VILLA ADRIANA

Carta dei Servizi



Indice

1. FINALITÀ E PRINCIPI 3
1.1 Normativa di riferimento 3
1.2 Finalità 3
1.3 Principi 4
1.4 Obiettivi specifici 4
2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO 6
2.1 Localizzazione 6
2.2 Destinatari del servizio / L'utenza 7
2.3 Servizi offerti 7
3. ARTICOLAZIONE AMMINISTRATIVA ED ORGANIZZATIVA 12
3.1 Procedure di ammissione 12
3.2 Determinazione della retta a carico della A. S. L. 14
3.3 L'équipe della Comunità 14
3.4 Articolazione organizzativa 15
3.5 Piano di formazione 16
3.6 Responsabilità della gestione del servizio 17
3.7 Responsabilità dell'utente e della famiglia 17
4 TUTELA E PARTECIPAZIONE 19
4.1 Contestazioni e reclami 19
4.2 Diritti degli utenti 19
4.3 Diritti delle famiglie 20
5 QUALITÀ DEL SERVIZIO 22
5.1 Standard di qualità 22
5.2 Percorsi di miglioramento e azioni di modifica 25
5.3 Ambiente di lavoro 26
5.4 Gli orari / giornata tipo 26
REGOLAMENTO INTERNO 28
MODULO PER COMUNICAZIONI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI DELLA CRAP "VILLA ADRIANA" 32
Codice etico di Villa Adriana 33
QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA C.R.A.P. "VILLA ADRIANA" 37

1. FINALITÀ E PRINCIPI

1.1 Normativa di riferimento

In ottemperanza alla legge quadro n. 328 del 08/11/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, la Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "Villa Adriana" accreditata in ambito Istituzionale dalla Regione Puglia con D. D. n. 284 del 03/09/2007 ha formulato la propria Carta dei Servizi.

Il quadro normativo sopra indicato, si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino ed afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo volto al benessere della persona e di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato.

Inoltre, il legislatore evidenza l'importanza del diritto di cittadinanza ed il diritto ad interventi flessibili e "personalizzati".

1.2 Finalità

La Carta dei Servizi della Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica

"Villa Adriana" è rivolta a coloro che soffrono di disturbi mentali, alle loro famiglie ed alle A.S.L. del territorio di appartenenza.

Il settore d'interesse presente è quello della disabilità psichica, attraverso una modalità d'intervento terapeutico di tipo residenziale (H 24).

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all'impegno della Comunità "Villa Adriana", per la "costituzione partecipata" dei servizi, funzionali alle necessità del territorio e nello specifico, ai bisogni primari degli utenti, vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso e prestazioni offerte.

Facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili del centro nella certezza di un reciproco rispetto; favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori; favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti; garantire al cittadino-utente il diritto di partecipazione al controllo della qualità; rendere

trasparenti gli impegni che la Comunità assume nei confronti dei fruitori del servizio, instaurando un rapporto di sempre maggiore fiducia; promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi, ha anche l'intento di voler favorire un rapporto in divenire tra centro, cittadini e comunità ed è proprio per tale ragione, essa è arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi sono:

1. Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che la Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "Villa Adriana" offre;
2. Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
3. Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni da erogare.

1.3 Principi

L'attività ed i servizi erogati presso la Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "Villa Adriana" avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socioeducativi, assistenziali e riabilitativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali.

La Comunità si pone come principio fondamentale quello di dare ai suoi utenti uno spazio di benessere fisico e psicologico così da contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'utente stesso e della sua famiglia.

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami ed infine il diritto alla privacy.

1.4 Obiettivi specifici

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "Villa Adriana" svolge un intervento terapeutico di tipo residenziale (H 24), essa è un ponte tra:

- ambiente: riproducendo quello che è un contesto famigliare, adeguandolo alle capacità residue del paziente
- utente: attuando programmi individualizzati per favorire l'acquisizione di modalità e strategie cognitive per il superamento del proprio deficit e fornendo informazioni chiare ed esaustive relative alla patologia dell'utente ed inoltre favorendo l'adattamento della famiglia alle capacità ed esigenze dell'utente.

Offre un'assistenza globale calibrata su piani di intervento personalizzati e finalizza le azioni terapeutiche ed assistenziali al mantenimento delle abilità residue dell'utente, preservando l'autosufficienza il più a lungo possibile.

Offre sostegno alla famiglia riducendo il carico assistenziale in modo tale da prevenire situazioni estreme di stress psico-fisico.

2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Localizzazione

La Comunità Villa Adriana è situata in una villa che si affaccia sul lungomare di Palese (BA) ed è raggiungibile tramite S.S. 16 direzione Foggia se si proviene dalla parte sud Bari o direzione Brindisi se si proviene dalla parte nord di Bari e dall'autostrada è raggiungibile dall'A/14 uscita Bari - nord.

Villa Adriana, può ospitare comodamente fino a 14 residenti, 2 camere singole ed 8 doppie arredate in base alle singole esigenze degli utenti, 1 sala laboratorio ed una sala TV/lettura.

Inoltre, la Comunità è dotata di un'ampia cucina, refettorio, sala riunioni, ufficio, sala operatori, stanza del riposo per gli stessi e fornisce servizio interno di lavanderia (zona autonoma lavanderia), accessibile agli utenti, ascensore, servizi igienici di cui uno riservato per i disabili ed infine è provvista di un pulmino adibito al servizio trasporto contemporaneo di 7 ospiti e due operatori e per trasporto degli utenti.

L'ubicazione è stata scelta appositamente ai fini di coniugare la salubrità dell'ambiente alle opportunità lavorative derivanti dalle strutture situate nelle vicinanze (bar, pizzerie, laboratori di falegnameria, supermercati e spiagge).

La residenzialità per noi si basa sul principio che gli utenti non hanno bisogno solo di un luogo, la casa, dove vivere, ma hanno il bisogno anche di vivere quel luogo e sentirlo proprio.

