

# CARTA DEI SERVIZI

*(ai sensi della L.R. 4/2007)*



<http://www.benesserecoop.it>



[info@benesserecoop.it](mailto:info@benesserecoop.it)

Segreteria :+039 0971476802 – fax 1782256414

Presidenza: +0390971476802 – fax 1782256414 [presidenza@benesserecoop.it](mailto:presidenza@benesserecoop.it)

Centro Diurno: +0390971476802 – [centrodiurno@benessere.it](mailto:centrodiurno@benessere.it)

Casa Alloggio: +039097153263 - [residenza@benesserecoop.it](mailto:residenza@benesserecoop.it)

**INDICE CARTA DEI SERVIZI**

	<i>Pag.</i>
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</b>	<b>3</b>
<i>Politica della qualità</i>	<b>3</b>
<i>Le Attività della Cooperativa</i>	<b>4</b>
<b>LE CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI – LA CASA ALLOGGIO</b>	<b>5</b>
<i>Presentazione del servizio</i>	<b>5</b>
<i>Ubicazione</i>	<b>5</b>
<i>Le professionalità coinvolte</i>	<b>6</b>
<i>Le attività riabilitative</i>	<b>6</b>
<i>La giornata tipo della Casa alloggio</i>	<b>6</b>
<i>Caratteristiche della struttura</i>	<b>6</b>
<i>Le modalità di accesso</i>	<b>7</b>
<b>LE CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI – IL CENTRO DIURNO</b>	<b>7</b>
<i>Presentazione del servizio</i>	<b>7</b>
<i>Ubicazione</i>	<b>7</b>
<i>Le professionalità coinvolte</i>	<b>7</b>
<i>Le Attività del Centro Diurno</i>	<b>7</b>
<i>Caratteristiche della struttura</i>	<b>8</b>
<i>Le modalità di accesso</i>	<b>8</b>
<b>LE CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI – LA PORTA SOCIALE</b>	<b>8</b>
<i>GLI OCCUPATI PER SERVIZIO</i>	<b>8</b>
<i>TIPOLOGIA DEI CONTRATTI APPLICATI</i>	<b>8</b>
<i>LO STAFF DELLA COOPERATIVA</i>	<b>9</b>
<i>DIRITTI DEGLI UTENTI</i>	<b>9</b>
<i>DIRITTI DELLE FAMIGLIE</i>	<b>9</b>
<i>Norme di comportamento della Casa Alloggio</i>	<b>10</b>
<i>INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</i>	<b>10</b>
<i>L'Associazione Famiglie psichiatriche "H Lettera muta"</i>	<b>11</b>
<i>MODULO GESTIONE RECLAMI</i>	<b>12</b>

## INTRODUZIONE

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

È una cooperativa sociale di tipo "A" (Legge 381/91) impegnata nella gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi. È stata costituita nel 1996 con l'obiettivo di intervenire:

- proponendosi da impresa sociale come interlocutore per i bisogni del territorio nella realizzazione di strutture e servizi a gestione privata;
- nella gestione e promozione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali in collegamento con gli enti pubblici;

### POLITICA DELLA QUALITÀ

*Lo sviluppo in area psichiatrica richiede l'intervento di attori sempre più qualificati, preparati a gestire l'innovazione e la complessità. La missione della nostra organizzazione è di perseguire, la riabilitazione psichiatrica, l'interesse generale della comunità. Coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto e nella Mission, la nostra organizzazione si impegna a perseguire i seguenti obiettivi generali:*

#### **Orientamento al Paziente**

*L'organizzazione si pone l'obiettivo di recuperare attraverso l'attività terapeutico riabilitativa una condizione di compenso psichico che permetta il reinserimento del paziente nello stato sociale di provenienza e il soggiorno in Comunità. Orientamento ai Familiari. L'organizzazione ritiene fondamentali le opportune mediazioni con il sistema di supporto familiare sensibilizzandolo al Piano Terapeutico e coinvolgendolo nel percorso terapeutico. Tra gli obiettivi del Piano Terapeutico ripresenta quello della riduzione del carico assistenziale da parte dei familiari.*

