

CARTA DEI SERVIZI

revisione: aprile 2025

INDICE

Consiglio di Amministrazione	pagina	3
Premessa	pagina	4
Comunità	pagina	5
Finalità	pagina	6
Struttura	pagina	7
Accesso	pagina	10
Servizi	pagina	12
Progetto terapeutico	pagina	14
Diritti e doveri	pagina	18
Qualità del servizio	pagina	20
Impegni e programmi	pagina	22
Scheda valutativa	pagina	23
Informazioni	pagina	27

In copertina: **La danza**, 1909, Henri Matisse

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione dell'Associazione Gruppo Famiglia – M. A. Arras, ispirandosi ai principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ha inteso predisporre la Carta dei Servizi esplicitando il proprio compito e impegno nel settore della Salute Mentale.

Tale impegno originariamente nasce dalla volontà di essere un'alternativa politica, sociale, ed in seguito clinica, all'istituzione manicomiale, opponendo ad una struttura disumana ed alienante un contesto che tenesse conto del bisogno soggettivo e collettivo del vivere "in famiglia".

La nostra Carta dei Servizi a tutt'oggi dirama una rete informativa delle attività e dei servizi svolti in Comunità sostenuti da una matrice di intervento tipizzata dal lavoro di gruppo che alimenta l'intera équipe nel suo stile operativo, e che parallelamente si rivolge agli utenti e alle famiglie attraverso interventi di gruppo con finalità terapeutica, riabilitativa e sociale.

Nel presente documento viene inoltre evidenziato un altro aspetto dell'impegno sociale, fortemente perseguito dal Consiglio di Amministrazione, riguardante la funzione culturale; questa è stata ogni volta assolta attraverso l'organizzazione di Giornate di Studio, interventi a Seminari, dibattiti pubblici, momenti di incontro formativi di livello regionale e nazionale.

Uno speciale ringraziamento è rivolto all'intero Consiglio e a tutti i Soci dell'Associazione Gruppo Famiglia M. A. Arras ETS.

Il Presidente dell'Associazione

Piorgiorgio Vallati

PREMESSA

Con la **Carta dei Servizi** la Comunità **Gruppo Famiglia** si impegna, nei confronti dei propri utenti, delle loro famiglie e dei cittadini in genere, a garantire e rispettare il diritto al **Benessere Psicico**. Nello specifico, gli utenti e i loro familiari sono tutelati attraverso l'applicazione delle norme vigenti in materia del rispetto della privacy.

Con la **Carta dei Servizi** gli utenti, prima di accedere alla struttura, possono conoscere dettagliatamente la funzione e l'organizzazione della Comunità, ed essere così informati della qualità e del valore dei servizi offerti, nonché della garanzia sulla professionalità degli operatori.

Lo scopo principale, raggiungibile attraverso la **Carta dei Servizi**, è quello di consentire all'utente la possibilità di conoscere e verificare l'adeguatezza delle prestazioni della struttura rispetto ai propri bisogni e ad un progetto di cambiamento e di riabilitazione, pensato e personalizzato dalla committenza, le AST della Regione Marche, e realizzabile nello specifico nella nostra Comunità.

Questa specificità, che connota qualitativamente la nostra struttura, fa sì che la presente **Carta dei Servizi** non si limiti alla funzione di descrivere una prestazione, ma permetta di affermare le scelte operative del **Gruppo Famiglia**, non solo attraverso strumenti tecnici riabilitativi, ma anche attraverso un lavoro costante di formazione e di dibattito culturale - sociale sulla Salute Mentale per contribuire all'arricchimento di conoscenze ed esperienze di chi opera nel settore.

La **Carta dei Servizi** viene distribuita agli utenti, ai loro familiari, ai tutori, agli Amministratori di Sostegno, alle Associazioni di volontariato, Associazioni sportive e culturali, agli Ordini dei Medici e Collegi professionali, Farmacie, Medici di Medicina Generale, alle Università della Regione Marche, alle Associazioni dei familiari, ai vari Servizi dei Dipartimenti di Salute Mentale della Regione Marche e ai Comuni di appartenenza degli utenti. La **Carta dei Servizi** è divulgata in formato elettronico sul sito web www.comunitagruppofamiglia.it

COMUNITA'

Il Gruppo Famiglia è un'Associazione nata a Porto S. Giorgio nel dicembre del 1975 con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni al fine di rimuovere, con atti concreti, le cause emarginanti dei soggetti con disabilità fisiche e psichiche.