Il benessere psico-fisico all'interno della Comunità è garantito dalla cura e dall'organizzazione del contesto relazionale, lo spazio di vita è inteso come lo spazio interiore dell'utente in rapporto al suo contesto e alla dimensione comunitaria.

Struttura Abitativa:

- conforme alle leggi vigenti
- adeguata al numero degli utenti
- presenziata da personale qualificato 24h/24
- inserita nel contesto urbano

2.2 Destinatari del servizio / L'utenza

La nostra utenza comprende ambo i sessi di maggior età, affetti da disagio psico-sociale di carattere psicotico, nevrotico, depressivo, con prevalenza di disturbo nell'area psichiatrico-comportamentale, precisando che la nostra lunga esperienza è fattore determinante per ospitare utenti inseriti dai tribunali di sorveglianza (la dove è assente la pericolosità sociale).

2.3 Servizi offerti

I servizi offerti dalla Comunità sono tesi a migliorare la qualità di vita degli utenti favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo.

Nella Comunità "Villa Adriana", gli utenti seguono Progetti Terapeutico Riabilitativi Individuali, la cui finalità principale è il raggiungimento di un miglioramento generale della sfera psicosociale.

Al centro dei nostri interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità ed autodeterminazione.

La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi terapeutici riabilitativi integrati e multi-contestuali: la nostra attenzione è rivolta alla persona, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio ed alle istituzioni.

La tecnica terapeutica che si predilige è quella ad orientamento comunitario, psicodinamico, psicoeducativo e psicosociale in genere.

La Comunità propone, inoltre, di compiere un intenso lavoro d'interscambio con le varie realtà del territorio, al fine di sensibilizzare e coinvolgere le stesse, sulla problematica della malattia psichiatrica ed agli interventi, nel campo della riabilitazione, dell'integrazione sociale e dell'inserimento lavorativo degli utenti.

La metodologia terapeutica:

L'accostamento al sistema famiglia che spesso si fa della comunità, se da un lato è audace e rischioso in virtù dell'alto potenziale d'aspettative emotive che evoca, sia tra pazienti/genitori, sia negli altri operatori sanitari dei servizi, dall'altro serve a mettere a fuoco

le principali funzioni di una comunità riabilitativa: quella del contenimento ed elaborazione dei conflitti, quello dell'educazione ed infine il reinserimento sociale.

In altre parole, l'acquisizione/riacquisizione del bagaglio di conoscenze tecniche esperienziali e culturali necessarie all'individuo per appartenere e funzionare nel gruppo sociale in cui vive.

Essa, infatti, si propone di fornire al residente strumenti personali per maturare e gestire i propri bisogni in rapporto a quelli d'altri individui di cui non può fare sempre a meno e con i quali è necessario che cooperi in maniera appropriata nell'ambito della vita comunitaria.

In Comunità vivere assieme il quotidiano, fa sperimentare in ambiente protetto molti problemi e difficoltà personali che richiedono, da parte di tutti riconoscimento e scambio di ruoli, nonché grado di maturità sempre crescente.

Se il sistema famiglia è il luogo nel quale si creano e si risolvono conflitti, offrire all' utente con disabilità psichica una situazione che possa andare incontro al suo bisogno di senso d'appartenenza, bisogno d'assumersi responsabilità proporzionatamente alle risorse individuali, offrire protezione e cura del suo agire, significa assumere in un certo senso il ruolo di gruppo terapeutico simil famigliare.

Questo è importante poiché, così come il gruppo famiglia è in grado di formare un individuo, un gruppo terapeutico simil famigliare sarà in grado di trasformare un individuo con problemi e renderlo un po' più capace d'interagire con gli altri sul piano della realtà.

Proprio l'ambiente della famiglia offre le condizioni essenziali per una crescita naturale: una, rappresentata dalla capacità di contenere e favorire lo sviluppo; l'altra quella di fornire strumenti educativi e modelli di identificazione, attraverso i quali, condurre il soggetto all'inserimento nel contesto sociale d'appartenenza.

Da ciò, si deduce che la Comunità ha una funzione riabilitativa non nel senso di riportare l'individuo ad un livello di funzionamento precedente al manifestarsi dello stato patologico, quanto quello di abilitare il soggetto con problemi a riprendere ad imparare attraverso esperienze maturative.

Obiettivi del progetto riabilitativo:

Creare un'atmosfera simil-famigliare che faciliti tuttavia la presa di coscienza dell'importanza delle regole sia per sé stessi che per il vivere comune promuovere il cambiamento di tutti quei comportamenti che possano generare senso di sconfitta nel mondo esterno attraverso l'incoraggiamento degli interessi individuali rafforzare le risorse personali ed i nuclei sani di personalità mediante:

la partecipazione alle numerose attività riabilitative personali e di gruppo quali attività di giardinaggio, lettura dei giornali/quotidiani, attività ludico-pittoriche, attività teatrali, avviamento allo sport, insegnamento delle abilità sociali, gestione delle attività e delle mansioni comunitarie che consistono nel responsabilizzare i singoli a provvedere ai bisogni concreti della piccola collettività.

In una fase successiva verrà incoraggiata ove appropriata e possibile, la ricerca di un lavoro remunerato con il sostegno degli operatori durante tutto il percorso dell'inserimento.

Contesto Relazionale:

- affettivo, protettivo, accogliente e stimolante
- sostegno nello svolgimento delle attività quotidiane
- cura del sé, del proprio spazio e di quello comune
- sviluppo di abilità personali
- sviluppo dell'autonomia

L'integrazione sociale avviene attraverso:

attività risocializzanti interne:

- laboratorio stimolazione cognitiva della manualità
- laboratori espressivi
- laboratorio di scrittura creativa
- laboratorio sperimentale musicale

attività esterne:

- volontariato

- cucito
- laboratori vari

in collaborazione con le infrastrutture presenti sul territorio, servizi socioculturali (parrocchie, biblioteca, associazioni sportive e di volontariato...), e uffici (A. S. L., ambulatori, comune).

Importante nel progetto d'integrazione è il rapporto con il vicinato ed il coinvolgimento delle risorse territoriali.