#### **Orientamento al Sistema Sanitario Nazionale**

*L'organizzazione pone molta importanza ai rapporti di collaborazione con il SSN nell'affrontare i problemi, disponibilità al confronto sulla verifiche, progetti di miglioramento ai servizi in essere e progetti per attivazione di Progetti Riabilitativi sulla base di bisogni presenti.*

*Orientamento alle associazioni a tutela dei pazienti*

*L'organizzazione collabora con le associazioni a tutela dei pazienti nella pianificazione dei miglioramenti dei servizi erogati ai pazienti. Le associazioni infatti sono considerate osservatrici privilegiate nel monitoraggio della qualità percepita e quindi il nostro punto di riferimento nelle valutazioni sulla soddisfazione del paziente.*

#### **Motivazione personale**

*L'organizzazione mira alla motivazione e coinvolgimento del personale alla crescita aziendale, condivisione delle conoscenze ed esperienze tra dipendenti e maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento consente di operare con successo.*

#### **Governo clinico e miglioramento**

*L'organizzazione è orientata verso un approccio strategico al processo di miglioramento complessivo della qualità delle prestazioni sanitarie e della salvaguardia di elevati standard di assistenza attraverso la creazione di un ambiente in cui possa svilupparsi l'eccellenza dell'assistenza sanitaria.*

*Per perseguire gli intenti che l'organizzazione si è posta, l'organizzazione ha:*

- implementato e mantiene attivo un SGQ in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001'08 che ha lo scopo di garantire che quanto realizzato sia conforme ai requisiti e agli obiettivi dichiarati;
- predisposto una Carta dei Servizi per divulgare al paziente, familiare, associazioni a tutela dei pazienti e SSN, la missione, i servizi e relativi criteri di accesso, le modalità di funzionamento, condizioni per facilitarne le valutazioni da parte delle parti interessate, le procedure per assicurare la tutela dei pazienti, la trasparenza dei servizi;

- attivato specifiche fasi di verifica e di riesame del sistema qualità per assicurare che gli strumenti utilizzati siano applicati ed adeguati agli obiettivi e agli scopi del sistema qualità stesso;
- attivato Audit Clinici quale strumento di miglioramento della qualità e degli outcome della assistenza attraverso una revisione tra pari strutturata, per mezzo della quale i clinici esaminano la propria attività e i propri risultati in confronto a standard espliciti e la modificano se necessario;
- adottato un approccio integrato alla gestione del rischio quali insieme di attività cliniche gestionali e amministrative intraprese per identificare, valutare e ridurre rischi di danni per pazienti, operatori e visitatori e il rischio di perdite per l'organizzazione stessa;
- provveduto alla sensibilizzazione e formazione continua del personale coinvolto nelle attività aventi influenza sulla qualità, ai fini di un suo profondo coinvolgimento collaborativo nella gestione aziendale e della garanzia di una professionalità sempre competitiva;
- posto una attenzione continua alle seguenti parti interessate: Sistema Sanitario Nazionale, Comunità e Associazioni a tutela dei pazienti, familiari, pazienti, soci, dipendenti e collaboratori;
- definito specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili, in funzione delle esigenze espresse dalla gestione del SGQ, nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili;
- creato le condizioni affinché pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in organizzazione.