Nel corso degli anni Ottanta la Comunità ha diretto principalmente il proprio interesse in favore delle persone ricoverate nel Manicomio di Fermo per sperimentare, con il personale sanitario e gli stessi pazienti, un'alternativa di vita e di cura all'istituzione segregante e totalizzante, quale era l'Ospedale Psichiatrico.

Oggi il Gruppo Famiglia gestisce una Comunità Residenziale e Semiresidenziale per la Salute Mentale accreditata dalla Regione Marche. È convenzionata con l'Ast FM e può accogliere utenti di tutto il territorio regionale.

Può ospitare 20 utenti in regime residenziale e 3 in semiresidenziale di ambo i sessi.

Attraverso un'équipe multiprofessionale opera per la cura e la riabilitazione Psicosociale di soggetti adulti (dai 20 ai 64 anni) con problematiche psichiche e psichiatriche, clinicamente stabilizzati che presentano prevalentemente compromissioni di funzioni e abilità nelle attività della vita quotidiana, della competenza relazionale, della gestione economica e dell'abilità sociale.

La Comunità è considerata idonea dagli Istituti Tecnici con indirizzo psicosociale, dalle Scuole per personale OTA, OSA, OSS, dalle Università di Psicologia, di Scienze della Formazione e della Comunicazione, di Educatore Professionale per lo svolgimento dei tirocini.

FINALITA'

La Comunità s'ispira ai principi e agli obiettivi statutari dell'Associazione Gruppo Famiglia che sono:

- Promuovere l'inserimento nel tessuto sociale di persone svantaggiate causa del disagio psichico, attraverso iniziative e progetti a carattere sociale e sanitario.
- Tutelare e garantire il pieno diritto di cittadinanza del disabile psichico.
- Sensibilizzare l'opinione pubblica sulla necessità di considerare il disagio psichico non un fatto individuale ma collettivo, superabile attraverso l'impegno di tutti per migliorare le condizioni di vita di chi ne è colpito.
- Vigilare affinché siano rispettate norme e leggi, regolamenti e programmi, emanati dalle autorità nazionali ed internazionali in materia di tutela e sviluppo psicosociale di soggetti con patologia psichica.
- Organizzare e promuovere convegni, seminari e ogni altra attività scientifico - culturale tesa a favorire un aggiornamento per gli operatori del settore sulle tematiche del benessere psichico.
- Pubblicare gli atti relativi alle iniziative di studio e di approfondimento promosse dalla Comunità.
- Coinvolgere le agenzie educative e culturali del territorio quali le Scuole, Associazioni e Università al fine di progettare e realizzare opere espressive e comunicative di arricchimento e d'integrazione psicosociale.

STRUTTURA

La Comunità occupa il piano terra di un immobile a due piani, di proprietà del Comune, situato nella zona Nord del territorio di Porto San Giorgio in Viale delle Regioni n. 4/a, poco distante dal lungomare.

È inserita in un quartiere molto popolato con la presenza di numerosi servizi (scuola, poste, banca, luogo di culto, bar, farmacia, negozi e supermercati, campo sportivo e palestre). L'immobile è contornato da un ampio giardino ed è articolato in tre corpi disposti a ferro di cavallo; la parte Sud è adibita a locali per mensa, cucina, dispensa, lavanderia, soggiorno, servizi igienici, laboratorio per le attività manuali, locale per l'operatore in servizio notturno, infermeria-ambulatorio per visite mediche. Nella parte centrale e nella parte Nord sono ubicati uffici, locale per laboratorio delle attività culturali ed espressive, 7 miniappartamenti con bagno organizzati in camere singole, doppie e triple che gli utenti possono personalizzare. Ogni miniappartamento è corredato di un apparecchio telefonico adibito a ricevere comunicazioni interne e telefonate dall'esterno.

Staff Operativo

Lo staff operativo è composto da:

- Un responsabile di Struttura che si occupa del coordinamento del personale e di tutte le attività dell'intero servizio Residenziale e Semiresidenziale.
- Un medico psichiatra che è il Direttore Sanitario e Risk Manager della struttura; cura i rapporti con i referenti medici del DSM, è responsabile della prescrizione delle terapie farmacologiche.
- Una psicologa-psicoterapeuta che è responsabile dei PTRP; effettua psicoterapia individuale e di gruppo.
- Un medico di medicina generale che è responsabile delle prescrizioni delle visite specialistiche presso i servizi sanitari del territorio
- Quattro educatori professionali che sono responsabili delle attività riabilitative degli ospiti.

