



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Protetta ad Alta Assistenza
“Il Gabbiano” – Pontevico (BS)

Rev. n. 07 del 26 marzo 2026

Comunità Protetta ad Alta Assistenza “Il Gabbiano”

Via G. Ruffoni, 14 – 25026 Pontevico (BS)

Tel. 030 9930710 Mobile 334 6859408

Email comunitaprotetta@ilgabbiano.it • PEC salutementale.ilgabbiano@pec.it • Sito Web: www.ilgabbiano.it

ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

telefono 030 9930282 • fax 030 9930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

1. <u>La Cooperativa</u>	4
2. <u>Mission</u>	6
3. <u>Orientamento del Servizio</u>	7
4. <u>Obiettivi</u>	7
5. <u>La Comunità</u>	7
6. <u>Presentazione della Comunità</u>	8
7. <u>Dove ci troviamo, come raggiungerci</u>	8
8. <u>Descrizione degli ambienti</u>	9
9. <u>Giornata tipo</u>	9
10. <u>Struttura organizzativa</u>	10
11. <u>Fasi dell'intervento</u>	10
12. <u>Modalità di inserimento</u>	11
13. <u>Personale</u>	12
14. <u>Servizio di ristorazione</u>	12
15. <u>Formazione</u>	12
16. <u>Rapporti con i familiari</u>	13
17. <u>Rapporti con il territorio</u>	13
18. <u>Tutela della Privacy</u>	13
19. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012</u>	14
20. <u>Partecipazione</u>	14
21. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	15
22. <u>Conclusioni</u>	15

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto “Il Gabbiano”, La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi della Comunità Protetta ad alta assistenza, affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.

La Cooperativa “Il Gabbiano” vuole offrire servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.

1. La Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale Onlus è una Cooperativa sociale senza scopo di lucro, ad oggetto plurimo, ai sensi dell’art. 1, commi a) e b) della L. 381/1991. Il nostro obiettivo è l’organizzazione, la gestione e il completamento di una filiera di servizi orientati al perseguimento dell’interesse generale della comunità, alla promozione umana e all’integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, in particolare delle persone svantaggiate. Ispirandoci ai principi del movimento cooperativo internazionale — mutualità, solidarietà, democraticità, spirito comunitario, impegno, responsabilità, e radicamento territoriale — affrontiamo le sfide del mercato con un approccio imprenditoriale volto a coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo. La Cooperativa può operare, in coerenza con il proprio statuto, nelle seguenti aree:

- Servizi socio-assistenziali,
- Servizi socio-sanitari e sanitari,
- Servizi educativi e riabilitativi,
- Ecologia e ambiente, verde e florovivaismo,
- Informatica,
- Produzione e commercializzazione di beni,
- Pulizie civili e industriali,
- Lavanderia, ristorazione, manutenzione immobili,
- Servizi conto terzi,
- Formazione specialistica,
- Altre attività affini o connesse.

La Direzione Generale promuove un modello di gestione integrato, efficace e orientato al coinvolgimento attivo di tutti gli attori, attraverso:

- La definizione di obiettivi misurabili e il riesame degli indicatori di performance;
- L’assegnazione delle responsabilità nei processi organizzativi;
- La promozione della motivazione, della collaborazione e dello spirito di iniziativa;
- La formazione e sensibilizzazione del personale e dei partner;
- Il mantenimento degli accreditamenti e il rispetto degli standard di qualità;
- L’orientamento costante al miglioramento continuo.

Questa Policy è parte integrante del Codice Etico e del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e sarà oggetto di periodica diffusione, verifica e aggiornamento.

1.1 Gli obiettivi della Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale – ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- Rilevare e interpretare i bisogni reali delle persone fragili, fornendo risposte efficaci;
- Promuovere l’integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione sociale;
- Offrire lavoro stabile e sicuro, valorizzando il contributo dei nostri collaboratori;
- Garantire percorsi di formazione continua per la crescita personale e professionale;
- Accompagnare le persone svantaggiate nel re-inserimento nel mercato del lavoro;
- Favorire uno sviluppo sostenibile, etico e compatibile con l’ambiente e la società.

