



# CARTA DI ACCOGLIENZA e REGOLAMENTO COMUNITARIO

## C.T.R.P. VILLA ORTENSIA

via Lazzaretto 1 – Abano Terme

### Indice generale

<b>CARTA DI ACCOGLIENZA</b> .....	<b>2</b>
PREMESSA.....	2
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA COMUNITÀ “VILLA ORTENSIA” .....	2
MODALITÀ DI INSERIMENTO.....	2
IL PERSONALE.....	3
ORGANIGRAMMA.....	3
ATTIVITÀ SETTIMANALI.....	4
Giornata/settimana tipo.....	6
<b>REGOLAMENTO COMUNITARIO</b> .....	<b>7</b>
PREMESSA.....	7
Art.1.....	7
Art.2.....	7
Art.3.....	7
Art.4.....	7
Art.5.....	7
Art.6.....	7
Art.7.....	8
Art.8.....	8
Art.9.....	8
Art.10.....	8
Art.11.....	8
Art.12.....	8
SCHEDA DI SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	9

## CARTA DI ACCOGLIENZA

### PREMESSA

Lo scopo del presente documento è quello di definire in modo sintetico, chiaro e semplice le modalità di funzionamento della Comunità, fornendo all'utente in ingresso le indicazioni sull'organizzazione della struttura, sulle attività, sul percorso individualizzato e sulle modalità di comportamento più opportuno.

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA COMUNITÀ "VILLA ORTENSIA"

La Comunità Villa Ortensia è un servizio residenziale rivolto a persone con problematiche psichiatriche in trattamento presso i Servizi Psichiatrici territoriali, attivato per svolgere percorsi riabilitativi individualizzati a termine.

Vivere un periodo in Comunità significa poter fare un'esperienza di vita con altre persone, ospiti ed operatori, sperimentando la relazione con gli altri attraverso la condivisione della quotidianità. Per tutto il periodo della permanenza è previsto l'affiancamento di operatori qualificati che forniranno interventi di supporto per favorire un percorso di ripresa ed acquisizione di competenze ed autonomie utili ad un miglioramento della qualità della vita.

Le finalità riabilitative si inseriscono in un progetto globale orientato verso lo sviluppo dell'autonomia della persona, delle sue capacità relazionali, il miglioramento della qualità della vita e l'integrazione nella comunità locale.

### MODALITÀ DI INSERIMENTO

L'inserimento dell'utente in Comunità avviene sulla base di un progetto personalizzato, a termine, formulato dall'equipe del Centro di Salute Mentale territoriale e condiviso con l'utente e con il Responsabile della Comunità.

Ogni inserimento prevede un periodo iniziale, di circa tre mesi, quale fase di osservazione e reciproca conoscenza, al termine del quale si andrà a definire un progetto di inserimento, il Piano Individualizzato. All'interno di quest'ultimo sono definiti gli obiettivi, un'ipotesi di tempo per il loro raggiungimento, le attività programmate e gli indicatori per verificare come sta procedendo il percorso. Gli obiettivi vengono condivisi con l'utente nella riunione periodica e/o attraverso colloqui programmati con il Medico Referente di Comunità, l'Assistente Sociale referente, l'educatore, l'equipe del Centro di Salute Mentale di riferimento.

Al fine di un miglioramento della qualità delle relazioni familiari e per un maggior coinvolgimento della famiglia nel percorso riabilitativo dell'utente, per tutta la durata dell'inserimento, anche i familiari - genitori e fratelli - vengono invitati a partecipare a riunioni periodiche a loro dedicate condotte dal medico Referente della Comunità con la Psicoterapeuta e la Responsabile del Servizio.

L'accoglienza in Comunità (il primo incontro) viene concordata tra l'utente, lo Psichiatra curante o il Responsabile di Linea Riabilitativa e la Comunità. Durante l'incontro, che ha una funzione principalmente conoscitiva, sono discussi ed individuati i bisogni dell'utente, vengono presentate le caratteristiche della struttura e si concordano gli obiettivi generali ed i tempi del percorso.

L'ingresso effettivo in Comunità è preceduto di norma da alcuni incontri programmati nell'arco di due settimane, affinché l'utente possa conoscere il funzionamento della Comunità e familiarizzare con il gruppo degli ospiti già presenti.