- Due operatori delle attività espressive ed occupazionali che conducono le attività laboratoriali-ricreative dei pazienti;
- Cinque infermieri professionali che sono responsabili delle prestazioni infermieristiche e della somministrazione delle terapie farmacologiche.
- Un OSS che è referente delle attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona.
- Cinque ausiliari: si occupano dei servizi gestiti direttamente dalla Comunità.

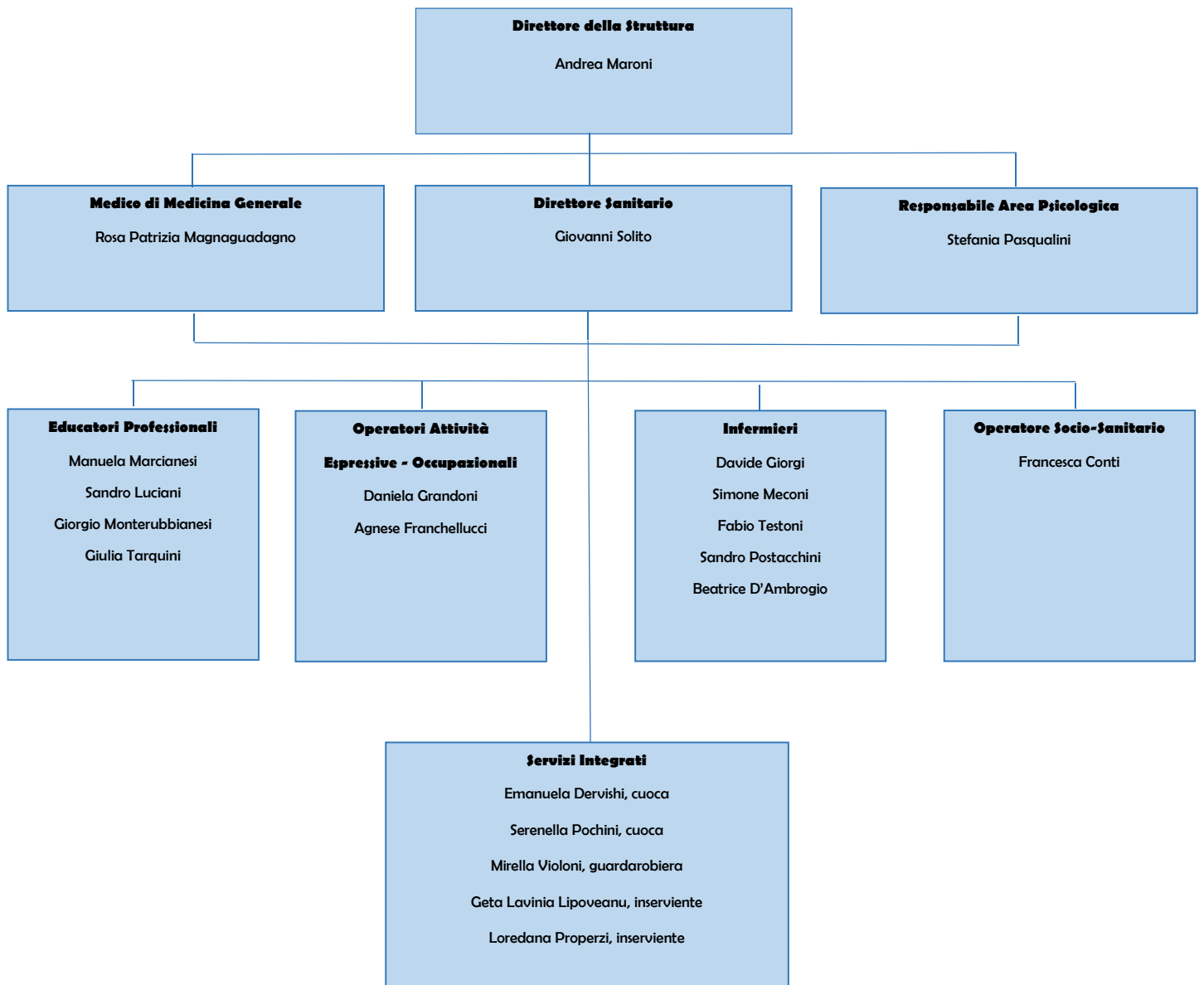
La Direzione dispone annualmente di un “Piano di Formazione” per il personale.