1.2 La nostra Vision

Crediamo in:

- Un modello d’impresa più umano e inclusivo;
- Un patto sociale che renda realmente esigibili i diritti delle persone;

- Progetti concreti per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza;
- Un cambiamento culturale che metta al centro la persona, oltre ogni tipo d'impresa.

1.3 La nostra Mission

La nostra missione è realizzare un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate, attraverso percorsi strutturati di cura, formazione, accompagnamento e inclusione, sempre nel rispetto della persona e del territorio in cui operiamo.

1.4 I Valori che ci guidano

I principi che guidano ogni nostra azione sono:

- Trasparenza gestionale
- Eccellenza professionale
- Rispetto della persona
- Responsabilità sociale
- Impegno per la comunità
- Innovazione e miglioramento continuo
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione della dignità lavorativa ed economica.

1.5 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa. Il 7/11/2022 il Consiglio di Amministrazione ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

Promozione sociale: crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

Rifiuto della discriminazione: tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

Onestà e responsabilità: l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

Rispetto delle norme vigenti: esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione: le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy: pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici: le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei

propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Valore delle risorse umane e rispetto della persona: "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Tutela della sicurezza: la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualità dei Servizi e dei prodotti: orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

Attenzione al territorio: la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Valore della reputazione e della credibilità aziendale: la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Concorrenza leale, conflitto d'interessi: "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

2. Mission

Origine e Finalità del Progetto

Per colmare la mancanza di strutture residenziali psichiatriche nella Bassa bresciana centrale ed orientale, l'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda e la Società Cooperativa Sociale ONLUS "Il Gabbiano" di Pontevico hanno stretto un'associazione in partecipazione.

Questa sinergia ha dato vita a una "Comunità Protetta" per l'accoglienza e il trattamento prolungato di persone con patologie mentali disabilitanti. La struttura opera in rete con l'Unità Operativa Psichiatrica n° 24 di Leno-Manerbio, afferente al Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda.

Un Modello di Collaborazione Pubblico-Privato

In linea con le normative vigenti e con il P.S.S.R. 2002/2004, il progetto rappresenta una delle prime sperimentazioni gestionali in Lombardia (ai sensi della L.R. 31/97 e del D.Lgs 502/92).

Questa collaborazione non-profit consente di:

- rispondere a un bisogno concreto del territorio, offrendo una soluzione residenziale altrimenti assente per questa tipologia di pazienti.
- valorizzare le risorse del privato sociale all'interno di un contesto di sicurezza e tutela per il cittadino, interamente garantito dal Servizio Pubblico.

Divisione dei Ruoli e Responsabilità

L'accordo definisce chiaramente i compiti di ciascun partner:

- la Cooperativa "Il Gabbiano": si occupa della gestione operativa e delle funzioni organizzative della struttura.
- il Dipartimento di Salute Mentale (A.O. Desenzano): mantiene la Direzione Scientifica, cura la programmazione, l'indirizzo e il controllo delle attività, partecipa alla formazione istituzionale e opera come garante della qualità del servizio nei confronti dei cittadini.

3. Orientamento

L'inserimento dei servizi destinati alla Salute Mentale, gestiti dalla Cooperativa, in ambito sanitario non ne limita la visione: il disagio psichico viene affrontato con un approccio olistico, che mette al centro la persona e non la sua malattia. Questa prospettiva si traduce in modelli assistenziali e riabilitativi volti a:

- valorizzare le risorse individuali: promuovendo l'empowerment e attivando processi di "guarigione sociale" per restituire dignità e favorire l'integrazione.
- costruire progetti personalizzati e sostenibili: pianificati e condivisi direttamente con l'utente. L'obiettivo è rendere la quotidianità significativa e dignitosa, anche in presenza della patologia.
- promuovere la cittadinanza attiva: sostenendo la riconquista dei propri diritti e ruoli sociali per scardinare lo stigma che circonda la sofferenza psichica.