IL PRESIDENTE  
Michele Beneventano

## LE ATTIVITÀ DELLA COOPERATIVA

- \* Dal dicembre del 1997 a Novembre del 1999 ha gestito, attraverso il patto consortile con il Consorzio C.S., il servizio di Assistenza domiciliare Infermieristica e riabilitativa in convenzione con l'ASL n. 5 di Montalbano Ionico (MT).
- \* Da marzo del 1998 ad Agosto del 2001 ha gestito, attraverso il patto consortile con il Consorzio C.S., il servizio di assistenza fisica a portatori di handicap in convenzione con il Comune di Tolve nell'ambito di un progetto realizzato ai sensi della legge regionale 38/84. Il progetto ha coinvolto in particolar modo la scuola media di Tolve con la quale sono state realizzate significative iniziative di sensibilizzazione di tutti gli alunni alle problematiche dell'handicap attraverso attività di animazione.
- \* Dal luglio 1999, attraverso il patto consortile con il Consorzio C.S., gestisce il Centro Diurno "La Mongolfiera" per persone con disagio psichico, in convenzione con l'Asl n. 2 di Potenza.
- \* Dal settembre 1999, Attraverso il patto consortile con il Consorzio C.S., gestisce una Casa-alloggio per dimessi psichiatrici, in convenzione con l'ASL n. 2 di Potenza.
- \* Dal settembre 2001, a Gennaio 2005 attraverso il patto consortile con il Consorzio C.S., ha gestito il Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto agli Anziani della Città di Potenza, in convenzione con il Comune di Potenza.
- \* Dal mese di Settembre 2003 a Marzo 2004 ha gestito il servizio di assistenza domiciliare agli anziani nell'ambito di zona Agri-Melandro
- \* È aderente al Consorzio C.S. Cooperazione e Solidarietà di Potenza

- \* È aderente al Consorzio "La Città Essenziale" di Matera
- \* È aderente alla Confcooperative di Basilicata
- \* È stata tutor e soggetto promotore nel "Progetto Fertilità" di Sviluppo Italia S.p.a. nei confronti della Soc. Coop. "Nova Terra".
- \* Da Marzo del 2008 gestisce una "Porta Sociale" in convenzione con il Comune di Potenza.
- \* È in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 rilasciata dall'ente di certificazione ANCCP.

## LE CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

### LA CASA ALLOGGIO - PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

**La Casa Alloggio BenEssere** è impegnata in un programma terapeutico riabilitativo per utenti con disagio psico-sociale con l'obiettivo primario di offrire e favorire una rete di rapporti e di opportunità emancipative all'interno di specifiche attività e laboratori. La struttura si è così rivestita gradualmente di un ruolo che andasse oltre la semplice soluzione abitativa, mirando ad una organizzazione ed ad una gestione in grado di prevenire e scongiurare ogni forma di isolamento delle persone disagiate e di favorire lo scambio, l'incontro con altri soggetti. I principi fondamentali su cui si fonda l'azione della casa alloggio, sono senza dubbio quelli di favorire un ambiente familiare, ossia creare un ambiente nel quale gli utenti possano trovare risposte ai propri bisogni primari ed affettivi, promuovere il loro potenziale sociale e quindi l'integrazione e l'inclusione nella collettività e sviluppare le specifiche autonomie personali, relazionali e sociali mediante un progetto individualizzato cercando di mantenere quelle già acquisite. Per valorizzare e ricercare una migliore qualità della vita per i nostri ospiti è per noi di fondamentale importanza monitorare e migliorare il servizio attraverso:

- l'accoglienza dell'ospite ponendo attenzione ai propri bisogni e interessi
- il rapporto tra ospite-ospite e operatore e ospite
- il coinvolgimento dell'ospite nell'attività quotidiana
- confronto e collaborazione con figure educative- professionali nell'ottica territoriale
- l'integrazione della struttura con il Territorio
- la promozione, sostegno di un lavoro di rete nell'ottica della qualità dell'intervento riabilitativo individuale con il coinvolgimento del volontariato organizzato e non e la famiglia

Questo cammino intrapreso necessita di osservazione e verifica della validità delle scelte fatte e delle metodologie applicate in modo da evidenziare e potenziare le aree di successo e contrastare quelle di difficoltà. Viene quindi eseguito un costante monitoraggio per controllare l'impatto delle azioni messe in campo, andando verso un miglioramento continuo, valutando la qualità dei risultati e la loro efficacia nell'attesa di sempre nuovi positivi sviluppi.