La CTRP è un servizio sanitario compreso dalla normativa nei 'Livelli Essenziali di Assistenza', e quindi è gratuito per il cittadino. Il servizio offerto comprende sia l'assistenza garantita dal personale presente, sia il costo alberghiero – vitto e alloggio, compreso il servizio di lavanderia della biancheria alberghiera -, mentre non comprende le spese personali quali effetti personali, detersivi per la cura della persona, guardaroba personale, farmaci non dispensati dalla farmacia ospedaliera. L'ammontare della quota necessaria e la modalità di gestione di tale quota deve essere concordata in fase di ingresso in Comunità dall'utente o da chi ne rappresenta la tutela (familiari o Amministratore di sostegno) con un referente della Comunità. Nel caso in cui il denaro per le spese personali debba essere gestito dalla Comunità sarà rendicontato dal personale in entrata e in uscita e reso disponibile per la verifica ai familiari/AdS/tutore.

A ciascun utente, nell'ottica di una co-responsabilizzazione alle spese della vita in Comunità, viene richiesto un contributo mensile, attualmente di € 10,00, che andrà a costituire una "cassa comune". Questa cassa è utilizzata per acquisti e spese quotidiane che riguardano tutti gli utenti e che esulano dalla normale dotazione dovuta dalla struttura, in particolare per feste di compleanno o di conclusione del percorso, uscite di gruppo (costo del trasporto pubblico o di ingresso ad eventi), e altre spese di questa tipologia. Qualora non spesi i fondi rimangono in cassa ed eventualmente se ne sospende periodicamente l'alimentazione.

## **IL PERSONALE**

Tutti gli operatori sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, così come definito dalla DGR 1673/2018

## **ORGANIGRAMMA**

Il personale del Servizio è così composto: un Educatore Responsabile del servizio, un Medico Psichiatra, una Psicoterapeuta, un educatore e un TERP, sette operatori socio sanitari, due infermieri, una Assistente sociale. Di seguito si descrivono le funzioni:

- L'Educatore Responsabile di sede ha il compito di attuare gli accessi e le conclusioni dei percorsi, programma e verifica i programmi terapeutici, cura il coordinamento con le mini-equipe del CSM di riferimento di ciascun utente, avvalendosi della figura dello Psicoterapeuta e laddove necessario dello Psichiatra. Organizza il lavoro del personale, cura la programmazione, monitoraggio e verifica delle attività della Comunità; collabora con il Medico referente di struttura, l'AS e l'educatore per la definizione degli obiettivi del percorso, anche con la presenza ai colloqui di ingresso e di verifica dei progetti individualizzati. E' inoltre disponibile per colloqui su richiesta degli utenti. Collabora alla cura dei rapporti con le famiglie; facilita l'integrazione con la comunità locale; provvedere agli aspetti inerenti alla manutenzione ordinaria.

E' presente in Comunità in qualità di Responsabile 19 ore alla settimana e con funzione di Educatore per 13 ore a settimana, per un totale di 32 ore a settimana, dal lunedì al venerdì,

- Un Medico Psichiatra referente di struttura:, svolge attività clinica specialistica rivolta agli utenti e ai loro familiari in particolare attraverso un gruppo verbale mensile con gli utenti. È presente in Comunità almeno 3 ore a settimana.

- La Psicoterapeuta fornisce un sostegno agli utenti nella gestione delle dinamiche relazionali e per lo sviluppo del proprio percorso riabilitativo, in particolare attraverso la conduzione di un gruppo quindicinale. Supporta l'équipe operatori nel lavoro con l'utenza, nell'individuazione delle modalità relazionali e degli interventi più adatti, in linea con gli obiettivi e le linee di lavoro concordate con le miniéquipe dei CSM e con il Responsabile del Servizio e del Referente Psichiatra. Svolge inoltre attività di formazione. Se previsto dal progetto individualizzato, conduce colloqui di supporto con l'utente e i suoi famigliari e colloqui di Psicoterapia.
- Gli Educatori Professionali e/o TERP hanno il compito di garantire la progettazione e conduzione delle attività educativo-riabilitative; collaborare alla definizione degli obiettivi e ai momenti di verifica anche attraverso la partecipazione ai colloqui; curare l'accompagnamento a visite o altri impegni programmati nel territorio. Sono presenti in Comunità per 45 ore a settimana, dal lunedì al venerdì, e almeno un sabato al mese per attività di tempo libero.
- Gli Operatori Socio Sanitari assicurano l'assistenza sulle 24 ore e per 32 ore di compresenza a settimana, supportando gli utenti nella gestione della vita quotidiana; svolgono anche funzioni di tipo alberghiero, sostenendo il coinvolgimento attivo dell'utenza; sostengono l'autonomia degli utenti in relazione alla cura personale e domestica e all'utilizzo degli ambiti sociali esterni alla struttura; affiancano l'educatore nello svolgimento di attività educativo-riabilitative; accompagnano gli utenti a visite mediche o altri impegni programmati nell'ambito del progetto di Comunità.
- Gli Infermieri, con funzioni di indirizzo e monitoraggio sulla gestione degli aspetti infermieristici legati alle problematiche di carattere sanitario, di gestione e supervisione della farmacia interna della Comunità, e collegamento con i medici di base. Sono presenti in Comunità per almeno 5 giorni a settimana e per 15 ore.
- L'Assistente Sociale con funzioni di referente per le problematiche sociali dei pazienti della Comunità, in particolare per l'aspetto occupazionale. Collabora con l'équipe per la definizione degli obiettivi del percorso residenziale. Effettua inoltre, laddove necessario, incontri con gli utenti per problematiche ed aspetti individuali. E' presente in Comunità una volta alla settimana.