La formazione continua avviene attraverso:

- incontri di supervisione
- incontri con docenti, formatori all'interno dei locali dell'Associazione Gruppo Famiglia
- la frequenza di corsi, seminari e convegni
- collaborazione a studi e ricerche ad hoc.

Tutte le figure professionali dell'Associazione si riuniscono con cadenza settimanale per programmare le attività e valutare i programmi terapeutici individualizzati. Ad ogni utente è assegnato un operatore di riferimento/case manager per facilitare l'assistenza durante la presa in carico in comunità.

FUNCTIONAL ORGANIZATIONAL CHART



ACCESSO

Modalità di ingresso in Comunità

Il primo contatto può avvenire attraverso una segnalazione telefonica o telematica al Responsabile del Gruppo Famiglia.

Nel primo incontro, tra l'équipe operativa della Comunità, la committenza e l'utente, verranno raccolte le informazioni cliniche e sociali utili alla stessa équipe per la valutazione dell'idoneità all'ingresso; saranno inoltre valutate le aspettative reali dell'utente e degli eventuali familiari o Amministratore di Sostegno; la famiglia, laddove possibile, sarà coinvolta nel progetto riabilitativo.

Successivamente sarà illustrato il Contratto Terapeutico che dovrà essere sottoscritto dai familiari/Amministratore di Sostegno e dall'utente per ciò che riguarda impegni e dichiarazioni.

Allo stesso tempo gli interessati potranno visitare la struttura e conoscere il suo funzionamento anche attraverso la nostra Carta dei Servizi.

Qualora l'utente sia considerato idoneo è necessario produrre l'atto amministrativo che autorizzi l'ingresso da parte del Dipartimento di Salute Mentale territorialmente competente. La convenzione con l'Ast FM prevede che 15 posti dei 20 disponibili siano riservati in via prioritaria ai propri assistiti. I restanti posti letto sono a disposizione per le altre Ast regionali eventualmente interessate.

A tutt'oggi la retta giornaliera per la parte sanitaria è a carico del SSN che ne cura l'invio mentre la parte sociale è a carico dell'utente/della famiglia e/o del Comune di residenza.

Sono a carico dell'utente le spese personali, i farmaci e le prestazioni sanitarie non mutuabili, il servizio di accompagnamento e trasporto per eventuali visite specialistiche nonché attività facoltative di tipo sociale, culturale, sportive e ludiche esterne alla Comunità.

Documenti necessari all'ammissione

- Relazione sociale e medico-specialistica psichiatrica, storia anamnestica dell'utente e del nucleo familiare

- Autorizzazione amministrativa dell'ente inviante attestante la presa in carico economica
- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- Certificazione medica attestante la terapia farmacologica in atto
- Farmaci in uso per i primi dieci giorni
- Copia del verbale di invalidità civile (se riconosciuta) e Legge 104
- Accertamenti strumentali recenti relativi a patologie organiche in atto; esami ematici completi comprensivi di Markers Epatite, HIV.

Accessibilità alla struttura

- Gli incontri con i Servizi Territoriali inviati per l'ammissione e/o di verifica dei programmi riabilitativi, compreso l'iter per la dimissione, sono programmati per garantire la presenza dello Psichiatra, della Psicoterapeuta e del Responsabile della Struttura.
- Gli operatori del Dipartimento di Salute Mentale possono accedere alla struttura, per relazionarsi con l'utente, ogni qual volta lo ritengano necessario, salvo preavviso.
- I familiari sono chiamati periodicamente dall'équipe per essere informati sull'andamento clinico e per ricevere il sostegno psico-educativo parallelo al percorso riabilitativo del congiunto. È inoltre previsto con cadenza mensile un gruppo psicoeducazionale per i familiari gestito dalla Psicoterapeuta della struttura.
- Le visite di amici e parenti sono valutate e regolamentate dall'équipe.
- I familiari possono accedere alla struttura anche di notte, in caso di accertata necessità.
- Le telefonate dirette agli utenti non sono accettate durante i pasti e dopo le ore 21.00.
- Il volontario/a può accedere alla struttura per offrire la propria collaborazione anche se non appartiene ad associazioni e/o organizzazioni. Tale accesso avviene previo accordo con l'équipe e in base ad un progetto di natura sociale, predisposto per giornate ed orari specifici.