Il cambiamento sociale si esprime nel dare spazio a nuove forme di autonomia e serenità, dove il concetto di "normalità" si intreccia con il valore e la piena legittimità della propria diversità.

4. Obiettivi

I servizi per la Salute Mentale gestiti dalla Cooperativa sono orientati a sostenere e promuovere la propria filiera con l'obiettivo di rispondere in modo mirato e funzionale ai bisogni sia delle persone con disagio psichico che dei loro nuclei familiari nella prospettiva di un miglioramento della rispettiva qualità di vita.

In tal senso gli interventi sono orientati a:

- A. Migliorare le competenze personali attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno
- B. Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- C. Orientare all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- D. Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- E. Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- F. Orientare le famiglie a formule di sostegno mirato

Servizi per la Salute Mentale gestiti dalla Cooperativa:

- Comunità Protetta Alta Assistenza (CPA)
- Centro Diurno (CD)
- 4 Programmi di Residenzialità Leggera (R.L.) Appartamenti per il Sostegno all'Autonomia

5. La Comunità

Premessa

La Comunità Protetta ad Alta Assistenza così come il Centro Diurno rientra fra i servizi psichiatrici previsti della Sperimentazione Gestionale attivata nel maggio 2005.

La Normativa per la Salute Mentale ribadisce a chiare lettere la necessità di realizzare sul territorio un sistema di interventi integrati fra loro tali da garantire un approccio sinergico al problema del disagio psichico.

È stata aggiudicata alla Cooperativa "Il Gabbiano", con Decreto di ASST del Garda n. 44 del 24.01.2020, la "Procedura aperta avente ad oggetto l'affidamento in concessione di una Comunità Protetta per pazienti psichiatrici ad alta Assistenza (C.P.A.) ubicata nel comune di Pontevico e di un Centro Diurno psichiatrico (C.D.).

La Comunità Protetta è un servizio residenziale per la cura e la riabilitazione di persone con disturbo psichico e difficoltà di inserimento sociale.

Garantisce, ai pazienti inseriti, l'attivazione un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale finalizzato a sostenerli, attraverso trattamenti ed attività riabilitative, nella costruzione di una migliore integrazione del sé e nel potenziamento di abilità sociali.

Missione

La Comunità si propone di sostenere ed accompagnare le persone portatrici di disagio psichico ad acquisire, attraverso percorsi individuali e di gruppo, le abilità necessarie alla costruzione o al potenziamento della propria autonomia personale e di una buona integrazione sociale.

Fondamentale e imprescindibile è il coinvolgimento degli utenti nelle attività della Comunità e nella scelta degli obiettivi personali da perseguire.

Finalità

Il servizio si propone di promuovere, sperimentare e applicare modelli assistenziali e riabilitativi orientati al miglioramento della qualità della vita, all'empowerment e al rispetto della dignità e dei diritti fondamentali della persona.

Ciò in termini di:

- sviluppo della filiera degli interventi riabilitativi psichiatrici per offrire risposte personalizzate, flessibili e dinamiche attraverso supporti mirati al bisogno di ciascuno
- sostegno allo sviluppo dell'autostima, della fiducia in sé, della capacità di costruire relazioni interpersonali adeguate
- sostegno nei percorsi di integrazione sociale orientati all'autonomia abitativa e lavorativa

Il Servizio, inoltre, promuove, sperimenta ed applica modelli organizzativi improntati, oltre che al più rapido ed efficace raggiungimento della propria mission, anche al miglioramento continuo della sua qualità garantendo la formazione continua del personale e l'attivazione di sinergie con le università e gli Istituti di ricerca.