#### Ubicazione

La Casa alloggio ha sede a Potenza in via Della Tecnica, 36. E' situata in un quartiere tranquillo, a pochi minuti dal centro storico, facilmente raggiungibile anche dai mezzi pubblici. La casa alloggio è stata ristrutturata rispettando le normative vigenti. Per migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti sono stati predisposti spazi comuni attrezzati e di facile accesso per facilitare la socializzazione e la vita di comunità.

#### Le professionalità coinvolte :

##### Coordinamento

**Il Coordinatore** Ha funzioni di responsabile operativo generale, cui corrisponde la massima responsabilità circa l'andamento della casa alloggio stessa nel conseguimento degli obiettivi individuati.

**L'Assistente Sociale** E' responsabile del settore organizzativo e/o servizio sociale che è una professione complessa multifunzionale globale comunitaria, che ha come centro l'aiuto all'utenza per un corretto rapporto tra bisogni e risorse.

### **Gli Operatori**

L'assistenza e gli interventi riabilitativi sono svolti da figure professionali che aiutano l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane, ne curano l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione dei farmaci, la mobilitazione e si intrattengono con loro nei momenti di attività occupazionali o di animazione. La Cooperativa in questo senso promuove la formazione, mettendo a disposizione dell'operatore molte opportunità per incrementare le conoscenze psico-educative indispensabili per potenziare la capacità di individuare i bisogni e le necessità dell'utente. Presso la Casa Alloggio lavorano stabilmente 15 operatori tra Educatori, Infermieri, Operatori Tecnici addetti all'Assistenza (OTA) e Operatori Socio Sanitari (OSS)

### **Le attività riabilitative**

La casa alloggio offre attività e laboratori interni ed esterni alla struttura al fine di:

- Favorire il benessere della salute individuale
- Sviluppare le capacità personali
- Integrarsi con il territorio
- Stimolare l'autonomia personale
- Potenziare le abilità per gestire lo stress

Particolare importanza viene data ad una serie di interventi rivolti ad aspetti e soluzioni utili non più e non solo strettamente clinici, ma volti a valorizzare e cercare una migliore qualità di vita per queste persone, attraverso il rapporto con gli altri organizzando feste in occasione di compleanni e ricorrenze quali Natale, Capodanno, Pasqua, Carnevale con l'obiettivo di mantenere viva la relazione con il territorio e di stimolare e sviluppare lo scambio intergenerazionale (ospiti – anziani - bambini).

### **La giornata tipo della Casa alloggio**

Ora	Attività
07.00/08.00	<i>Sveglia ospiti</i>
08.30/09.30	<i>Colazione e somministrazione della terapia farmacologica</i>
09.30/12.30	<i>Attività educative e socio riabilitative interne ed esterne alla struttura</i>
13.00	<i>Pranzo</i>
14.00/16.00	<i>Riposo e relax – somministrazione della terapia farmacologica</i>
16.00/19.00	<i>Attività riabilitative con attivazione di laboratori interni ed esterni</i>
19.30/20.30	<i>Cena, somministrazione della terapia farmacologica</i>
20.30/22.00	<i>Intrattenimento, TV, momento di socializzazione di gruppo</i>
22.00	<i>Riposo notturno</i>

*Le occasionali variazioni di programma dovute ad escursioni, gite fuori città' o a festeggiamenti particolari ( compleanni in pizzeria, feste nel quartiere...) comporteranno ovviamente l'annullamento delle attività riabilitative previste per quel giorno specifico.*