SERVIZI

Servizi Alberghieri

- Cucina e Mensa: è garantito il controllo igienico-sanitario degli alimenti tramite una ditta specializzata e accreditata; esistono protocolli per la pulizia e la sanificazione della cucina ed il personale che mette in atto questo protocollo è stato formato per eseguire correttamente tali pratiche.

Gli utenti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti che sono preparati internamente e serviti a giusta temperatura; si segue un menu settimanale, con alcune possibilità di scelta che prevede la consumazione di cibi freschi rispondenti per varietà e specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli utenti o di diversi regimi alimentari.

Orario dei pasti: ore 9.00 colazione; ore 13.00 pranzo; ore 17.30 pausa merenda; ore 20.00 cena.

- Lavanderia e Guardaroba: ogni ospite nella propria stanza ha un guardaroba personale adeguato; gli indumenti personali sono identificabili. Esistono protocolli interni per un corretto lavaggio degli effetti lettereci e degli indumenti. Il lavaggio e la stiratura della biancheria della casa e degli ospiti è interna alla struttura ed è affidata a personale specifico che giornalmente assicura il servizio. L'accesso al locale in cui sono custoditi tutti i prodotti detergenti è permesso solo al personale della lavanderia e delle pulizie.
- Pulizia locali e servizi: La detersione e la sanificazione dei locali e dei servizi igienici è affidata al personale della struttura.

Servizi di sicurezza

- La Comunità ha predisposto protocolli per la sicurezza e la formazione del personale per prevenire infortuni e assicurare agli utenti e al personale stesso un sistema funzionante nelle 24 ore in caso di emergenza e/o pericolo.
- È assicurato il monitoraggio periodico degli impianti e delle dotazioni di sicurezza.
- La Comunità ha sottoscritto delle polizze assicurative per gli assistiti ed il personale in materia di responsabilità civile, furto, infortuni, danni a terzi, oltre a polizze specifiche per i beni immobili.

Servizi Informativi

- Disponibilità per l'utente, continuata e giornaliera, di colloqui con il Responsabile della struttura ed il personale educativo
- Informazioni all'utente, alla famiglia, ai Tutori e/o Amministratori di Sostegno riguardanti i servizi erogati
- Bacheca interna per ogni tipo di comunicazione e informazione riguardanti le attività e le iniziative
- Rapporti con enti pubblici e privati di tipo normativo e contrattuale
- Collaborazione e raccordo con le istituzioni per ogni tipo di scambio conoscitivo e informativo
- Diffusione alla cittadinanza del giornalino redatto dagli utenti
- Pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi
- Sito Web

PROGETTO TERAPEUTICO

Presupposti

- Osservare e valutare il grado di progettualità riabilitativa di ogni utente in base ai residui potenziali, alla tipologia patologica, alle peculiarità soggettive del momento proiettate nel lasso di tempo di presa in carico dell'utente in Comunità, per limitare il rischio involutivo e prevenire e/o ridurre l'isolamento sociale.
- Formulare l'ipotesi di un tempo congruo per attuare il possibile progetto riabilitativo raggiungibile dall'utente e vagliare probabili soluzioni di fine trattamento.
- Il progetto riabilitativo e le soluzioni di fine trattamento sono valutati e concordati con l'utente, il Servizio inviante, la famiglia dell'utente e l'Amministratore di Sostegno/Tutore (se presente).

Obiettivi

- Storicizzazione: ricostruzione storica delle tappe salienti della vita dell'utente e delle dinamiche familiari; individuazione e contatto con la rete parentale, amicale e sociale del contesto di origine.
- Cura del sé: cura e igiene della propria persona, del proprio abbigliamento, degli spazi abitativi. Interventi atti a stimolare le emozioni positive del sé dalle quali l'utente è stato sicuramente escluso per patologia.
- Gestione economica: riappropriazione della capacità di comprendere il valore reale di acquisto della somma a disposizione e graduale autogestione della stessa
- Socializzazione:
In Comunità: stimolare l'istanza gruppale della vita di relazione e affettiva attraverso l'organizzazione spazio-temporale della vita comunitaria. Acquistare consapevolezza delle proprie capacità di condivisione, anche degli aspetti normativi del gruppo. Attivare le abilità espressive, creative e comunicative per mezzo di attività specifiche.

Fuori dalla Comunità: promuovere occasioni di contatto e scambio con le diverse realtà culturali, sportive e ludiche presenti nel tessuto sociale, di cui fa parte la Comunità, con libere partecipazioni degli utenti e/o attraverso momenti strutturati con gli operatori.

