

# CARTA DEI SERVIZI

## PRESIDIO DI COMUNITA' PSICHIATRICHE “La Ginestra”

Via Mazzini, 17 – 26035 Pieve San Giacomo (CR)



Rev.06 del 01 settembre 2022

Il presente documento pubblico fornisce ai cittadini indicazioni sulle modalità di accesso e di funzionamento del servizio residenziale psichiatrico, come richiesto dalla DGR N. 6/38133 del 06/08/1998 della Regione Lombardia.

Illustra altresì i servizi offerti all'utenza da Cosper, gli obiettivi che si pone, la filosofia di pensiero e di azione che persegue.

E' parte integrante delle nostre **azioni di tutela e promozione della qualità della vita degli utenti**, con la quale **intendiamo garantire i principi di:**

- **eguaglianza** – Cosper assicura l'eguaglianza nell'erogazione agli utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità** – è garantito il rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti i propri utenti;
- **tempestività, accessibilità e continuità e del Servizio** – Cosper assicura la presa in carico degli utenti nei tempi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di inserimento, e garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali;
- **diritto di informazione e di scelta** – Cosper salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente in tutte le fasi di realizzazione del Servizio garantendo, ad utente e familiari, una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti assistenziali significativi, la possibilità di esprimere preferenze e operare le scelte necessarie, la tutela dei dati personali e la costante attenzione all'umanizzazione dei rapporti;
- **partecipazione** – l'utente è parte attiva del percorso di cura, ha diritto di essere informato sulle scelte terapeutiche e di valutare la qualità delle prestazioni ricevute partecipando al miglioramento del Servizio. A questi fini Cosper garantisce **trasparenza e condivisione** nella pianificazione del Servizio e del Progetto individualizzato, **valutazione sistematica della soddisfazione** degli utenti e **informazione regolare** in merito ai risultati del Servizio;
- **efficacia ed efficienza** – Cosper si impegna a perseguire l'appropriatezza della presa in carico attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come e corretto utilizzo delle risorse disponibili), perseguendo il costante aggiornamento della professionalità dei propri operatori e adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più idonee al raggiungimento dello scopo. Il Servizio è "appropriato" quando a ciascun ospite viene reso il "giusto servizio", al momento giusto e nella giusta quantità.

Cosper è una cooperativa sociale nata dall'unione di tre storiche cooperative di Cremona: Ginestra, Iride e Prontocura. Aderisce a Consorzio Sol.Co Cremona e al Gruppo Cooperativo CGM. Profondamente legata al suo territorio, opera essenzialmente per il benessere e la qualità della vita delle persone in condizioni di fragilità attraverso l'erogazione di servizi sanitari, socio sanitari ed educativi.

Cosper lavora a stretto contatto con le pubbliche amministrazioni, la Regione e le istituzioni sanitarie. Facendo seguito al lavoro delle cooperative da cui nasce, Cosper attiva in diverse aree di azione:

- **ASSISTENZA DOMICILIARE**
- **ANZIANI**
- **MINORI E FAMIGLIA**
- **SALUTE MENTALE**
- **ADULTI E FRAGILITÀ**

**Cosper** è accreditata con la Regione Lombardia per l'erogazione di servizi residenziali psichiatrici a medio ed alto livello di intensità assistenziale oltre che per la residenzialità leggera dal 29.12.2009

Certificata UNI EN ISO 9001:2015

Certificata Bollino Etico Sociale

Certificata Family Audit

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RESIDENZIALE PSICHIATRICO**

### **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

1. Il servizio pubblico, CPS, formula la richiesta di inserimento inoltrando a mezzo mail relazione scritta alla Cooperativa: [salutementale@cosper.coop](mailto:salutementale@cosper.coop)
2. Se la struttura è ritenuta idonea per la presa in carico dell'utente, e se è disponibile il posto letto, il coordinatore contatta l'inviante e concorda una visita presso la comunità cui dovranno essere presenti almeno il referente del CPS e l'utente.
3. In occasione della visita viene consegnata la carta dei servizi, richiesto il consenso informato al trattamento terapeutico ed al trattamento dei dati personali.
4. Entro una settimana si prevede l'accesso alla struttura per gli obiettivi definiti dal Piano di Trattamento Individuale redatto dall'inviante e resi noti all'utente. Entro tale data il CPS dovrà ricevere l'autorizzazione all'inserimento da parte dell'ATS.
5. In quanto struttura accreditata, il pagamento della retta giornaliera è a completo carico del SSN.