6. Presentazione della Comunità

La Comunità ad alta assistenza è un servizio a carattere residenziale.

Esso accoglie persone che, affette da disagio mentale di varia natura e che manifestano difficoltà nello stabilire adeguate relazioni interpersonali e sociali.

Tutti gli inserimenti sono a termine, con un limite massimo di permanenza di trentasei mesi, e sono finalizzati al raggiungimento di specifici obiettivi enunciati al momento dell'ingresso del paziente nella struttura, oggetto di verifiche settimanali di gruppo e revisioni strutturate.

Gli ospiti inseriti nella Comunità Protetta trascorrono la loro giornata seguendo un programma di interventi diversificato all'interno di un modello di tipo domestico.

Le attività e le iniziative svolte all'interno della struttura sono finalizzate alla risocializzazione ed alla riappropriazione dell'autonomia, oltre che all'eventuale reinserimento lavorativo.

L'attenzione alla persona trova piena espressione nell'accoglienza della storia personale di ciascuno e nella costruzione di relazioni significative con gli operatori. La scelta di un registro comunicativo familiare e collaborativo favorisce la partecipazione attiva di tutti gli elementi del gruppo.

Obiettivi

Migliorare le competenze degli ospiti affetti da disturbi psichici attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno

- Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali in grado di veicolare forme di impegno e di assunzione di piccole responsabilità
- Orientare gli ospiti all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia
- Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio
- Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero
- Orientare le famiglie a formule di sostegno

7. Dove ci troviamo, come raggiungerci

La Comunità Protetta è ubicata nel centro storico di Pontevico, in Via Ruffoni 14, nelle immediate vicinanze della Piazza Principale del paese, della Chiesa e del Centro Diurno Integrato. Tutti gli ambienti ed accessi sono esenti da barriere architettoniche e sono arredati ed attrezzati secondo un modello di tipo familiare.

La posizione dell'edificio permette all'utenza di muoversi in autonomia sia per gli spostamenti che per le necessità di acquisti personali. La Comunità può essere raggiunta:

Con mezzi propri:

da Cremona: A21 con uscita Pontevico - Statale 10 direzione Brescia

da Brescia: A21 con uscita Pontevico – Statale 10 direzione Cremona

Con il Treno:

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevico. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com.

Con il Pullman:

Linea Brescia-Cremona. Nei pressi della Comunità c'è una fermata a richiesta.

8. Descrizione degli ambienti

L'edificio, con attiguo un ampio giardino è disposto su tre piani ed è il risultato della fusione, sistemazione, trasformazione e ristrutturazione dell'ex Ospedale di Pontevico attualmente di proprietà della Società Cooperativa Sociale ONLUS "Il Gabbiano". Tutte le opere di ristrutturazione sono state autorizzate dalla Sovrintendenza per i Beni Architettonici di Brescia, rispettando la struttura architettonica esterna precedente. Gli accessi, esenti da barriere architettoniche, danno la possibilità di raggiungere i piani superiori con scala e ascensore barellabile e l'abbandono degli stessi tramite l'ingresso e le uscite di sicurezza in caso di necessità. Tutti gli ambienti sono climatizzati per garantire uno stato di miglior confort e benessere. La Comunità può ospitare fino a n. 20 persone ed è dotata di n. 10 stanze da letto da uno a quattro posti. Le stanze sono arredate ed attrezzate secondo un modello di tipo domestico completo e funzionale e tutte le esigenze di vita quotidiana e che richiedono la partecipazione di ciascun ospite. Vi sono inoltre ampi ambienti comuni a favore degli ospiti, dei familiari e degli amici, locali per varie attività e un ampio giardino.

Gli stessi spazi possono essere utilizzati per i momenti di incontro tra gli ospiti, gli operatori e i familiari.

Accanto a questi sono collocati gli studi dei professionisti, la sala medica, la sala per attività psicoterapiche e la tisaneria.