### **Caratteristiche della struttura**

La Casa Alloggio è strutturata su due piani, gli spazi interni sono così ripartiti: Ingresso, Cucina, Ripostigli, Soggiorno Sala da Pranzo, Salotto con divani in pelle, impianto stereo e TV color e angolo lettura con libreria, Locale di appoggio per gli operatori (Guardiola), Ufficio Coordinatore e Assistente Sociale, Ufficio Front-Office, Camere da letto comode e confortevoli (3 Triple e 3 doppie), servizi Igienici muniti di antibagno per gli utenti in misura di 1/4, Un bagno per disabili, Locale Infermeria, Salottino Solarium, Locale Lavanderia con annesso deposito biancheria sporca, spogliatoio operatori, angolo stireria,

### **Le modalità di accesso**

#### **Modalità di accesso e fruizione del servizio presso la Casa Alloggio**

La casa alloggio ospita 15 utenti per la maggior parte ex degenti dell'ospedale psichiatrico Don Uva di Potenza e utenti provenienti dal territorio. La richiesta di inserimento di un utente avviene inizialmente attraverso un contatto

telefonico e successivamente per iscritto da parte dell'ente pubblico (Dipartimento di Salute Mentale) all'attenzione del Coordinatore. Successivamente deve essere fornita documentazione a carattere psico - sociale e sanitario al fine di favorire una prima valutazione. Viene stilata la Scheda Sociale da parte dell'Assistente Sociale della struttura, segue una riunione d'équipe per una presa visione dei documenti dell'utente e apertura delle cartelle educativa, sociale e sanitaria. Inizia così il periodo di osservazione della durata di un mese dell'utente attraverso attività e laboratori strutturati e non per la definizione del P.E.I (piano educativo individualizzato) al fine di valutare le difficoltà e le capacità possedute dall'utente e individuare gli obiettivi a breve, medio e lungo termine verificabili ogni 6 mesi.

## LE CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

### IL CENTRO DIURNO “ La Mongolfiera” - *Presentazione del servizio*

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale che completa l'offerta terapeutica dei servizi per le persone in situazioni di disagio mentale. Opera in sintonia con il Centro di Salute Mentale e con il contributo dell'associazionismo degli utenti e dei famigliari. Ha una "mission" formativa e abilitativa e si pone a pieno titolo nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio. Vuol essere un'alternativa all'assistenza psichiatrica basata sull'asse ambulatorio – domicilio - ospedale, e intende collegare maggiormente all'utilizzo delle reti informali e alla valorizzazione delle risorse della comunità locale. La partecipazione dell'Associazione “H lettera Muta”, alle attività della struttura, rappresenta la novità, promuove il protagonismo degli utenti nella tutela della propria salute. Altra novità, nella pianificazione delle strategie socio riabilitative, è l'attività di orientamento, formazione e inserimento lavorativo degli utenti. Ciò al fine di attuare "buone pratiche" attraverso la promozione di protocolli di intesa con le istruzioni, l'imprenditoria locale ed il privato sociale. Il Centro Diurno è il luogo dove andare e dove trovi sempre qualcuno che ti ascolta. E' il luogo dove, quando sei in difficoltà, qualcuno ti aiuta a ritrovare le risorse per ricominciare. L'opportunità per credere maggiormente in te stesso e nelle tue capacità, attraverso l'impegno in attività sociali, terapeutiche e di animazione. L'occasione per scoprire le tue abilità personali e valorizzarle in un progetto di vita

#### *Cosa si propone*

La costruzione di un progetto, di un'azione comune pratica, intellettuale, affettiva. Un'azione di sollievo alle famiglie. La lotta allo stigma quale discredito sociale permanente e un cambiamento di atteggiamento culturale nei confronti di ogni forma di diversità. La prevenzione delle condizioni di abbandono e di emarginazione. La promozione di processi di inclusione sociale e di riconoscimento dei diritti di cittadinanza.

#### *Ubicazione*

Il Centro Diurno “La Mongolfiera” ha sede a Potenza in Viale del Basento snc (Palazzo Pisani).

#### *Le professionalità coinvolte*

##### **Coordinamento**

**Il Coordinatore** Ha funzioni di responsabile operativo generale, cui corrisponde la massima responsabilità circa l'andamento del Centro Diurno nel conseguimento degli obiettivi individuati.