### **II SERVIZIO GARANTISCE:**

1. la presa in carico dell'assistito sulla base del Piano di Trattamento Individuale;
2. l'apertura delle strutture CPA, CPM e Residenzialità Leggera per 365 giorni all'anno 24/24h;
3. il collegamento con l'SPDC ed altri reparti degli Ospedali di Cremona e Casalmaggiore sulla base delle esigenze degli utenti.

### **SERVIZI OFFERTI:**

1. Presa in carico da parte di medici psichiatri, presenti in struttura 4 ore al giorno da lunedì a venerdì e che garantiscono fasce orarie di pronta disponibilità sia nei giorni feriali che festivi.
2. Colloqui individuali con psichiatri/coordinatori/educatori
3. Realizzazione di progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati.
4. Presa in carico di aspetti legati alla salute fisica da parte di infermieri professionali in servizio da tutti i giorni della settimana h24.
5. Attività di stabilizzazione o recupero delle abilità di base.
6. Attività di risocializzazione.
7. Laboratori espressivi.
8. Attività di tipo ricreativo.
9. Possibilità di inserimenti lavorativi protetti in convenzione con altre Cooperative

## ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Entro le ore 8.00	sveglia, igiene personale e vestizione
8.30 – 9.00	colazione in sala da pranzo
8.30 – 9.30	terapie
9.00 – 10.30	attività di riassetto delle stanze e degli spazi comuni
10.30	pausa caffè
10.45 – 11.45	attività terapeutico riabilitative individuali o di gruppo
12.00	pranzo
13.00 - 13.45	riposo pomeridiano
14.00 – 14.30	terapie
14.30 – 16.00	attività terapeutico riabilitative individuali o di gruppo
16.15	merenda
16.30 – 18.00	attività terapeutico riabilitative individuali o di gruppo
18.00 – 18.45	igiene personale
19.00	cena
20.00 – 22.00	attività relazionali (T.V., lettura, gioco a carte, ecc..)
22.00	preparazione al riposo notturno

## ATTIVITÀ PROGRAMMATE SPECIFICHE

Sono attività che vedono coinvolti gli utenti sulla base delle proprie abilità ed autonomie, possono realizzarsi internamente o all'esterno della comunità.

Esse sono:

- 1) Pulizia e riordino della stanza
- 3) Riordino dei locali comuni
- 4) Preparazione e riassetto finale della sala da pranzo
- 5) Raccolta differenziata rifiuti domestici
- 6) Uscite per acquisti personali o della comunità
- 7) Lavanderia
- 8) Giardinaggio
- 9) Attività espressive (laboratorio artistico o altro tipo di piccoli lavori manuali)
- 10) Attività motoria (ginnastica dolce, passeggiate, uscite in bicicletta)
- 11) Attività culturali (visita a musei, mostre, città e paesi limitrofi)

## RISORSE UMANE

Lo svolgimento delle attività previste dal Progetto Riabilitativo sono garantite dalla presenza e/o supervisione di :

- Direttore Sanitario
- Psichiatri
- Coordinatrice
- Ed. Professionali
- Infermieri Professionali
- Operatori sociosanitari
- Addetti all'assistenza di base
- Personale ausiliario
- Volontari

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La Cooperativa COSPER s.c.s., nella consapevolezza dell'importanza di un rapporto fiduciario fra utente ed operatore, in considerazione della delicatezza degli interventi che devono essere svolti e per un buon esito del percorso di cura, lavora affinché l'utente abbia la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe di lavoro, dispone di proprio personale sanitario, socio-sanitario ed educativo, avvalendosi inoltre, per integrazioni e sostituzioni di ferie o malattie, di liberi professionisti fidelizzati.