Permettere progressivamente la piena autonomia della gestione del tempo libero per passeggiate, frequentazione di bar, negozi, supermercati, cinema, concerti, luoghi di culto, spostamenti con mezzi pubblici nei paesi limitrofi.

- In famiglia: favorire e/o recuperare le relazioni gratificanti e significative con la rete familiare per riattivare un tessuto emotivo - affettivo di appartenenza e costruire un eventuale rientro in famiglia.
- Reinserimento: individuare abilità espressive e competenze lavorative reali e/o potenziali degli utenti, per attivare ogni forma possibile di sperimentazione, sviluppo ed evoluzione in ambito lavorativo e sociale attraverso esperienze presso aziende pubbliche o private.

Interventi di Cura e Assistenza

- Assistenza continuativa: la Comunità garantisce assistenza con personale qualificato in modo continuativo nell'arco delle 24 ore. La Comunità è attiva 365 giorni all'anno, eccetto nelle giornate di Natale e Pasqua dalle ore 10.00 alle ore 18.00.
- Servizio di cura e igiene della persona: prevede, laddove è necessario, un appoggio nello svolgimento di alcune funzioni come ad esempio l'igiene personale, cercando tuttavia di favorire gradualmente l'acquisizione di autonomia e autosufficienza.
- Servizio di accompagnamento e trasporto: disponibilità di operatori e mezzi per i diversi spostamenti, individuali e di gruppo, a scopo ricreativo e/o per accertamenti sanitari.
- Servizio amministrativo: supporto amministrativo - burocratico e informativo relativo agli aspetti economici. Scheda di registrazione delle spese personali. Espletamento di segretariato sociale e consulenza legale.
- Servizio di Sostegno Temporaneo: permette di accogliere utenti che richiedono un supporto terapeutico residenziale limitato nel tempo (da

qualche giorno a qualche mese) o per assenze temporanee dei familiari o per esigenze del soggetto stesso. Si accede a questo servizio su richiesta ed autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di riferimento.

Assistenza Sanitaria

- Assistenza psichiatrica: è garantita nella struttura dal medico specialista con tre presenze settimanali e disponibilità telefonica.
- Assistenza medica: è garantita nella struttura con le visite settimanali del Medico di Medicina Generale.
- Assistenza infermieristica: è distribuita nelle diverse fasce orarie da personale infermieristico.
- Assistenza psicologica: è garantita nella struttura dalla psicologa-psicoterapeuta con tre presenze settimanali e disponibilità telefonica.
- Cartella sanitaria: la Comunità si è dotata di un sistema gestionale in Cloud per la compilazione e la conservazione delle cartelle sanitarie in conformità con le indicazioni in materia di transizione digitale. Per ogni utente sono annotati: dati anagrafici, data di ingresso e dimissione, medico di medicina generale e psichiatra referenti, scheda di sintesi sanitaria, esame clinico e obiettivo, dati anamnestici, terapie farmacologiche, visite specialistiche, accertamenti diagnostici, interventi e ricoveri. Il rilascio dei referti e la consegna della cartella sanitaria avvengono all'atto della dimissione e/o su richiesta del Servizio inviante anche durante il percorso terapeutico dell'utente. Le prestazioni specialistiche, diagnostiche e strumentali, su prescrizione medica sono subordinate ai tempi di attesa del Centro Unico Prenotazioni.
- Diario clinico: annotazioni dello Psichiatra e della Psicoterapeuta a seguito di colloqui e segnalazioni degli operatori.
- Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato: per ogni utente, dopo i primi sei mesi di osservazione, viene redatta una scheda in cui sono annotate abilità, potenzialità, criticità ed obiettivi con aggiornamenti e monitoraggi periodici.

Interventi Terapeutici

- Terapie psicofarmacologiche
- Valutazione psicodiagnostica
- Colloqui individuali
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Intervento educativo-relazionale con le famiglie e interventi di rete
- Riunione di équipe e supervisione dei casi

Strumenti riabilitativi

Attività interne:

- Attività manipolative, espressive, grafiche e pittoriche
- Laboratorio di sartoria
- Attività manuali
- Attività sportiva
- Video scrittura
- Attività didattico-culturali
- Giornalino interno
- Giardinaggio – Orto
- Laboratorio di drammatizzazione
- Karaoke
- Attività domestiche (lavanderia, cucina, riordino ambiente di vita)

Attività esterne:

- Frequentazione di attività sportive (piscina – palestra)
- Frequentazione di corsi culturali promossi dall'Università della Formazione Permanente della città e della Biblioteca cittadina
- Tirocini lavorativi in enti pubblici e aziende private programmati con i servizi Sociali dei Comuni di appartenenza dell'utente
- Allestimento di mostre-mercato dei prodotti artigianali eseguiti in Comunità
- Altre attività programmate dal territorio compatibili con le abilità degli utenti.