Un cortile interno offre agli utenti la possibilità di godere di spazi aperti.

9. Giornata tipo

7:15 – 8:00	Tempo utile per l'accompagnamento al risveglio e igiene personale
8:00 – 8:30	Colazione
8:30 – 9:30	Riordino degli ambienti comuni e personali
9:30 – 10:00	Condivisione e programmazione delle attività riabilitative di gruppo
10:00 – 10:20	Coffee time
10:20 – 10:40	Attività riabilitative di gruppo o interventi individualizzati
10:40 – 11:40	Colloqui medico/educatore e attività libere
11:40 – 12:00	Preparazione della sala per il pranzo
12:00 – 13:00	Pranzo
13:00 – 13:30	Riordino e somministrazione della terapia
13:30 – 15:15	Tempo libero: utile per il riposo e per attività di relax, visione TV e letture
15:15 – 16:30	Attività riabilitativa di gruppo
16:30 – 17:30	Tempo utile per le uscite e la gestione dei propri interessi
17:30 – 18:30	Proposta di momenti ludico – ricreativi
18:30 – 19:00	Organizzazione della sala per la cena e scelta del menu
19:00 – 19:45	Cena
19:45 – 20:00	Riordino e somministrazione della terapia
20:00 – 21:00	Tempo libero
dalle 21:00	Riposo notturno

La regolarità con cui le attività vengono proposte crea le condizioni per una routine che accompagna, anticipa e rende familiari le operazioni di una quotidianità che si fa significativa e "riabilitativa" al tempo stesso.

10.Struttura Organizzativa

Modalità di ammissione

Il servizio viene attivato attraverso la richiesta dei Servizi Psicosociali (CPS) del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura:

- richiesta di inserimento;
- colloquio informativo-conoscitivo del potenziale Ospite;
- visita della Comunità;
- accoglienza;
- apertura della Cartella Clinica.

Segue un tempo di osservazione in cui l'educatore raccoglie, attraverso osservazioni strutturate e non, ulteriori dati ed elementi significativi al fine di poter predisporre, supervisionato dal Coordinatore, il Piano di Trattamento Riabilitativo (PTR) in coerenza con il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI).

Tale programma riabilitativo viene stilato e firmato dalle parti interessate. Ciascun Progetto prevede l'assegnazione di un case manager del CPS. Il progetto terapeutico riabilitativo è soggetto a verifiche trimestrali con monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi.

11.Fasi dell'intervento

Fase dell'accoglienza

Interventi

- Colloquio\visita
- Inserimento
- Apertura della cartella clinica
- Osservazione

Strumenti

- Schede di osservazione
- Diari infermieristici\educativi
- Scale outcome
- Cartella clinica
- Relazioni del CPS

1. La prima fase della **conoscenza del servizio** avviene attraverso un colloquio ed una visita alla Comunità per raccogliere la consensualità dell'utente e valutare la compatibilità dell'inserimento.
2. Segue la fase dell'**inserimento** con l'accompagnamento ed il sostegno di un operatore.
3. Si procede all'**apertura della Cartella Clinica**.
4. Inizia il tempo dell'**osservazione** e della raccolta dei dati significativi dell'ospite.

Fase della presa in carico

Interventi

- Definizione e stesura del Progetto Riabilitativo.
- Attività di monitoraggio.

Strumenti

- Cartella clinica
- Schede di osservazione
- Scale di valutazione (RECOVERY STAR- HONOS – VADO –BPRS-CAN-LQL)
- Moduli specifici

1. **Riordino delle informazioni** raccolte attraverso l'osservazione e la scheda anamnestica.
2. Stesura del **Piano di Trattamento Riabilitativo**.
3. Definizione delle **aree di intervento**.
4. **Scelta delle attività** riabilitative (cura della persona, consolidamento abilità di base, laboratori espressive, gestione del tempo libero).
5. **Verifiche** periodiche.