L'inserimento lavorativo, aspetto importante del Progetto Terapeutico Riabilitativo, lì dove è possibile, avviene attraverso progetti personalizzati che tengono conto delle capacità e risorse di ciascuno.

Area Personale: sviluppo dell'identità personale, miglioramento dell'igiene, valorizzazione ed accettazione del proprio corpo, cura del Sé e miglioramento dell'autostima ad esso connessa.

Area Manuale: soddisfacimento dei bisogni primari, acquisizione di una maggiore autonomia personale e sviluppo di abilità manuali.

Area Espressiva: miglioramento della capacità linguistica ed espressiva, sviluppo della creatività, favorire l'auto realizzazione e l'affermazione del sé, maggiore socializzazione con la capacità di adeguarsi ai tempi di attesa dell'altro, migliorare il senso estetico e sviluppare la capacità auto- ironica.

Area Sportiva: favorire il coordinamento e l'equilibrio corporeo nello spazio, miglioramento della postura e della respirazione, favorire l'idea del gruppo, migliorare lo sviluppo psico-fisico, la fiducia in sé stessi e l'auto affermazione.

Area pre-lavorativa e lavorativa: reinserimento lavorativo degli utenti, sviluppo delle abilità lavorative e delle capacità manuali pregresse, aumento dell'autonomia psicosociale sia nella vita relazionale che economica, acquisizione di tecniche manuali/artigianali, tenendo

conto della qualità del lavoro, educazione lavorativa tramite acquisizione di regole che permettano una corretta programmazione (rispetto per l'orario di lavoro e per i tempi di consegna, precisione), aumento della consapevolezza della dimensione spazio-temporale, acquisizione di regole per una corretta convivenza con il gruppo di lavoro.

Area Territoriale e sociale: saper stare con gli altri in una situazione di socialità allargata, partecipazione ad iniziative di lotta allo stigma, conoscenza, accettazione e informazione sulla salute mentale, collaborazione con le agenzie culturali e parrocchie del territorio, sviluppo del senso di appartenenza alla cittadinanza.

Le attività:

Le attività che si realizzano sono attuate sotto forma di "laboratorio" da intendersi come momenti esperienziali dove si vive una situazione comunitaria di sperimentazione e condivisione.

I laboratori che normalmente si svolgono sono:

- tecniche pittoriche
- musicale e ritmico (sperimentale)
- teatrale e di cortometraggi
- didattico e di alfabetizzazione
- cucina
- giornalismo
- attività di psicomotricità
- calcio
- escursioni
- manifestazioni organizzate sia interne che esterne alla Comunità

3. ARTICOLAZIONE AMMINISTRATIVA ED ORGANIZZATIVA

3.1 Procedure di ammissione

Prima dell'inserimento dovrà essere presentata documentazione completa (in copia) inerente alla diagnosi, la certificazione del medico curante con la prescrizione farmacologica, un documento d'identità ed il codice fiscale.

Dovrà essere presentata un'ulteriore documentazione e certificazione delle valutazioni e delle prescrizioni delle terapie farmacologiche ogni qual volta ci sarà una variazione.

Ammissione dell'utente:

L'ammissione avviene secondo modalità d'approccio individualizzato che si articola nel seguente modo:

- invio di una relazione sociosanitaria sul soggetto utente dell'equipe medica del Servizio Territoriale di provenienza
- la relazione viene esaminata dall'equipe di Comunità
- pre-accoglienza
- contatti con la famiglia – colloqui
- istruzione della pratica tecnico amministrativa presso i competenti uffici dell'A. S. L.
- elaborazione Progetto Terapeutico Riabilitativo e condivisione dello stesso tra utente, famiglia, Servizio Pubblico ed equipe di Comunità
- rapporto utenza e soggetti istituzionali deputati alla valutazione e al riconoscimento della disabilità affinché l'utenza possa beneficiare d'ausili, pensioni e quant'altro necessario per il sostegno economico e sociale della stessa.

Fasi del progetto terapeutico:

La realizzazione del percorso riabilitativo individualizzato passa attraverso i contatti della nostra équipe con l'utente, la famiglia e il CSM inviante.

Il progetto terapeutico avviene tenendo conto delle risorse dell'utente, della sua famiglia e del gruppo stesso della comunità; mira allo sviluppo di quelle capacità che gli permettano di soddisfare i propri bisogni, tenendo conto del contesto familiare e sociale di appartenenza.

Il progetto terapeutico si sviluppa in varie fasi:

Fase di inserimento:

Il CSM in base alle liste di attesa del DSM di appartenenza, redattore e responsabile delle stesse, cura l'ingresso dell'utente nella struttura che deve essere verificato con l'utente, le famiglie e gli operatori della struttura accogliente.

In questa fase l'utente familiarizza con l'ambiente inteso come spazio che deve conoscere per sentirsi libero di agire. L'educatore osserva il suo comportamento e stabilisce la durata della suddetta fase nel rispetto dei tempi del paziente.

Individuate le aree di intervento viene stabilito il percorso riabilitativo, tenendo conto delle risorse e delle abilità pregresse del soggetto.

Fase di permanenza:

L'utente viene inserito nelle varie attività laboratoriali, scelte dallo stesso e viene supportato dagli educatori nell'inserimento del gruppo.

Vengono individuati gli obiettivi e i tempi per il raggiungimento degli stessi, tenendo conto della dimensione spazio-temporale dell'utente stesso.

È la fase in cui si decide cioè cosa fare, con quali strumenti e come.

Durante il percorso riabilitativo vengono stabiliti degli incontri con l'équipe del centro, l'utente, la famiglia e il CSM inviante.

Tali incontri servono per una valutazione in itinere che si avvale della raccolta di informazioni durante il percorso riabilitativo.

In questa sede viene verificato che si proceda con la giusta modalità di attuazione dei programmi per il raggiungimento degli obiettivi e vengano stabiliti i tempi per le verifiche successive.

Se è necessario viene ripianificata la programmazione di intervento.