Il personale della Cooperativa si riunisce in équipe con cadenza settimanale per la raccolta delle osservazioni sugli utenti, la discussione delle problematiche e criticità, la verifica dei progetti individualizzati, l'organizzazione delle attività.

Una volta a settimana si incontrano per una riunione di coordinamento il Medico Psichiatra referente di struttura, l'Infermiere e il Responsabile di Servizio o suo delegato (Psicoterapeuta e/o Educatore).

In Comunità possono essere presenti inoltre, con obiettivo di formazione, tirocinanti delle figure professionali presenti e volontari.

### **ATTIVITÀ SETTIMANALI**

La Comunità Residenziale ha aspetti di vita simili a quelli che ognuno può ritrovare all'interno di un nucleo familiare. Per questo ogni utente è coinvolto oltre che in un programma specificamente riabilitativo, anche nelle attività quotidiane che interessano la Comunità nel suo insieme.

Le attività che vengono proposte in Comunità hanno l'obiettivo di aumentare le abilità di ciascuno:

- l'area delle autonomie personali: la cura di sé e del proprio spazio
- l'area interpersonale : la relazione con gli altri
- l'area intrapersonale: la consapevolezza di sé e la gestione del proprio disagio
- l'area sociale: la relazione con la società e la gestione di impegni sociali

Tutti gli utenti sono inoltre impegnati quotidianamente nello svolgimento delle principali attività domestiche e di cura della casa, sulla base di una turnazione discussa e concordata all'interno di un gruppo strutturato settimanale cui partecipano tutti gli utenti:

- Collaborazione nella preparazione delle tavole, disbrigo, lavaggio stoviglie e pulizia sala da pranzo e cucina nei momenti di colazione, pranzo e cena.
- Riordino e cura della propria camera e del bagno nella rispettiva zona notte.
- Riordino e pulizia dei propri capi di abbigliamento, con apprendimento graduale dell'utilizzo degli elettrodomestici specifici (lavatrice, ferro da stiro, ecc.).
- Ogni utente è tenuto ad avere cura della propria igiene personale, sapendo che gli operatori sono presenti per eventuali azioni di supporto.

L'organizzazione settimanale delle attività prevede attività individuali, attività di piccolo gruppo, attività comunitarie e momenti in cui ciascuno può gestire il suo tempo libero, in base al progetto personale e agli accordi che ciascuno concorda con gli operatori.

Una settimana tipo, si svolge come da tabella che segue. Le attività possono variare nel tempo secondo gli obiettivi degli utenti presenti.