##### *Gli Operatori*

Presso il Centro Diurno lavorano stabilmente 9 operatori tra Educatori, Maestri d'Arte, Operatori Socio Sanitari e Inservienti

#### *Le Attività del Centro Diurno*

Attività pratiche e manuali, Attività per l'utilizzo di strumenti informatici e tecnologie multimediali, Attività psicomotorie e bioenergetica, Attività sportiva non agonistica, Attività ricreative e di socializzazione, Art-therapy, Musicoterapia, Cineforum, Teatro, Stili di vita e qualità della vita, Formazione della cultura e alla pratica della mutualità e dell'auto-mutuo aiuto, Attività di orientamento e formazione, Bilancio di competenze, Inserimento al lavoro

### **Caratteristiche della struttura**

E' situato nel normale contesto urbano, facilmente raggiungibile anche dai mezzi pubblici . Al suo interno, vi sono ampi spazi adibiti alle attività sia riabilitative che di socializzazione oltre che a laboratori diversificati in base alle esigenze degli utenti.

### **Le modalità di accesso**

Il Centro Diurno ospita 20 utenti per la maggior parte provenienti dal territorio. La richiesta di inserimento di un utente avviene inizialmente attraverso un contatto telefonico e successivamente per iscritto da parte dell'ente pubblico (Dipartimento di Salute Mentale) all'attenzione del Coordinatore. Successivamente deve essere fornita documentazione a carattere psico - sociale e sanitario al fine di favorire una prima valutazione. Viene stilato un Programma Riabilitativo Individuale da parte degli Educatori della struttura, segue una riunione d'équipe per una presa visione dei documenti dell'utente e a avvio del percorso riabilitativo . Inizia così il periodo di osservazione della durata di un mese dell'utente attraverso attività e laboratori strutturati e non per la definizione del P.E.I (piano educativo individualizzato) al fine di valutare le difficoltà e le capacità possedute dall'utente e individuare gli obiettivi a breve, medio e lungo termine verificabili ogni 6 mesi.

## **LA PORTA SOCIALE**

### **Servizi di sostegno alla famiglia e al Territorio (LA PORTA SOCIALE)**

**Porta Sociale** E' un servizio totalmente gratuito rivolto a tutti i cittadini per dare informazioni sui servizi presenti sul territorio e offrire risposte concrete sul tema del disagio psichico e sul disagio in generale.

**Sede:** via Della tecnica,36 Potenza

Num. tel. 0971 476802 – 53263 - fax 1782256414-

Sito web <http://www.benesserecoop.it>

E- mail [info@benesserecoop.it](mailto:info@benesserecoop.it)

#### **Giorni e orari aperture**

giorni feriali dal **Lunedì al Venerdì 10.00 – 13.00**

#### **Area specifica di intervento**

Disagio Psicico – Salute Mentale

### **GLI OCCUPATI PER SERVIZIO**

SERVIZIO	N° unità
Gestione Centro Diurno	8
Gestione Casa Alloggio	15
Segreteria e Amministrazione	2
<b>TOTALE</b>	<b>25</b>

### **TIPOLOGIA CONTRATTI APPLICATI**

Contratto Collettivo del Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario assistenziale - educativo e di inserimento lavorativo

## LO STAFF DELLA COOPERATIVA

GLI ORGANI DI GOVERNO			
1	Michele Beneventano	Presidente	<a href="mailto:presidenza@benesserecoop.it">presidenza@benesserecoop.it</a>
2	Massimo De Rosa	Vice Presidente	<a href="mailto:derosa.m@confcooperative.it">derosa.m@confcooperative.it</a>
3	Marinella Greco	Consigliere	<a href="mailto:residenza@benesserecoop.it">residenza@benesserecoop.it</a>
4	Maria Summa	Consigliere	<a href="mailto:residenza@benesserecoop.it">residenza@benesserecoop.it</a>
5	Rosangela Perniola	Consigliere	<a href="mailto:centrodiurno@benesserecoop.it">centrodiurno@benesserecoop.it</a>
6	Laurita Laviero	Revisore	<a href="mailto:rino.lau@tiscali.it">rino.lau@tiscali.it</a>
7	Siesto Gabriella	Resp. Qualità	<a href="mailto:gasiesto1@virgilio.it">gasiesto1@virgilio.it</a>