Fase di dimissione dell'utente:

Quando gli obiettivi vengono raggiunti e cioè viene concluso l'iter riabilitativo, l'utente viene dimesso dalla struttura, previo accordo con l'équipe del CSM ed informando la famiglia dell'utente.

Nel caso in cui ciò non avvenga nei tempi prestabiliti (massimo 36 mesi), è possibile una rielaborazione del percorso riabilitativo con conseguente modifica del programma terapeutico riabilitativo.

3.2 Determinazione della retta a carico della A. S. L.

L'inserimento prevede una quota giornaliera pari ad Euro 183,42 salvo nuove indicazioni della Regione Puglia.

3.3 L'équipe della Comunità

Tutto il personale è costantemente formato ed aggiornato attraverso incontri di formazione all'interno, all'esterno della Comunità e on line; gli operatori iscritti all'albo professionale partecipano anche ad incontri periodici di supervisione e conseguono i crediti formatici ECM.

Le metodologie e le tecniche usate sono anch'esse aggiornate e verificate sia in itinere che a conclusione di ogni singolo progetto.

La verifica delle metodologie e delle tecniche è articolata in:

- confronti di équipe a cadenza settimanale, ma anche giornaliera, se necessario;
- riunioni di équipe a cadenza mensile;
- incontri terapeutici di gruppo con gli utenti a cadenza trimestrale o in base ad esigenze particolari;
- riunioni con i CSM a cadenza periodica (mensile-trimestrale-semestrale);
- incontri individuali o famigliari con lo psicologo e/o lo psichiatra a cadenza mensile o su richiesta.

Le metodologie si avvalgono di strumenti, alcuni dei quali, elaborati dall'équipe nel corso dell'esperienza acquisita nel tempo.

L'equipe della comunità:

1 Psichiatra Psicoterapeuta consulente per 12 ore settimanali

1 Psicologo Psicoterapeuta consulente per 12 ore settimanali

1 Coordinatore

6 Educatori

1 Infermierie

1 assistente sociale

7 Operatori Socio Sanitari a tempo full time o part-time al 66%

e si avvale dell'assistenza sanitaria di base garantita dal S.S.N, di una assistenza fiscale di un Caf e di un legale civilista.

3.4 Articolazione organizzativa

- L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo ed opera stabilmente:
- L' Equipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento personalizzato e la coerenza con il progetto generale di Comunità.
- Il Coordinatore ha la responsabilità dell'organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli educatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha funzioni di referente per il centro.
- Gli educatori assicurano le funzioni educative attraverso:
    - Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità e le potenzialità dei singoli utenti;
    - Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
    - Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori, inoltre, sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari.

L'attività della Comunità è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- Programmazione generale;
- Schede P.T.R. e verifiche degli interventi;
- Diario delle attività;
- Verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- Registro di presenza degli utenti;
- Registro/schede di presenza degli operatori;
- Interventi e percorsi di formazione.

3.5 Piano di formazione

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe, sono previste due modalità formative:

- percorsi di autoformazione interni all'équipe
- percorsi di formazione con figure esterne

Obbiettivi generali:

- approfondimenti teorici sul lavoro di educatore
- lavoro sulle motivazioni degli operatori
- acquisizione di un linguaggio comune
- acquisizione di una metodologia comune e condivisa
- messa a punto di strategie condivise
- approfondimento degli strumenti da adottare nella conduzione delle attività, in particolare per il tramite di:
  1. progetto comune
  2. piano delle attività
  3. programmazione di laboratorio

4. P. T. R. / VADO
5. scelta di materiali ed attrezzature
6. organizzazione di spazi e tempi
7. documentazione
8. l'osservazione
9. la valutazione/verifica.

3.6 Responsabilità della gestione del servizio

L'utente ha il diritto alla:

- Partecipazione alle diverse attività proposte dalla Comunità in base alle proprie esigenze e capacità personali
- Sicurezza ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione della Comunità.
- Mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio (legge diritto alla privacy).

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

La gestione della Comunità ha l'obbligo di assicurare che l'attività socioeducativa assistenziale e riabilitativa prestata, sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente Carta dei Servizi.

3.7 Responsabilità dell'utente e della famiglia

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- Rispettare il personale
- Informare tempestivamente i responsabili del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate
- Attenersi alle regole interne della struttura

- Collaborare al fine di permettere che il P.T.R. e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio

4 TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1 Contestazioni e reclami

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, gli operatori della struttura.

La contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- Colloqui con il coordinatore o gli educatori.
- Assemblea con i famigliari qualora la contestazione coinvolga più di un utente
- Reclamo scritto inviato al responsabile di struttura

In ogni caso, la Comunità per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad

assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati
- la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisce una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro
- la valutazione dei reclami pervenuti concorre anche alla proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.

Si allega modulo di Reclamo.

4.2 Diritti degli utenti

L'utente è soggetto attivo e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide.

Tutti gli interventi hanno come protagonista l'utente visto come persona, da una parte con le sue difficoltà, e dall'altra con le sue capacità residue che vanno riconosciute e valorizzate.

In qualità di soggetto attivo, egli viene informato sui servizi erogati, coinvolto in un contratto dove condivide e accetta gli obiettivi del programma terapeutico, partecipando attivamente al suo stesso progetto di riabilitazione.

All'utente deve essere garantito il massimo impegno per la cura della malattia ed il suo inserimento nel sociale e nel lavoro.

La soddisfazione degli utenti e delle famiglie viene rilevata attraverso un questionario sottoposto individualmente ogni anno.

I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso un modulo messo a disposizione.

Nella Comunità Villa Adriana nei confronti degli ospiti sono vigenti i seguenti diritti:

- diritto alla privacy
- diritto ad avere un trattamento di massimo rispetto rivolto sia alla persona, che alle sue esigenze.
- diritto a comunicare con l'esterno
- diritto ad essere informato del suo stato di salute
- diritto a ricevere visite
- diritto alla libertà di movimento compatibilmente allo stato di salute

4.3 Diritti delle famiglie

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico - riabilitativo del loro familiare.