## Giornata/settimana tipo

	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21
<b>lunedì</b>	colazione	Attività quotidiana individualizzata Cura e igiene della persona e degli spazi personali/comuni e guardaroba. Accompagnamento visite mediche.			Letture Quotidiano + collaborazione mensa e pranzo	pranzo	Riordino cucina e sala pranzo (a turni)	Attività quotidiane per cura guardaroba, uso elettrodomestici Cura degli spazi personali 2 utenti, a turno			verbale con psicologa / Attività di gruppo per acquisizioni e abilità sociali (problem	attività su interessi personali: lettura, film, tv,...	cena	Pulizia, riordino cucina, sala da pranzo (a turno)
<b>martedì</b>	colazione	Attività quotidiana individualizzata Cura e igiene della persona e degli spazi personali/comuni e guardaroba. Accompagnamento visite mediche.			Riunione gruppo Comunità	pranzo	Riordino cucina e sala pranzo (a turni)	Attività presso negozio Fabbricarte				Attività domestica: preparazione sala da pranzo e pasti (a turno)	cena	attività su interessi personali: lettura, film, tv,...
<b>mercoledì</b>	colazione	cura della persona e degli spazi personali	attività motoria	attività spesa/cucina			Riordino cucina e sala pranzo (a turni)	gruppo organizzativo con Assistente sociale	attività quotidiane per cura guardaroba, uso elettrodomestici Cura degli spazi personali 2 utenti, a turno		Accompagnamento attività esterne per il tempo libero (su progetto)		cena	Pulizia, riordino cucina, sala da pranzo (a turno)
<b>giovedì</b>	colazione	cura della persona e degli spazi personali	Gruppo Social Skills Training			pranzo	Riordino cucina e sala pranzo (a turni)	Cura e igiene della persona	Acquisti e commissioni				cena	attività su interessi personali: lettura, film, tv,...
<b>venerdì</b>	colazione	Attività quotidiana individualizzata Cura e igiene della persona e degli spazi personali/comuni e guardaroba. Accompagnamento visite mediche.			Letture Quotidiano + collaborazione mensa e pranzo	pranzo	Riordino cucina e sala pranzo (a turni)	a. Accompagnamento visite mediche.	Attività presso negozio Fabbricarte				cena	Pulizia, riordino cucina, sala da pranzo (a turno)
<b>sabato</b>	colazione	cura della persona e degli spazi personali	Acquisti e commissioni, individuali o di piccolo gruppo. Attività di interesse personale in comunità			pranzo	Riordino cucina e sala pranzo (a turni)		Partecipazione attività tempo libero - 1 volta al mese			Attività domestica: preparazione sala da pranzo e pasti	cena	attività su interessi personali: lettura, film, tv,...
<b>domenica</b>	colazione	cura della persona e degli spazi personali	Attività di interesse personale in comunità; eventuale rientro in famiglia su progetto			pranzo	Riordino cucina e sala pranzo (a turni)	tempo personale	attività animativa in comunità; eventuale rientro in famiglia su progetto			Attività domestica: preparazione sala da pranzo e pasti	cena	attività su interessi personali: lettura, film, tv,...

Le attività programmate sono indicative e possono variare nel corso del tempo secondo nuovi bisogni rilevati e opportunità organizzative diverse, garantendo comunque le finalità della struttura.

- È possibile effettuare delle uscite quotidiane dalla Comunità, concordandone sempre l'orario con gli operatori, comunque al di fuori dell'orario delle attività programmate.
- I permessi per i rientri a casa nel fine settimana e/o per situazioni particolari sono concordati individualmente con il Responsabile di servizio, sulla base del progetto individualizzato.
- Durante la permanenza in Comunità ogni utente continua a mantenere il proprio percorso di cura presso il Centro di Salute Mentale di afferenza. Avrà cura di informare l'operatore in turno degli appuntamenti fissati.
- Per ogni altro aspetto inerente problemi sanitari ogni utente manterrà come riferimento il proprio Medico di base. La Comunità può eventualmente indicare un Medico di riferimento nel territorio. Il personale della Comunità ha il compito di supportare gli utenti che ne avessero la necessità nella prenotazione delle visite e degli appuntamenti necessari.

## REGOLAMENTO COMUNITARIO

### PREMESSA

La Comunità è una piccola società e come tutte le aggregazioni ha delle regole di convivenza che servono a preservare e tutelare la libertà propria ed altrui. È importante ricordarci che le regole servono a ciascuno solo se comprese e condivise

Le regole, qui sotto riportate, sono il frutto dell'esperienza finora riportata dagli operatori e dagli utenti della Comunità. Qualora non si condividessero o non se ne comprendesse il significato è possibile chiedere spiegazioni, discuterne con gli operatori o durante le riunioni di Comunità.

#### Art.1

**Il percorso in Comunità si basa sull'adesione volontaria e condivisa al progetto riabilitativo residenziale. Le uscite dalla Comunità – di qualche ora o giornata – vanno concordate col personale. In ogni caso si chiede alla persona di avvisare il personale prima di allontanarsi dalla Comunità.**

#### Art.2

**I permessi per il rientro a casa** sono programmati di norma ogni 15gg e prevedono il pernottamento tra il sabato e la domenica. Accordi diversi possono essere concordati in base al progetto personale.