DIRITTI E DOVERI

Diritti dell'Utente

- Possibilità di esporre al Responsabile, che garantisce la sua presenza giornaliera, osservazioni/reclami e proposte relativamente ai servizi prestati;
- Cura e riabilitazione psicosociale ad opera dello staff nella specificità dei loro compiti e funzioni con scienza e coscienza;
- Essere valorizzato per le proprie potenzialità e abilità nell'individuazione del progetto riabilitativo;
- Essere consultato sul progetto d'inserimento nel Gruppo Famiglia e di decidere con i familiari e/o il servizio territoriale per l'ingresso in Comunità;
- Partecipare attivamente alla cura e al progetto di dimissione e reinserimento;
- Essere informato sui trattamenti e le scelte operate dall'équipe
- Ricevere la Carta dei Servizi;
- Tutela della privacy nel trattamento dei dati personali;
- Ricevere ogni forma di attenzione e cura per la salvaguardia della propria salute fisica attraverso l'utilizzo del presidio sanitario competente;
- Ricevere comunicazioni scritte e telefoniche;
- Rispetto delle proprie convinzioni religiose, morali e politiche;
- Non subire azioni lesive della propria dignità e della propria integrità fisica;
- Personalizzazione del proprio ambiente di vita;
- Rispetto delle proprie scelte riguardanti l'abbigliamento e gli aspetti estetici del proprio corpo.

Doveri dell'Utente

All'utente, al momento dell'ingresso, viene illustrata la normativa che regola il comportamento corretto da tenere con sé stesso, con gli altri e con l'ambiente.

I punti salienti di tale normativa sono i seguenti:

- Rispettare l'incolumità di tutte le persone che vivono e lavorano in Comunità, degli oggetti e degli spazi verdi che contribuiscono a rendere accogliente e salutare la struttura;
- Non invadere gli spazi privati degli altri e non appropriarsi di ciò che non è proprio;
- Moderare il linguaggio sia per prevenire forme di aggressività verbale contro gli altri sia per rispettare il più possibile la serenità e la correttezza della comunicazione;
- Rispettare gli orari che regolamentano l'organizzazione della giornata sia per gli appuntamenti collettivi che individuali;
- Rispettare il divieto di fumare negli spazi al chiuso e nelle proprie camere;
- Non fare uso di sostanze stupefacenti e alcool;
- Non introdurre cibi e altro materiale deteriorabile nelle proprie stanze;
- Accettare le indicazioni terapeutiche di tipo psicologico, educativo e farmacologico.

QUALITA' DEL SERVIZIO

L'organizzazione del Gruppo Famiglia è focalizzata sul benessere dell'utente e sulla qualità professionale degli operatori; questi sono pienamente coinvolti nella vita della Comunità attraverso la massima applicazione delle indicazioni del lavoro di gruppo e attraverso la circolarità della comunicazione per l'acquisizione e lo scambio di conoscenze tecnico scientifiche ed esperienziali. Il miglioramento delle prestazioni è una nostra meta e nello stesso tempo un metodo utilizzato e misurato nel lavoro di équipe, così come operare in sinergia con i servizi pubblici per attuare il progetto riabilitativo sia per gli aspetti clinici che per i tempi del reinserimento.

L'attenzione primaria della Comunità è incentrata sul benessere dell'utente per il quale il Gruppo Famiglia attua programmi di miglioramento continuo, individuando e rispettando bisogni e richieste, impegnandosi a realizzare il più possibile le sue aspettative.