La famiglia ha diritto di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati di tipo psico - educazionali, relative alla malattia del proprio familiare e alla sua evoluzione.

La famiglia come l'utente, è soggetto attivo nella realizzazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo (P. T. R.), deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione.

Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi.

La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.).

Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

Alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio parere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri parenti.

5 QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Standard di qualità

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica “Villa Adriana s.r.l.” si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, per quanto sopra indicato a livello di attività della Comunità, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall’utenza
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto, almeno annuale, in contraddittorio tra titolare della Comunità e soggetto gestore
- ad informare periodicamente gli utenti sull’esito dei monitoraggi effettuati.

I fattori di qualità sui quali basare gli standard e gli indicatori di qualità sono di norma, così individuati:

STANDARD STRUTTURALI :

- La scheda di rilevazione

STANDARD GESTIONALI:

- Personalizzazione degli interventi
- efficacia dell’intervento / Progetto Terapeutico Riabilitativo
- diritto di accesso, tempo di attesa; semplificazione procedure
- validità funzionale dei servizi ausiliari: mensa, trasporto, pulizie

STANDARD NORMATIVI:

- formazione e aggiornamento del personale
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro
- rispetto riservatezza dati personali (diritto alla privacy).

La Comunità si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, entro gli ultimi due mesi di attività;
- esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto)
- attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili
- adeguare ed aggiornare il regolamento per il funzionamento del centro in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente Carta dei Servizi.

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa:

- il Dipartimento di Salute Mentale (D.S.M.)
- i Centri di Salute Mentale (C.S.M.)
- l'équipe della Comunità
- gli utenti
- le famiglie

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita della struttura, per mantenere e migliorare la soddisfazione dei nostri clienti: utenti, famiglie e C.S.M.

Per ogni utente viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'équipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e la famiglia.

Ogni progetto terapeutico viene continuamente verificato per il monitoraggio dei risultati raggiunti attraverso "indicatori e/o misuratori di qualità", qui di seguito riportati.

Verifica contesto relazionale:

- riduzione dei sintomi, delle crisi;
- diradarsi della frequenza dei ricoveri;
- tendenza progressiva all'autonomia;

- colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra;
- riscontri periodici con i C.S.M. di provenienza.

Verifica integrazione sociale:

- riduzione di segnalazioni e reclami da parte di privati ed esercenti pubblici;
- rapporti cordiali con il vicinato e le associazioni;
- maggiore autonomia all'esterno;

Verifica inserimento lavorativo:

- continuità ed impegno nell'impiego;
- intensificarsi dell'interesse;
- riscontro con il datore di lavoro.

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun utente e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

Qualità percepita:

Grande importanza assumono gli incontri di gruppo con il terapeuta e gli incontri si propongono di supportare le relazioni che si stabiliscono tra gli utenti e di risolvere eventuali conflitti tra i componenti del gruppo, sono una spinta ad occupare nel gruppo una posizione di relazione con gli altri per la nascita di una dimensione affettiva e di appartenenza ad un insieme di persone che hanno qualcosa in comune.

Questo processo mira a rendere il gruppo coeso e solidale e tra gli obiettivi che tali incontri si propongono vanno segnalati: imparare a rispettare l'altro e il suo punto di vista, conoscere e appropriarsi delle principali regole di convivenza.

È previsto inoltre come strumento riabilitativo un incontro mensile (riunione utenti), dove presiedono gli utenti, il coordinatore ed un educatore.

Si discute dell'andamento del programma mensile precedente e della proposta di quello del mese successivo ed è un'occasione per programmare la gestione del quotidiano attraverso l'organizzazione della vita all'interno della comunità.

Durante gli incontri gli utenti manifestano gradimento o disappunto delle attività svolte o dei trattamenti ricevuti. Viene utilizzato poi, nella Comunità o durante lo svolgimento del programma terapeutico individualizzato dell'utente stesso, uno strumento di verifica, del grado di soddisfazione dell'utente.

5.2 Percorsi di miglioramento e azioni di modifica

Il raggiungimento degli obiettivi preposti è vincolato ad alcuni fattori, primo fra tutti la partecipazione attiva dell'utente, la sua collaborazione e quella della famiglia.

Tali variabili possono a volte non esserci e quindi diventare un ostacolo per il successo del progetto preposto, in questo caso si cercherà di attivare nuove tecniche terapeutiche per una diversa riprogettazione stessa del percorso. Il nostro modello strategico si avvale, nella prassi metodologica, di tecniche che mirano ad interventi verso due direzioni: sull'utente e sul suo contesto sociale e familiare.

L'insuccesso di uno degli elementi porta a ridefinire immediatamente l'intervento: da contesto individuale si passa a quello contestuale e viceversa.

La visione che si adotta dunque è multi-contestuale ed integrata, in questo modo si ha la possibilità di offrire un repertorio di trattamenti intercambiabili, combinati e coordinati.

La nostra impostazione prevede una dimensione "longitudinale", cioè di continuità nel tempo, ma anche "trasversale", di continuità nei luoghi.

L'integrazione delle tecniche nel tempo e nei contesti riassume così sia gli aspetti rivolti all'utente che anche alla sua rete di relazione, tali da poter prevedere un livello d'interventi continuo e flessibili.

Questo significa essere in grado di attuare delle continue modifiche nella frequenza e nell'intensità dell'intervento stesso, al fine di poter sempre rimodificare il progetto, prevedere e quindi poter anche prevenire delle ricadute o le situazioni di scompenso.

5.3 Ambiente di lavoro

Villa Adriana ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell'intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando naturalmente nel rispetto delle normative di sicurezza sul lavoro.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i dipendenti aziendali, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici (calore, rumore, luminosità, ecc.), sia umani (creatività, coinvolgimento, ecc.), sia quelli della privacy L.196 e successive modifiche, che costituiscono l'ambiente di lavoro stesso.

