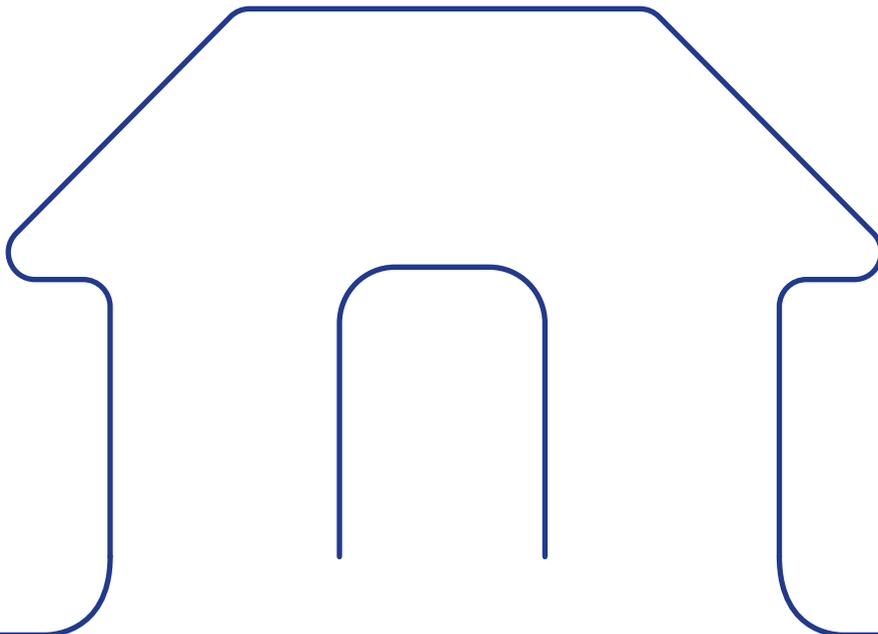
Spostamenti

Rilevazione del grado di soddisfazione e reclami	19
--	----

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.

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 Van Westerhout, 25 - 70042 Mola di Bari (Ba)

Referente G.A.:

Dott.ssa Maria Chimienti

Medico psichiatra:

Dott. Vincenzo Annicchiarico

Psicologa:

Dott.ssa Francesca Sperindeo

Email: ga.mola@spazinuovi.org

Tel. 080/9246692

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

***Il Gruppo Appartamento "Van Westerhout"
è agevolmente raggiungibile***

- in auto dalla strada statale 16 prendendo l'uscita verso Mola di Bari, proseguendo su viale Europa unita, continuando su via Pesce e via Cortegna, svoltando su via Colombo e attraversando Piazza XX Settembre fino ad arrivare in via Van Westerhout n. 25
- in treno con le linee regionali di trenitalia, dalla stazione di Mola di Bari proseguendo a piedi verso la struttura.

Descrizione della struttura

Il Gruppo Appartamento è una struttura residenziale socio-riabilitativa, in cui sono previsti interventi a supporto delle competenze autonome possedute dagli utenti in alcune fasce orarie diurne.

La struttura si trova nella città di Mola di Bari al quarto piano di un edificio per civile abitazione in una zona ben servita dai mezzi di trasporto pubblici e ricca di attività commerciali e luoghi di aggregazione.

Gli spazi interni della struttura sono così organizzati:

Zona giorno:

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

Zona notte:

camera da letto singola, camera da letto doppia, servizio igienico.

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 quadri, piante, oggettistica, foto, ecc. frutto delle attività laboratoriali svolti dagli stessi utenti.

A chi è rivolta

Il Gruppo Appartamento accoglie n. 3 adulti di ambo i sessi, affetti da patologia psichiatrica, con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, che necessitano prevalentemente di supervisione nella pianificazione e nella verifica delle attività quotidiane.

Figure Professionali

L'equipe multidisciplinare della struttura aderisce a programmi annuali di aggiornamento professionale ed è composta da:

1 psichiatra.

Prescrive e monitora la terapia farmacologica, effettua colloqui clinici, presiede ad interventi di contenimento della crisi, monitora le attività riabilitative ed è presente ai colloqui e alle verifiche con i CSM invianti. Svolge l'attività per 2 ore mensili ed è reperibile per eventuali situazioni di emergenza degli utenti.

1 psicologa.

Effettua colloqui di psicoterapia e di sostegno individuali, somministra ed elabora test e questionari valutativi e psicodiagnostici, monitora le attività riabilitative ed espressive. È presente in struttura per 2 ore mensili

1 collaboratore

professionale sanitario.

L'operatore supervisiona alle attività giornaliere degli utenti e mette in atto le specifiche azioni

previste dal progetto riabilitativo, anche attraverso la costruzione di un'efficace alleanza terapeutica con gli utenti. L'educatore è presente per 18 ore settimanali con una programmazione dei turni di lavoro distribuiti tra mattina e pomeriggio.

1 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 per 18 ore settimanali con una programmazione dei turni di lavoro distribuiti tra mattina e pomeriggio.

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 struttura 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.

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 nel **G.A. “Van Westerhout”** ha come obiettivo principale lo sviluppo dei **“Comportamenti Socialmente Competenti”**, al fine di accrescere nell’utente la capacità di rapportarsi ai bisogni e alle richieste proprie ed altrui, in modo efficace e secondo le norme sociali correnti. Gli ospiti sono stimolati dagli operatori nella gestione autonoma delle attività domestiche e partecipano attivamente alla vita sociale della comunità, frequentando luoghi sociali di aggregazione. L’*équipe* del Gruppo Appartamento dedica una particolare attenzione nella ricerca e/o costruzione di percorsi formativi on the job qualificanti, percorsi d’inserimento lavorativo in partnership con soggetti pubblici e privati e percorsi di autoimprenditorialità nel campo delle cooperative sociali di tipo B, capaci di rispondere agli interessi e alle capacità di ciascun utente.

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 della psicologa-psicoterapeuta, finalizzati al monitoraggio del quadro psicopatologico, della sintomatologia, del livello di consapevolezza dell’utente;

2 colloqui di gruppo
a cura della psicologa-psicoterapeuta per mantenerne la coesione e 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:

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.

Interventi Sanitari

Il gruppo di lavoro prende in carico la cura della salute di ciascun utente, monitorando le sue condizioni generali, curando coadiuvando l’utente nella 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.

Lo psichiatra monitora la condizione di salute attraverso colloqui periodici con gli utenti per la gestione della terapia psicofarmacologica, in sintonia con lo Psichiatra del Servizio pubblico inviante.

Soggiorni Vacanze

Nel periodo estivo è previsto un soggiorno in una località di villeggiatura scelta e valutata dal gruppo ospiti/operatori e loro familiari.

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.

Spostamenti

Gli utenti del Gruppo Appartamento si spostano autonomamente nel contesto urbano, utilizzando i mezzi di trasporto pubblici. Tuttavia la struttura dispone di una autovettura da 5 posti per specifiche esigenze che potrebbero insorgere.



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.

Il Gruppo Appartamento è accreditato e i relativi posti-letto contrattualizzati con la A.S.L. Bari.

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