Gli obiettivi che Cosper si pone in ambito di continuità assistenziale sono:

- cura della relazione tra operatore e utente;
- garanzia di copertura del servizio in caso di urgenza clinica ed organizzativa (es: emergenza neve, malattia/infortunio improvviso degli operatori, incendio, terremoto, ecc.).

## **MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI**

In caso di insoddisfazione rispetto al servizio erogato dal personale o per qualsiasi altro problema rilevato, è possibile compilare il modulo di reclamo presente in struttura lasciandolo negli appositi contenitori, sia in forma anonima che lasciando il proprio nominativo ed un recapito telefonico se desidera essere ricontattati.

È possibile anche chiedere un appuntamento alla Coordinatrice, contattando la struttura, per un incontro dedicato.

## **RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Ai fini della valutazione della qualità del servizio erogato, Cosper richiede annualmente o all'atto della dimissione la gentile compilazione, in forma anonima, di un questionario per l'analisi della soddisfazione degli utenti.

Il personale della struttura è a disposizione per fornire gli aiuti necessari a quelle persone che si trovassero maggiormente in difficoltà.

La raccolta dei questionari viene realizzata dal personale interno e l'esito complessivo viene riferito a tutti gli utenti in occasione delle riunioni di gruppo settimanali.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

Cosper è certificata ISO 9001:2015 per l'erogazione del servizio residenziale psichiatrico; il mantenimento degli standard di qualità è garantito per tramite di verifiche da parte dell'ente di certificazione RINA Services s.p.a.

Interventi di adeguamento, finalizzati ad un miglioramento continuo delle prestazioni vengono messi in atto sulla base di riesami annuali da parte della Direzione della Cooperativa, che tengono in considerazione anche di nuovi bisogni manifestati da utenti e familiari oltre che dell'analisi dei questionari di soddisfazione di utenti e lavoratori.

Gli obiettivi di miglioramento sono dichiarati all'interno di piani qualità annuali.

## **INDICAZIONI PER I FAMILIARI**

L'accesso alla struttura (giorni ed orari) è consentito durante l'intero arco della giornata previo accordo telefonico con il personale della struttura.

Il preavviso deve essere dato nei giorni feriali e almeno 24 ore prima.

Eventuali dinieghi sono da ricondurre alla concomitanza con attività terapeutiche o a situazioni particolarmente delicate che vedono coinvolto uno o più ospiti della struttura.

Qual'ora i familiari volessero portare qualcosa da lasciare all'utente andrà segnalato al personale di cosa si tratta per una gestione rispettosa delle norme igieniche e di sicurezza.

La Cooperativa non effettua servizio di cassa e deposito; solo per le persone che hanno assoluta necessità è possibile concordare una gestione assistita del denaro da parte del personale della struttura. In nessun caso gli operatori potranno trattenere i soldi degli utenti qual'ora questi ne facessero richiesta.

Gli indumenti personali degli utenti dovranno essere in quantitativo tale da trovare spazio nell'armadio in camera; si richiede di provvedere ad eventuale cambio stagionale. La Cooperativa offre agli ospiti la

possibilità di utilizzare la lavanderia interna per lavare e stirare i propri indumenti; nessuna responsabilità sarà in capo a Cosper per eventuali capi rovinati o venuti a mancare.

### **COPIE CONFORMI DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Ogni paziente dispone di una propria cartella clinica in cui sono raccolte tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e che contiene tutti gli interventi effettuati nel corso della degenza.

Per richiedere copia conforme è necessario che il titolare dei dati, o persona delegata formalmente, ne faccia richiesta scritta alla Coordinatrice del Presidio, la quale darà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il rilascio.