5.4 Gli orari / giornata tipo

In comunità la giornata tipo è articolata nel seguente modo:

06.30/08.15 sveglia ed igiene personale

08.30/09.00 colazione e terapia farmacologica

09.00/10.30 laboratori ed attività di riabilitazione

10.30 Spuntino

10.45/11:30 passeggiata ludica e/o attività di riabilitazione

12.00 pranzo

12.30 riordino della sala mensa e degli spazi comuni

14.00 terapia farmacologica e riposo

15.15 attività secondo programma settimanale

16.00 merenda

16.20 proseguo attività e tempo libero autogestito

18.45 cena

19.15 riordino sala mensa

20.00 terapia farmacologica

20.30 attività di socializzazione

21.00 riposo notturno

In Comunità, le visite dei parenti sono sempre consentite, eccetto nei casi in cui siano vietate dalla Autorità Giudiziaria con provvedimento del Tribunale.

Durante le festività Natalizie, Pasquali ed in occasione di ricorrenze di compleanno degli utenti o di momenti di particolare interesse, la Comunità (qualora il Progetto Terapeutico Riabilitativo non preveda il rientro a casa e previo accordo con gli interessati) inoltre, offre ai parenti ed agli amici, la possibilità di festeggiare insieme mettendo a disposizione gli spazi ed il personale.

REGOLAMENTO INTERNO

Villa Adriana al fine di garantire un giusto e corretto svolgimento delle attività della vita di Comunità e nel rispetto dell'utenza, invita tutto il personale in servizio presso la Comunità a prendere visione e ad adeguarsi al seguente Regolamento Interno.

Il Regolamento viene visionato e sottoscritto dall'utente, al momento dell'inserimento in struttura e archiviato all'interno dell'apposito plico.

Le Comunità Terapeutiche e gli utenti in trattamento si assumono degli impegni reciproci all'atto dell'ingresso nelle strutture.

L'utente pertanto dichiara di impegnarsi a:

- collaborare alla definizione del programma e a partecipare attivamente alla sua realizzazione;
- ottemperare alle prescrizioni del programma attraverso un comportamento coerente con lo stesso;
- dedicarsi con lealtà e disponibilità alle relazioni umane nella vita di gruppo della comunità;
- tenere i rapporti con i servizi pubblici di competenza territoriale, per la valutazione dell'andamento del programma;
- facilitare corretti rapporti con le istituzioni civili e penali, al fine di un buon proseguimento del programma terapeutico degli utenti;
- adoperarsi per la prevenzione e la cura di malattie insorgenti durante il periodo di permanenza in comunità degli ospiti.

Tutti gli utenti, durante la loro permanenza in Comunità Terapeutica, sono pienamente responsabili della vita della comunitaria in tutti i suoi aspetti.

- Le esigenze del singolo paziente non possono prevalere su quelle del gruppo. Tuttavia, gli operatori possono considerare particolari bisogni personali.
- Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti in Comunità Terapeutica sono a disposizione di tutti gli ospiti, i quali sono invitati ad utilizzarli con attenzione e responsabilità.

- Considerando l'alcool una pericolosa dipendenza per le persone inserite in un percorso terapeutico, l'uso di bevande alcoliche non è consentito agli utenti.
- È fermamente sconsigliato da parte degli ospiti ogni forma di violenza fisica e uso di un linguaggio volgare e offensivo
- L'aspetto generale dell'utente in Comunità Terapeutica deve essere curato in relazione a: igiene personale, barba, capelli, abbigliamento e accessori.
- Ogni utente è invitato al rispetto delle idee degli altri, purché compatibili con la vita di gruppo e con il programma terapeutico.
- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso del tabacco, in Comunità Terapeutica è consentito fumare solo all'esterno. Per tutelare i non fumatori, non è consentito fumare durante le attività giornaliere (riunioni, attività in laboratorio, pasti, ecc.) e negli ambienti comuni (mezzi di trasporto, camere, ecc.).
- I pasti della giornata costituiscono un momento importante per stare insieme: per questo motivo i tempi a tavola vanno rispettati da tutti.
- La preparazione ed il riordino della tavola vengono effettuati da tutti i membri del gruppo degli ospiti, sulla base di turnazioni prestabilite.
- Alle 22.00 si conclude la giornata e tutti gli utenti devono essere nella propria camera tranne le eccezioni stabilite dai programmi terapeutici condivisi con il CSM.
- Le pulizie ed il riordino della Comunità Terapeutica spettano a tutto i pazienti in base all'organizzazione interna, dietro la supervisione degli operatori. Ogni giorno si provvede al riordino delle camere e degli ambienti comuni, come anche alle pulizie delle stoviglie e della cucina.
- Le spese per le necessità personali dei pazienti, quali: sigarette, shampoo, beni personali, uscite dalla comunità, sono a carico degli ospiti e/o della propria famiglia.
- Le spese mediche e legali sono a carico degli utenti e/o della propria famiglia.
- La retta giornaliera è a carico dell'Azienda Sanitaria di provenienza degli utenti.
- Su richiesta da parte dell'equipe, gli ospiti sono obbligati a sottoporsi a controlli e/o ad esami clinici senza preavviso, al fine di accertare l'eventuale uso di droghe, alcol e/o sostanze illegali.

Le regole di vita comunitaria

- Regole per la cucina: possono accedere al servizio di cucina solo gli utenti e gli operatori in possesso del libretto di idoneità sanitaria. In cucina è fatto obbligo utilizzare guanti, cappello e camice. Per motivi d'igiene, oltre al personale autorizzato, nessun altro può sostare in cucina.
- Orari pasti: il pranzo e la cena hanno orari stabiliti, tranne in alcune eccezioni stabilite dagli operatori.
- Analisi e visite: le visite mediche degli ospiti vanno concordate con il M.M.G. della Comunità Terapeutica, in accoro con il Direttore Sanitario della C.T.
- Biblioteca e giornali comunitari: i libri comunitari, dopo la loro fruizione, vanno riposti dai pazienti nella biblioteca. I giornali sono d'uso collettivo e non personale.
- Controllo camere: giornalmente verrà controllato l'ordine e la pulizia delle stanze degli ospiti.