STAFF DELLA CASA ALLOGGIO			STAFF DEL CENTRO DIURNO	
1	Marinella Greco	Coordinatore	Michele Beneventano	Coordinatore
2	Maria Summa	Assistente Sociale	Rosangela Perniola	Coordinatore Educativo
3	Giuseppe Lotrionte	Infermiere	Di Tommaso Rosaria	Educatore
4	Nolè Carmen	Educatore	Rocco Urga	Educatore
5	Carbone Daniele	Operatore	Simon Laurenzana	Maestro d'Arte
6	Mario Gerardo Laguardia	Operatore	Carmelina Lovallo	O.S.S.
7	Maria Sabato	Operatore	Caterina Beneventano	O.S.S.
8	Bellettieri	Maria Luisa	Rocco Prada	Inserviente
9	Antonietta Ferri	Terapista		
10	Nadia Continanza	Terapista		
11	Imprenda Giuseppina	O.S.S.		
12	Palma Michele	O.S.S.		
13	Alessandra Giuzio	O.S.S.		
14	Anna Grazia Pizzo	O.S.S.		
15	Masi Giuseppina	O.S.S.		
16	Rocchina Abiusi	O.T.A.		

### DIRITTI DEGLI UTENTI

L'utente è soggetto 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 psichiatrico 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 in ogni struttura.

### 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 riabilitativo - terapeutico, 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.

### **Norme di comportamento della Casa Alloggio**

I parenti degli utenti, quando entrano in Casa Alloggio, devono presentarsi e rispettare i tempi, gli orari e la libertà dei loro cari e degli altri utenti, mantenendo atteggiamenti, linguaggio e abbigliamento consoni alle situazioni.

- **Orario visite e telefonate**  
**Mattina 10:30 – 12:00**  
**Pomeriggio 16:00 – 18:30**
- E' obbligatorio, durante le visite, fare sempre riferimento agli operatori in turno, in quanto responsabili degli utenti e di ciò che accade durante l'orario di lavoro.
- E' assolutamente vietato dalle norme igieniche HACCP portare ai propri familiari cibi di produzione propria. I prodotti devono essere confezionati e sigillati e gli operatori sono responsabili del controllo della scadenza e dell'integrità delle confezioni.
- Ogni alimento, inoltre, deve essere consegnato agli operatori che valuteranno quando farlo consumare, fermo restando il fatto che ogni alimento verrà condiviso con gli altri utenti per avvalorare gli insegnamenti del vivere comune.
- Durante le visite è consentito l'utilizzo degli spazi comuni. E' vietato intrattenersi nelle camere degli utenti e utilizzare gli ambienti riservati, compreso cucina e ufficio operatori.
- Le uscite degli utenti fuori dalla struttura devono essere obbligatoriamente concordate con gli operatori e approvate dalla direzione. L'autorizzazione o il diniego da parte degli operatori in turno è insindacabile.
- I soggiorni a casa inoltre, vanno anticipatamente autorizzati e concordati al fine di consentire agli operatori di organizzarsi e preparare gli indumenti e la terapia necessari al benessere dell'utente.
- L'orario di rientro delle suddette uscite dovrà essere rispettato.
- Il Coordinatore e l'Assistente Sociale ricevono i familiari dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.00.
- Per reclami è possibile richiedere e compilare l'apposito modulo (**Mod. REC – 01**).

### **INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

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 le Aziende Unita' Sanitarie Locali (Ausl), i Centri di Salute Mentale (CSM), l'équipe della struttura, gli utenti e le loro 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 CSM. 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 struttura abitativa :**

- controlli e certificazioni periodiche da parte degli organi competenti.