In ogni caso la documentazione sarà disponibile entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Ha l'obiettivo di agevolare i rapporti tra [COSPER](#) s.c.s. Impresa Sociale e cittadini (singoli e associati), garantendo il diritto d'accesso agli atti e favorendo la trasparenza amministrativa oltre che la formulazione di risposte adeguate ai diversi bisogni.

Presso questo ufficio è possibile richiedere il rilascio del duplicato della cartella clinica previo versamento di € 30,00 + i.v.a. per utenti la cui degenza non superi l'anno e di € 50,00 per periodi di degenza superiori; la consegna avverrà entro 30 gg. lavorativi dalla data della richiesta.

L'orario di apertura dell'URP è: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 presso la sede del Presidio "La Ginestra" – via Mazzini,17 Pieve San Giacomo (Cr) Tel. 0372/803718.

Responsabile è la Coordinatrice del Presidio "La Ginestra": Monica Cortesi

### **COME CONTATTARCI:**

<b><u>Cosper s.c.s. Impresa Sociale</u></b>	<b><u>Per informazioni/reclami</u></b>
Sede legale ed amministrativa: Via Bonomelli, 81 - Cremona dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16:00 Tel: 0372/415633 Fax: 0372/415631 Mail: <a href="mailto:amministrazione@cosper.coop">amministrazione@cosper.coop</a> Pec: <a href="mailto:cosper@pec.confcooperative.it">cosper@pec.confcooperative.it</a>	Sede operativa: Via Mazzini, 17 – Pieve San Giacomo (CR) Coordinatrice: Elisabetta Grassi Direttore Sanitario: D.ssa Catia De Caro Dal lunedì al venerdì Dalle 9.00 alle 17.00 Tel. 0372-803718/20 Mail: <a href="mailto:salutementale@cosper.coop">salutementale@cosper.coop</a>

## **REGOLE GENERALI DEL PRESIDIO**

- Al momento dell'ingresso in struttura ciascun utente deve disporre di documenti di identità aggiornati, indumenti personali, prodotti per la cura dell'igiene personale, denaro per le proprie esigenze. Al momento dell'arrivo tale materiale verrà verificato dal personale della struttura per ragioni di sicurezza.
- Tutti gli ospiti devono attenersi alle prescrizioni farmacologiche concordate con i medici psichiatri della comunità, gli stessi medici effettueranno, di norma, la lettura e spiegazione dei referti delle visite mediche e degli esami ematici. Lo stesso vale per quanto riguarda le informazioni ai pazienti circa le loro condizioni di salute fisica.
- Nel periodo iniziale dell'ingresso in comunità operatori ed infermieri affiancheranno gli ospiti nella cura dell'igiene personale, dell'abbigliamento e della propria stanza per verificarne le abilità o eventuali carenze.
- Gli ospiti sono invitati a seguire le attività previste dal progetto terapeutico riabilitativo salvo situazioni cliniche valutabili dal personale in turno.
- Non è ammesso alcun comportamento aggressivo rivolto al personale o ad altri ospiti della comunità.
- Nel caso in cui un ospite rompesse arredi od oggetti vari di proprietà della Cooperativa o di altri ospiti verrà valutata la possibilità di un risarcimento economico a suo carico.
- In seguito all'entrata in vigore della legge 16 gennaio 2003 n.3, art.51 "Tutela della salute dei non fumatori" è fatto divieto di fumare in tutti i locali della struttura, oltre a ciò tutti gli ospiti devono consegnare agli operatori l'accendino prima del riposo notturno. Gli infermieri in turno di notte, nel caso in cui qualche ospite avesse dimenticato di consegnare l'accendino, entreranno nelle singole stanze per ritirarli.  
Gli accendini esauriti devono essere consegnati al personale che provvederà ad eliminarli.
- Per motivi di sicurezza non si devono asportare le planimetrie relative alle vie di fuga per casi di emergenza. Discorso analogo va fatto per la segnaletica relativa al divieto di fumo e per ogni altro cartello esposto.
- L'accesso alla lavanderia è consentito solo in presenza del personale di turno indossando idonee calzature con suola in gomma per limitare il rischio di scivolamento.
- L'accesso alla comunità adiacente (CPM/CPA/Appartamento) deve essere autorizzato dal personale di turno.