ORGANIGRAMMA OPERATIVO

- Psichiatra
- Psicologo
- Coordinatore
- Assistente Sociale
- Educatori
- Infermieri
- OSS

ORARIO DI LAVORO – MALATTIE - FERIE E PERMESSI

L’orario di esercizio è di 24 h (residenziale).

Il personale tutto, in caso di malattia è tenuto a darne tempestiva comunicazione, inviando entro le 24 ore l’apposito certificato medico, rilasciato dal medico curante, comprensivo di certificato INAIL.

Il personale tutto può fare richiesta per l’espletamento delle ferie spettanti come previsto dal contratto A.I.O.P.

Il personale può fare richiesta di eventuali permessi per assentarsi dal luogo di lavoro.

PROVVEDDIMENTI DISCIPLINARI

In ottemperanza al Contrato dell'Ospedalità Privata (A.I.O.P), le violazioni da parte dei lavoratori, danno luogo secondo la gravità, all'applicazione delle seguenti sanzioni:

a) rimprovero verbale
b) rimprovero scritto
c) multa di importo variabile fino ad un massimo di 4 ore di retribuzione
d) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a 10 giorni
e) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da 11 giorni fino ad
f) un massimo di mesi 6
g) licenziamento con preavviso
h) licenziamento senza preavviso

MODULO PER COMUNICAZIONI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI DELLA CRAP “VILLA ADRIANA”

da consegnare al coordinatore della C.R.A.P. “Villa Adriana”

Il/la sottoscritto/a _____, telefono n. _____, in qualità di (indicare grado di parentela) _____ del/la Sig./ra _____ _____, utente della C.R.A.P. “Villa Adriana”:

DESIDERA SEGNALARE I SEGUENTI DISSERVIZI:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

DESIDERA COMUNICARE quanto segue:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ai sensi della legge 196/03 e GDPR 679/16 il/la sottoscritto/a autorizza la C.R.A.P “Villa Adriana” al trattamento dei dati personali sopra evidenziati.

Questo modulo può essere presentato anche in forma anonima, in tal caso non va compilata l’intestazione né apposta la firma.

Data _____ Firma _____

Codice etico di Villa Adriana

Rispetto all'utenza l'impegno degli operatori è di:

1. accompagnare l'utenza nei differenti momenti della giornata, interni ed esterni, in modo che gli utenti non vengano lasciati a sé stessi;
2. promuovere interventi assistenziali/educativi/riabilitativi sulla base di una valutazione di autonomia reale al fine di promuovere/mantenere la stessa;
3. progettare gli interventi in modo integrato (essere a conoscenza della progettazione riguardante tutti gli utenti e realizzarla, cercare di sfruttare le possibilità offerte dal territorio);
4. fissare obbiettivi commisurati al contesto sociale in cui è immerso l'utente;
5. costruire stimoli adatti all'utenza;
6. svolgere compiti assistenziali/educativi/riabilitativi in ogni momento della giornata;
7. essere punti di riferimento per gli utenti;
8. mettere a disposizione degli altri interlocutori il proprio lavoro attraverso la compilazione puntuale della documentazione richiesta;
9. conoscere gli utenti non "di riferimento";
10. collaborare col coordinamento nella relazione con la famiglia e l'utente di riferimento;
11. collaborare costruttivamente con le figure specialistiche (psichiatra, psicologo, educatori, infermiere ed O.S.S.);
12. rispettare i tempi dell'utente, evitandogli eccessive frustrazioni dovute ad un incalzare smisurato o lentezze eccessive che rallentino inutilmente il raggiungimento degli obbiettivi;
13. usare la pazienza come strumento di lavoro.

In particolare, nelle modalità relazionali con l'utenza si specifica l'impegno a:

14. manifestare rispetto per gli utenti per ogni loro caratteristica patologica e personale;
15. mantenere atteggiamenti di autocontrollo e di competenza emotiva adeguata;
16. valorizzare il raggiungimento di obiettivi da parte dell'utenza gratificando ed esprimendo apprezzamento;

17. criticare in maniera costruttiva e con abilità valutativa della tolleranza alla frustrazione quando l'azione educativa ne trae beneficio;
18. rapportarsi con ogni utente in modo tale da costruire relazioni sane, basate sul rispetto, sulla valorizzazione delle abilità relazionali, emotive ed empatiche del singolo, sulla stimolazione ad utilizzare le suddette abilità evitando di creare situazioni di eccessiva dipendenza dall'educatore;
19. usare un linguaggio funzionale e congruo alle possibilità di comprensione dell'utente;
20. esprimere il motivo del richiamo e spiegare la modalità di un corretto affrontare la questione in oggetto;
21. facilitare l'interiorizzazione;
22. riconoscere i propri giudizi e pregiudizi e sapersene avvalere a fini educativi;
23. conoscere e saper leggere il contesto familiare dell'utente;
24. confrontarsi con le aspettative e le richieste di: utenza, famiglie, rete;
25. stabilire e gestire la contrattualità con l'utente.

Rispetto alle famiglie l'impegno è:

26. Manifestare rispetto per le persone in ogni loro caratteristica;
27. usare un linguaggio consono;
28. mantenere autocontrollo e gestione emotiva adeguata;
29. leggere le dinamiche legate al vissuto famigliare,
30. colloquiare con le famiglie in modo adeguato, ricordandosi dell'accoglienza e del sollievo;
31. utilizzare chiarezza e serenità nei rapporti con le famiglie, anche a garanzia di efficacia dell'azione educativa.
32. Saper spiegare le motivazioni delle scelte non accettate dai famigliari senza perdere l'onestà nei confronti dell'utente, del familiare e di sé stessi;
33. aiutare a far emergere e confrontarsi con aspettative e richieste in modo realista.

Rispetto alle attività di progettazione educativa/riabilitativa gli operatori si impegnano a:

34. gestire le attività dalla progettazione alla verifica;
35. individuare i problemi e proporre strade efficaci per la risoluzione;

36. condurre tutte le attività (sia quelle abituali sia quelle occasionalmente dirette);
37. coordinare il funzionamento delle attività di cui si è responsabili;
38. costruire e realizzare PTR leggibili, praticabili e integrati con le attività;
39. gestire progettualmente le aspettative degli utenti, delle famiglie, della rete.