#### **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 il C.S.M.

#### **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.*

### **L'Associazione Famiglie psichiatriche "H Lettera muta"**

*"La salute mentale non investe solo i diretti interessati ma coinvolge anche le famiglie. Appare quindi necessario un lavoro sinergico tra i vari attori coinvolti, al fine non solo di diminuire i sintomi patologici, ma migliorare la qualità di vita del singolo e quindi della società."*

L'associazione di volontariato denominata "H Lettera muta" si costituisce il 28.10 2008 con sede in via Della Tecnica, 36 a Potenza presso la Casa alloggio BenEssere allo scopo di far assumere alla famiglia un ruolo centrale nei percorsi terapeutici e nella programmazione degli interventi alla luce dei cambiamenti legislativi a proposito di psichiatria favorendo loro una maggiore consapevolezza e partecipazione. L'associazione si costituisce a seguito di un'azione di promozione e di supporto della BenEssere Società Cooperativa Sociale di Potenza. L'adesione a socio è aperta a tutti i cittadini che vivono in famiglia un disagio psichico.



## MODULO RECLAMI

### Sezione 1 – Segnalazione e Descrizione del Reclamo

**Segnalazione del reclamo:**

**Data di segnalazione del reclamo:**

(Nome dell'Operatore che ha rilevato il reclamo)	(Ruolo)

(Nome dell'Cliente che ha esposto il reclamo)


**Descrizione del reclamo:**

**In caso di reclamo verbale:**

(Descrizione del reclamo raccolto dall'Operatore:



**In caso di reclamo scritto:**



Riferimenti del documento contenente il reclamo:(da considerarsi allegato al presente modulo)

**Eventuali precisazioni accessorie da parte di chi ha ricevuto il reclamo:**

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente  
(eventuale)

\_\_\_\_\_  
Firma dell'Operatore  
che ha rilevato il reclamo (sempre)

\_\_\_\_\_  
Firma del Responsabile  
competente per ricezione  
modulo (sempre)

Il presente modulo compilato in tutte le sue parti può essere consegnato a mano al coordinatore della struttura, via posta o inviato via fax al n. 1782256414 – è possibile scaricare il formato elettronico direttamente dal sito della cooperativa <http://www.benesserecoop.it>

## **Il folle**

*Nel parco di un manicomio  
incontrai un giovane  
dal volto pallido e bello e trasognato.  
Sedetti accanto a lui sulla panchina  
e chiesi:  
"Perché sei qui?"  
Mi guardò con occhi attoniti  
e disse:  
"E' una domanda poco opportuna la tua,  
comunque risponderò.  
Mio padre voleva fare di me una copia  
di se stesso, e così mio zio.  
Mia madre vedeva in me l'immagine  
del suo illustre genitore.  
Mia sorella mi esibiva il marito  
marinaio  
come il perfetto esempio da seguire.  
Mio fratello riteneva che dovessi essere  
identico a lui:  
un bravissimo atleta.  
E anche i miei insegnanti,  
il dottore in filosofia,  
e il maestro di musica , e il logico,  
erano ben decisi:  
ognuno di loro voleva  
che io fossi il riflesso  
del suo volto in uno specchio.  
Per questo sono venuto qui.  
Trovo l'ambiente più sano.  
Qui almeno posso essere me stesso".*

*(Khalil Gibran composta nel 1918)*

*...l'unica possibilità di sopravvivere alla schizofrenia è quella di diventare schizofrenici.  
Non è certamente un caso che il rischio suicidario negli schizofrenici e più in generale nei  
malati di mente può aumentare con la diminuzione repentina della sintomatologia psichica  
dovuta ad esempio ad una non calibrata "farmacoterapia deliriolitica" (se ad un delirante  
leviamo il delirio, gli rimane soltanto il dolore di un'esistenza intollerabile)*