## **TUTELA RISERVATEZZA E PRIVACY**

- L'assunzione della terapia farmacologica deve avvenire all'interno dell'infermeria in rapporto individuale con l'infermiere/operatore di turno.
- Nessun utente può accedere alle stanze altrui.
- Il personale della comunità effettuerà periodici controlli nelle stanze degli ospiti per verificare il mantenimento delle necessarie condizioni igieniche e di sicurezza. Tali controlli verranno concordati con gli utenti che potranno così assistervi a avere garantito il rispetto della propria riservatezza.
- I colloqui fra operatori e utenti, così come quelli fra utenti e psichiatri dovranno avvenire in luogo dedicato a garantire il rispetto e la tutela delle informazioni.

## USCITE DALLA STRUTTURA

- Le uscite dalla struttura, autorizzate dal Direttore Sanitario o dallo Psichiatra di turno potranno effettuarsi secondo le seguenti modalità:
  - 1) in autonomia se lo prevede il progetto terapeutico individuale, concordando con il personale in servizio gli orari di uscita e di rientro entro la fascia oraria 7.30 – 21.00 (la Direzione Sanitaria può autorizzare eventuali deroghe). Se intervenissero problemi durante le uscite, tali da modificare l'orario di rientro l'interessato è tenuto a dare comunicazione agli operatori della comunità;
  - 2) con accompagnamento di un operatore;
  - 3) con accompagnamento di familiare, tutore o terza persona in accordo con il Coordinatore.
- Nella fascia oraria 21.00 – 7.00 il cancello di uscita resterà chiuso, eventuali uscite in tale fascia oraria andranno autorizzate dal Direttore Sanitario della struttura.
- Nel caso in cui l'uscita dalla comunità prevede la permanenza fuori per il pranzo o la cena è necessario avvertire il personale.
- Nel corso delle uscite autonome, e comunque in assenza del personale della comunità, gli ospiti sono invitati a non assumere bevande alcoliche salvo diversa autorizzazione del Direttore Sanitario o del medico psichiatra referente.
- Il consumo di sostanze stupefacenti e l'abuso di alcolici può essere motivo di dimissione dalla struttura.
- Di rientro dalle uscite autonome il personale controllerà eventuali oggetti acquistati verificando se sia possibile per l'ospite trattenerli in stanza o se debbano essere custoditi e consegnati al momento dell'utilizzo. Ogni effetto personale portato in struttura da familiari o conoscenti per l'ospite, deve essere comunicato al personale di turno; ciò al fine di valutare l'opportunità di custodirlo ai fini della sicurezza consegnandolo all'interessato quando necessario (sigarette, accendini, denaro, lamette, forbici, apparecchi elettrici, generi alimentari, ecc....)

## NORME RELATIVE ALLE STANZE DEI SINGOLI UTENTI

- Nelle stanze è possibile tenere apparecchiature elettriche (radio, televisori, computer, ecc..) solo dopo autorizzazione del Coordinatore.
- Non è ammesso tenere in camera farmaci, detersivi ed oggetti potenzialmente pericolosi quali forbici, tagliaunghie, lamette da barba, ecc..... autorizzazioni in merito devono essere richieste agli psichiatri della struttura;
- E' fatto divieto di consumare pasti in stanza e conservare generi alimentari, salva diversa indicazione dei medici della struttura, in ogni caso chi fosse nella necessità di alimentarsi in stanza seguirà una dieta a base di alimenti teneri o semiliquidi, ciò per ridurre il rischio di soffocamento non essendo possibile garantire la presenza di personale in rapporto individuale.