Rispetto alla propria professionalità gli operatori si impegnano a:

40. partecipare attivamente a corsi di formazione e aggiornamento scelti in concertazione con la direzione e il coordinamento;
41. condividere le esperienze formative con l'equipe;
42. apprendere, conoscere e applicare tecniche o metodologie facenti parte del sistema di gestione del servizio;
43. far comprendere all'esterno il proprio lavoro;
44. coinvolgere adeguatamente gli altri (ad es. famigliari, conoscenti, figure istituzionali, vicini, ...) nelle azioni Educative/riabilitative;
45. sottoporre a critica il proprio operato.
46. immettere nel lavoro comune le proprie abilità specifiche;
47. rendere operativo il lavoro progettato dai colleghi e dall'equipe.

Al fine di costruire un ambiente lavorativo sereno per tutti, gli operatori, rispetto ai colleghi, si impegnano a:

48. Manifestare rispetto per le persone in ogni loro caratteristica;
49. usare un linguaggio consono, saper nominare in modo corretto anche rispetto alle diverse professionalità;
50. mantenere atteggiamenti di autocontrollo e di competenza emotiva adeguate;
51. manifestare rispetto e valorizzare le competenze, il ruolo e le funzioni rivestite dagli altri operatori;
52. accogliere le decisioni prese ed i comportamenti agiti dai colleghi a livello educativo ed organizzativo;
53. applicare responsabilmente le regole del servizio;
54. utilizzare le sedi e i momenti adeguati a scambi e confronti evitando scambi e confronti alla presenza degli utenti;
55. muovere critiche sul fare senza coinvolgere l'essere;

56. condividere modalità deleganti, conduttive, collaboranti compatibilmente con gli obbiettivi;
57. utilizzare modalità di confronto e critiche costruttive dimostrando disponibilità;
58. analizzare i problemi proponendo soluzioni adeguate;
59. accogliere, quando possibile, le esigenze dei colleghi anche quando costano in termini di lavoro e/o fatica aggiuntivi;

Rispetto ad altri ruoli e rispetto al tessuto sociale si specifica l'impegno a:

60. manifestare rispetto per la persona in ogni sua caratteristica;
61. usare un linguaggio consono;
62. mantenere un livello adeguato di autocontrollo e di competenza emotiva;
63. manifestare rispetto per: le competenze, il ruolo, le funzioni rivestite da ciascuno;
64. fare chiarezza rispetto alle proprie competenze e mansioni;
65. chiedere e collocare le competenze altrui;
66. individuare, creare e facilitare possibilità d'integrazione;
67. capacità di individuare strategie per evitare rischi d'istituzionalizzazione (cioè limitare il più possibile la dipendenza dal Servizio, favorendo l'autonomia);
68. direzionare la capacità creativa in modo da sviluppare vie per una migliore integrazione.

QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA C.R.A.P. “VILLA ADRIANA”

Gentile familiare,

allo scopo di migliorare il servizio e garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando la voce che riterrà più opportuna al suo giudizio.

Ringraziandola per la collaborazione e precisiamo che il questionario rimarrà anonimo.

AMBIENTE E SPAZI COMUNI

Come valuta gli ambienti in cui si svolgono le attività?

- ☐ Molto adeguati
- ☐ Adeguati
- ☐ Poco adeguati
- ☐ Per nulla adeguati

Come valuta l’accoglienza degli ambienti e degli spazi comuni?

- ☐ Come valuta gli ambienti in cui si svolgono le attività?
- ☐ Molto adeguati
- ☐ Adeguati
- ☐ Poco adeguati
- ☐ Per nulla adeguati

Come valuta il grado di igiene degli ambienti e degli spazi comuni?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Osservazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

_____

_____

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONI

Come valuta l'accoglienza (chiarezza, disponibilità, cortesia, etc) al momento dell'ingresso nella CRAP Villa Adriana?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Come valuta l'inserimento del suo parente all'interno della CRAP Villa Adriana?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Come valuta le informazioni fornite in riferimento al funzionamento della CRAP Villa Adriana?

- ☐ Molto esaurienti e dettagliate
- ☐ Esaurienti
- ☐ Vaghe ed imprecise
- ☐ scarse

Osservazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

_____

_____

RAPPORTI CON IL PERSONALE DELLA CRAP VILLA ADRIANA

Come valuta il rapporto con il Coordinatore?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Come valuta il rapporto con l'assistente sociale?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Come valuta il rapporto con gli Educatori?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Come valuta il rapporto con lo Psicologo?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Come valuta il rapporto con l'infermiere?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Come valuta il rapporto con gli O.S.S.?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Come valuta il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale tutto (attenzione, premura, ascolto, comprensione ecc.)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Osservazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

_____

_____

TERAPIE, ATTIVITA' E LABORATORI

Come valuta le attività educative svolte?

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Come valuta le attività riabilitative svolte?

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Come valuta le attività sportive?

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Come valuta il servizio psicologico fornito?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Come valuta le attività in esterno?

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Come valuta in generale la qualità e la varietà delle attività proposte?

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Osservazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

_____

_____

SERVIZIO MENSA

Come valuta la mensa (qualità, quantità e varietà del cibo)?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

Come valuta il servizio mensa (orario di somministrazione, modalità etc.)?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Osservazioni e suggerimenti

_____
_____
_____
_____
_____

Come valuta complessivamente la CRAP “Villa Adriana” dovendo esprimere un voto da 1 a 10?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

- □ 6
- □ 7
- □ 8
- □ 9
- □ 10

Le saremmo grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una eventuale valutazione complessiva.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Bari, 07/01/2025

VILLA ADRIANA SRL

Via Cola di Cagno n° 80/82 -70128 Palese (BA)

Tel. 080 5302407

E-mail: crapvilladriana@gmail.com

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001