Fase della dimissione

Interventi

- Accompagnamento alla dimissione
- Contatti con il territorio (CPS)

Strumenti

- Cartella clinica
- Modulo di dimissione

La modalità di **dimissione** può essere

- programmata;
- trasferimento ad altra struttura;
- trasferimento ad altra struttura urgente (ricovero ospedaliero);
- autodimissione.

12.Modalità di inserimento

I criteri di inserimento che determinano la priorità delle liste d'attesa, sono i seguenti:

- **Ordine di registrazione in lista di attesa:** si considera registrata la domanda quando perviene in sede su apposito modulo, integralmente compilato, timbrato e firmato dal medico prescrittore.
- **Territorialità:** si dà precedenza ai residenti nella Provincia di Brescia e tra questi a quelli del D.S.M. dell'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda.
- **Età:** si accolgono pazienti dai 18 ai 65 anni.
- **Diagnosi:** sono accolti solo pazienti segnalati dai dipartimenti di salute mentale; sono escluse le diagnosi di ritardo mentale non complicato da altri disturbi psichici, tossicodipendenza e alcooldipendenza in fase attiva, demenze senili e disturbo di personalità antisociale.
- **Condizioni fisiche e psicopatologiche:** l'ospite deve essere autosufficiente per le autonomie di base, non deve avere malattie fisiche tali da pregiudicare la normale vita di comunità (patologie infettive gravi in fase contagiosa). Le manifestazioni psicopatologiche non devono presentare situazioni e segni di acuzie.
- **Compatibilità** (con gli ospiti già presenti e con l'articolazione organizzativa): si effettua una valutazione sia sul piano clinico, sociale e relazionale, sia sul piano della gestibilità da parte degli operatori, in relazione al rapporto numerico tra casi molto gravi e casi meno gravi e in relazione ad un congruo equilibrio sostenibile delle patologie presenti fra gli ospiti.

I tempi necessari all'inserimento sono invece difficilmente prevedibili in forma generalizzata perché subordinati al termine di percorsi terapeutici-co-riabilitativi di pazienti precedentemente inseriti.

Attività espletate

Gli interventi riabilitativi riguardano diverse aree, tra queste quelle fondamentali sono:

- Attività della vita di comunità, finalizzate alla realizzazione di una esperienza di vita di una struttura sociale complessa, di un contesto basato sulla relazione e sulla condivisione ed allo sviluppo di specifiche autonomie di tipo abitativo;
- Attività interne di laboratorio;
- Attività esterne alla comunità, del tempo libero, finalizzate alla socializzazione e alla integrazione nel contesto sociale locale.

Un momento molto significativo nella vita della Comunità è la riunione settimanale degli ospiti nel corso della quale vengono programmate le attività e vengono affrontati i problemi organizzativi riguardo ai quali può risultare significativo coinvolgere gli ospiti.

Le attività vengono organizzate sulla base di programmi individuali e prevedono sia la condivisione da parte degli ospiti della gestione della Comunità, sia la partecipazione a occasioni di socializzazione sul territorio del Comune. La pianificazione dettagliata delle attività è settimanale. Le attività riabilitative prevedono interventi nell'area:

- della cura del sé
- della competenza relazionale
- della gestione economica
- delle abilità sociali

Alcuni fra gli interventi riabilitativi proposti vengono effettuati all'interno della Struttura in ambienti adeguatamente predisposti ed attrezzati, altri, invece, vedono attivare le risorse del territorio o figure esterne a specifica competenza per l'attivazione di specifici laboratori.

Le proposte riabilitative sono documentate in schede che ne descrivono le finalità, gli obiettivi, i tempi e la metodologia proposta.