È altresì garantito il rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Gli indicatori di qualità rintracciabili, misurabili e controllabili messi in atto dalla Comunità si evincono attraverso:

- Una scheda valutativa sottoposta ai familiari degli utenti una volta l'anno che misura il loro grado di soddisfazione sui servizi erogati dalla Comunità, con possibilità di fornire indicazioni utili al miglioramento. I dati sono considerati positivi, e quindi indici di qualità del servizio erogato, se la risposta "Soddisfatto" raggiunge l'80% degli utenti presenti nell'anno.
- Una scheda in cui annualmente si quantifica il numero dei ricoveri in SPDC; valutando come positivo l'indice che va da 0 a 1 ricovero per ogni paziente o comunque non superiore alla percentuale del 10% rispetto al totale dei pazienti.
- La valutazione della compliance del paziente rispetto alla consapevolezza del disturbo e alla capacità collaborativa di adesione alla cura riabilitativa attraverso l'analisi dei seguenti interventi:
 - Richieste di colloqui individuali con lo Psichiatra e la Psicoterapeuta;
 - Partecipazione al Gruppo Terapeutico;

- Accettazione della farmacoterapia secondo le indicazioni dello Psichiatra;
- Aderenza alle attività riabilitative rilevata dal personale educativo e comunicata nelle riunioni settimanali d'équipe di cui viene redatto verbale. L'adesione o meno ai progetti individuali e di gruppo delle suddette attività sono rintracciabili nella scheda informatizzata della Comunità denominata "Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato", periodicamente monitorata e aggiornata, che permette di verificare l'andamento di ogni assistito confrontandolo sia nella seriazione temporale orizzontale che in quella verticale con gli altri utenti.
- La lettura dei dati di cui sopra consente ai responsabili sanitari di valutare l'evoluzione dell'orientamento diagnostico, a partire dall'ingresso fino alle dimissioni e la congruità del servizio al bisogno di cura dell'utente.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Comunità annualmente rinnova fattivamente il suo impegno affinché la struttura fisica e l'organizzazione alberghiera rispondano ai criteri di accoglienza, sicurezza e disponibilità verso le esigenze gruppali ed individuali, nel rispetto delle norme di prevenzione e tutela sia per gli utenti che per gli operatori; questo benessere si traduce nella cura rivolta alla preparazione giornaliera dei cibi con prodotti freschi e locali, alla personalizzazione degli ambienti di vita degli utenti, al rinnovo degli arredi interni e di cura degli spazi verdi.

L'altro impegno a cui si tiene fede è rivolto al lavoro di supervisione dell'operato del personale educativo e sanitario e alla crescita conoscitiva e di sensibilizzazione dell'équipe.

La finalità di questo aspetto formativo, clinico e culturale, è di accompagnare l'intervento e la relazione con il paziente facilitando e sviluppando la capacità all'ascolto e alla decodificazione dei bisogni, in base ai diversi segmenti attraversati nel percorso riabilitativo, e concretizzati con diversi progetti di comunicazione creativa (scrittura, pittura, teatro, sport ecc.) affidati di volta in volta agli operatori dei quali sono identificate inclinazioni e abilità.

I programmi che di anno in anno la struttura intende sviluppare, riguardanti soprattutto la formazione del personale e la diffusione culturale e scientifica in favore della Salute Mentale, sono presenti e fruibili attraverso il Sito Internet.

SCHEDA VALUTATIVA

La presente scheda è un'opportunità per esprimere il gradimento nei confronti della Comunità. Le vostre valutazioni ci aiuteranno a migliorare la qualità dei servizi erogati. La scheda è anonima e tutte le informazioni sono tutelate dalla legge sulla privacy.

Vi chiediamo di esprimere una vostra valutazione rispetto a:

1. L'ospitalità

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

2. Il confort della stanza e dei servizi igienici

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

3. Il decoro e l'igiene degli ambienti (mensa, soggiorno, porticato, spazi verdi)

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

4. La tranquillità dell'ambiente interno ed esterno

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

5. La tutela e la riservatezza durante i colloqui

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

6. L'accessibilità riservata ai familiari/amici (orari, punti di ritrovo, ecc...)

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

7. Lo Staff operativo – rispetto e cortesia

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

8. Lo Staff operativo - chiarezza nelle spiegazioni del percorso terapeutico

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

9. Lo Staff operativo – facilitare e migliorare i rapporti fra utente e familiari

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

10. Lo Staff operativo – attenzione per lo stato di salute psico-fisica

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

11. Lo Staff operativo - disponibilità all'ascolto, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

12. L'organizzazione della struttura

Ottimo

Soddisfacente

Sufficiente

Insoddisfacente

Non saprei

Osservazioni e suggerimenti:

data: _____

INFORMAZIONI

Associazione Gruppo Famiglia

Viale delle Regioni, 4/A
63822 Porto San Giorgio (FM)

Tel. ++39 07 34 678 911
Fax ++39 07 34 672 929

info@comunitagruffofamiglia.it
gruppo.famiglia@pec.it
www.comunitagruffofamiglia.it