#### Art.3

**Tutte le persone all'interno della Comunità devono mantenere rapporti di reciproco rispetto.** Significa non assumere atteggiamenti di sopruso, potere, violenza sia fisica che verbale verso gli altri. Le situazioni di incomprensione e conflitto vanno risolte attraverso il dialogo anche cercando l'aiuto degli operatori, che sono presenti anche per questo. Il rispetto si manifesta anche mantenendo una adeguata igiene personale e un abbigliamento decoroso.

#### Art.4

**L'utente è tenuto a mantenere in ordine e curare il proprio spazio in camera e la propria biancheria. Avrà inoltre rispetto degli spazi e degli arredi della Comunità.**

Gli spazi e gli arredi della Comunità sono un bene comune. Eventuali danni non accidentali andranno risarciti dal responsabile. Gli ambienti sono condivisi da tutti e devono essere vivibili per tutti.

#### Art.5

**In Comunità non sono ammessi rapporti sessuali.**

La Comunità, pur avendo caratteristiche 'familiari' non è un luogo privato, è un ambiente comune e un servizio pubblico. Per tutelare il diritto di tutti al mantenimento di queste caratteristiche, non sono consentiti rapporti sessuali.

#### Art.6

**Non è ammesso l'uso di stupefacenti, né l'abuso di bevande alcoliche.**

Tali sostanze – le prime peraltro non consentite dalla legge – risultando dannose per la salute. Compromettendo il controllo delle funzioni psichiche e interagendo in modo negativo con la terapia farmacologica, costituiscono un ostacolo alla funzione riabilitativa della Comunità.

**Art.7**

**Nei locali della Comunità, come previsto dalla normativa, vige il divieto di fumare.** Sono affissi nella struttura i cartelli informativi previsti comprese le indicazioni relative alle **sanzioni** in caso di mancato rispetto del divieto.

**Art.8**

**L'utente è tenuto a rispettare gli orari e gli impegni stabiliti nell'arco della giornata.** La giornata di tutti è scandita da momenti comunitari e momenti in cui ci si può ritirare nella propria individualità. La strutturazione degli impegni cadenzati nell'arco della giornata aiutano a strutturare una dimensione di sé regolata e ordinata, e a gestire meglio il proprio disagio.

**Art.9**

**L'utente è tenuto a rispettare il proprio turno nella preparazione e nel disbrigo della sala da pranzo, nella pulizia della propria stanza e del bagno nella zona notte specifica, nel riordino e pulizia del proprio abbigliamento.** La condivisione di tutti i compiti legati alla vita comunitaria, ciascuno secondo le proprie risorse, consente la partecipazione e il coinvolgimento attivo di ciascuno, stimolando la cooperazione tra persone e rendendo effettivo il valore riabilitativo dell'esperienza comunitaria.

**Art.10**

**Rispetto della privacy e della riservatezza.**

È fondamentale trattare con rispetto, delicatezza e riservatezza tutte le informazioni di carattere personale che si vengono a conoscere nel corso della propria permanenza in Comunità.

**Art.11**

**Le visite di parenti e amici sono consentite previo contatto telefonico in modo da non interferire con le attività e gli impegni programmati.**

**Art.12**

**È consentito l'utilizzo del telefono** della Comunità su accordo con il Responsabile della struttura sulla base del progetto individualizzato. Si possono ricevere telefonate, preferibilmente in orario serale per non interferire con le attività programmate.

Eventuali necessità personali che richiedano specifiche eccezioni al regolamento, possono essere discusse col personale.



**SCHEDA DI SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Chi segnala:

Utente       Familiare       Committente       Altro \_\_\_\_\_

NOME E COGNOME: \_\_\_\_\_

RECAPITO TELEFONICO O INDIRIZZO MAIL: \_\_\_\_\_

Con la presente scheda vorrei inoltrare:

una proposta     un suggerimento     un reclamo     un apprezzamento

segnalo a : \_\_\_\_\_

quanto segue: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**FORMULA DI CONSENSO PER IL TRATTAMENTO E LA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI**

L'interessato dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 e GDPR UE 2016/679 unitamente a copia dell'art. 7 del decreto medesimo, e **manifesta il proprio consenso** al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati qualificati come personali dalla citata legge con particolare riguardo a quelli cosiddetti sensibili, secondo le modalità, per le finalità, nei limiti e per la durata precisati nell'informativa consegnata.

In particolare autorizzo all'invio di newsletter

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma interessato o di chi ne fa le veci \_\_\_\_\_