Strumenti

Strumento privilegiato del percorso riabilitativo è il Piano Terapeutico Riabilitativo individualizzato riguardante il paziente ed indirettamente il suo nucleo familiare. Contiene la pianificazione degli obiettivi, declinati per specifiche aree di intervento, che si intendono definire e attraverso quali attività e proposte psico-educative si prevede di poterli raggiungere. Si verificano in itinere e vengono riprogettati a cadenza trimestrale con la condivisione del Centro Psico Sociale (C.P.S.) dell'intera équipe.

La metodologia che guida l'attività di questa Comunità si basa sul concetto di riabilitazione psichiatrica come processo di **Recovery**. La riacquisizione di diritti, modi e stili che permettano alla persona il miglioramento della qualità della vita e della sua capacità di autodeterminarsi.

13. Personale

L'intervento riabilitativo psichiatrico è garantito dalla stretta collaborazione di diverse figure professionali:

- Direttore Sanitario;
- Responsabile Gestionale del Servizio;
- Medico Psichiatra;
- Infermiere Professionale;
- Educatore Professionale;
- Educatore Socio Sanitario;
- Ausiliario Socio Assistenziale;
- Addetti a trasporti, logistica e manutenzione;
- TerP (Tecnico della riabilitazione psichiatrica);
- Professionisti per attività riabilitative-laboratoriali-terapeutiche.

La presenza attiva dello **Psichiatra**, oltre alla pronta disponibilità, è garantita per 5 ore diurne dal lunedì al venerdì. Il sabato e la domenica è disponibile in pronta reperibilità.

Il personale garantisce turnazioni e presenze in riferimento agli standard gestionali di accreditamento previsti dalla normativa vigente.

La gestione dei problemi internistici è a carico del Medico di Medicina Generale. La continuità assistenziale è garantita dal servizio dell'ATS di Brescia.

14. Servizio di ristorazione

Il servizio pasto è gestito tramite un appalto con una società specializzata nel settore e qualificata, che garantisce la preparazione di pasti di qualità, idonei alle esigenze specifiche dell'Utenza, e una varietà di menù che ruota su quattro settimane. Il menù è esposto in cucina e nella sala da pranzo.

La gestione dei menu e l'organizzazione dei pasti rispettano le esigenze, i bisogni e i gusti degli Ospiti.

Al personale interno compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

15. Formazione

A tutto il personale è richiesta una formazione che comporta la partecipazione a seminari, convegni e giornate di studio specifici alla tematica del disagio mentale.

In generale, tutti i professionisti dei servizi per la Salute Mentale hanno l'obbligo di tenersi aggiornati per rispondere ai bisogni dell'utente, alle esigenze del Servizio e al proprio sviluppo personale, così come previsto dal D.lgs. 502/92, che prevede l'obbligatorietà dell'educazione continua in medicina (ECM).

L'Azienda Ospedaliera, nel compito specifico previsto dal progetto sperimentale, si impegna annualmente a proporre eventi formativi che vedono integrare tutto il personale del Dipartimento di Salute Mentale. Egualmente la Cooperativa si impegna a garantire tempi ed opportunità formative previste dal piano formativo annuale.

16. Rapporti con i familiari

I familiari e l'ambiente sociale sono una risorsa fondamentale nei progetti riabilitativi. Ai familiari viene chiesto di collaborare:

- nella raccolta di informazioni: utili per la valutazione del livello funzionale di partenza dell'ospite;
- nella pianificazione degli incontri: per definire insieme all'ospite e all'operatore gli obiettivi personali;
- nell'utilizzo di abilità di comunicazione: per favorire una relazione efficace con l'ospite.

Il Volontariato

La CPA si avvale della collaborazione di alcuni volontari che, affiancati agli educatori, partecipano alle attività proposte dal Servizio e promuovono attività di sensibilizzazione sul territorio.

17. Rapporti con il territorio

L'utilizzo di una rete sociale ben integrata diventa risorsa per l'attivazione di alcune iniziative in cui l'efficacia dell'intervento trova le sue radici più profonde nel processo di integrazione con il territorio di appartenenza. Si ritiene fondamentale che l'utente e, dove possibile, il suo nucleo familiare sperimentino e riconoscano l'appartenenza ad un territorio ed a una comunità territoriale. Si può parlare, infatti, di vera integrazione solo quando il proprio territorio è vissuto come risorsa relazionale e spazio di sicurezza in termini di affiliazione con la propria realtà locale. L'inclusione sociale diventa in tale prospettiva sinonimo di benessere e di supporto ad una condizione di disagio che può trovare in tale premessa un buon antidoto.

Per garantire ciò la Cooperativa, che gode di un buon riconoscimento sociale, si occupa e preoccupa della sensibilizzazione del territorio nei confronti del disagio e dei temi ad esso connessi, in modo da stimolare la capacità d'accoglienza della comunità locale nei confronti di tale problematica colta nella sua complessità, ma anche nella sua potenzialità di orientarsi al cambiamento.

Così come ci si impegna a sollecitare in prima persona le agenzie socio-educative (centri di aggregazione, società sportive, associazioni di volontari) individuate come luoghi privilegiati e significativi ai fini di una collaborazione feconda in termini di recupero e di supporto sociale.

La Cooperativa, nell'esperienza che caratterizza il suo operato nella propria realtà locale, ha già sperimentato diverse iniziative predisponendo, in tal senso, momenti comuni di progettazione e stendendo fogli di intesa con parecchie agenzie a valenza socio-educativa con cui sta collaborando.

Tale obiettivo viene del resto perseguito anche nella definizione dei Progetti Individualizzati tesi ad una costante apertura rispetto al territorio. L'obiettivo è quello di garantire il massimo livello d'integrazione sociale attraverso una variegata e molteplice serie d'iniziative che mirano ad accompagnare gli utenti in una quotidianità che si arricchisce gradualmente di significato e di "spessore" relazionale.

Fondamentale è la costruzione di una rete sociale in grado di integrare, in un clima di condivisione e di corresponsabilità sociale, spazi di relazione e di integrazione abbattendo l'isolamento e lo stigma che ancora accompagnano, purtroppo, l'esperienza di un malato psichico.

18. Tutela della Privacy

La Cooperativa e la Comunità, ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Utenti e del personale, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento, si premurano che la sicurezza dei dati personali sia tutelata mediante gli adempimenti previsti dal Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

A tal proposito, al momento dell'inserimento presso la CPA, l'Utente viene informato dell'identità dei dati richiesti, dei destinatari e delle modalità di conservazione, delle finalità del trattamento, se possibile del periodo di conservazione, di tutti i diritti di cui gode in merito al trattamento dei propri dati e viene invitato a sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- verso il Personale addetto all'attività educativa e assistenziale della Comunità che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- verso l'ATS e l'ASST competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- verso i familiari, su richiesta;
- verso l'Amministratore di Sostegno, su richiesta;
- verso il diretto interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus. L'incarico di DPO (Data Protection Officer / Responsabile della Protezione dei Dati Personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il supervisore Privacy per la Struttura è il Responsabile Gestionale.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

19. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso la Comunità viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa.

A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Responsabile Gestionale della Comunità, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

La prima copia, sia essa cartacea o digitale, dei documenti di cui sopra verrà rilasciata, al momento della presentazione della richiesta, a titolo gratuito.

Dalla seconda copia in poi, verrà richiesto il pagamento di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa) applicabile anche per le copie digitali.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

20. Partecipazione

Questionario di soddisfazione

Annualmente l'Utente e i famigliari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. Il questionario per l'Utente è somministrato con il supporto di un educatore esterno opportunamente formato (assicurando in tal modo la massima indipendenza che non sarebbe garantita coinvolgendo educatore o famigliare).

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami e suggerimenti a disposizione presso l'ufficio del Coordinatore.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

21. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario per i familiari
- Modulo di reclamo o suggerimento

22. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personal-mente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Professionisti nel prendersi cura.