CARTA DEI SERVIZI

Saluto di benvenuto

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Giovani Adulti e dei Famigliari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi della nostra struttura.

La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

Rev. 01 del 25.06.2020

INDICE

Saluto di benvenuto

1. Introduzione

2. Dove siamo e come contattarci

3. Chi siamo

3.1 Codess Sociale

3.2 La storia di Villa San Pietro

3.3 La nostra *Vision*

3.4 La nostra *Mission*

3.5 La nostra squadra

4. Come lavoriamo

4.1 Princìpi ispiratori

4.2 I diritti dei residenti

4.3 Aspetti metodologici

4.4 Case management

4.5 Formazione e supervisione

4.6 Noi e gli altri: lavorare in rete

5. Come accedere

5.1 A chi ci rivolgiamo

5.2 Come iniziare un percorso a Villa San Pietro

6. Che cosa offriamo

6.1 Attività riabilitative

6.2 Altri servizi

7. Il sistema qualità: monitoraggio, verifica e valutazione

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com

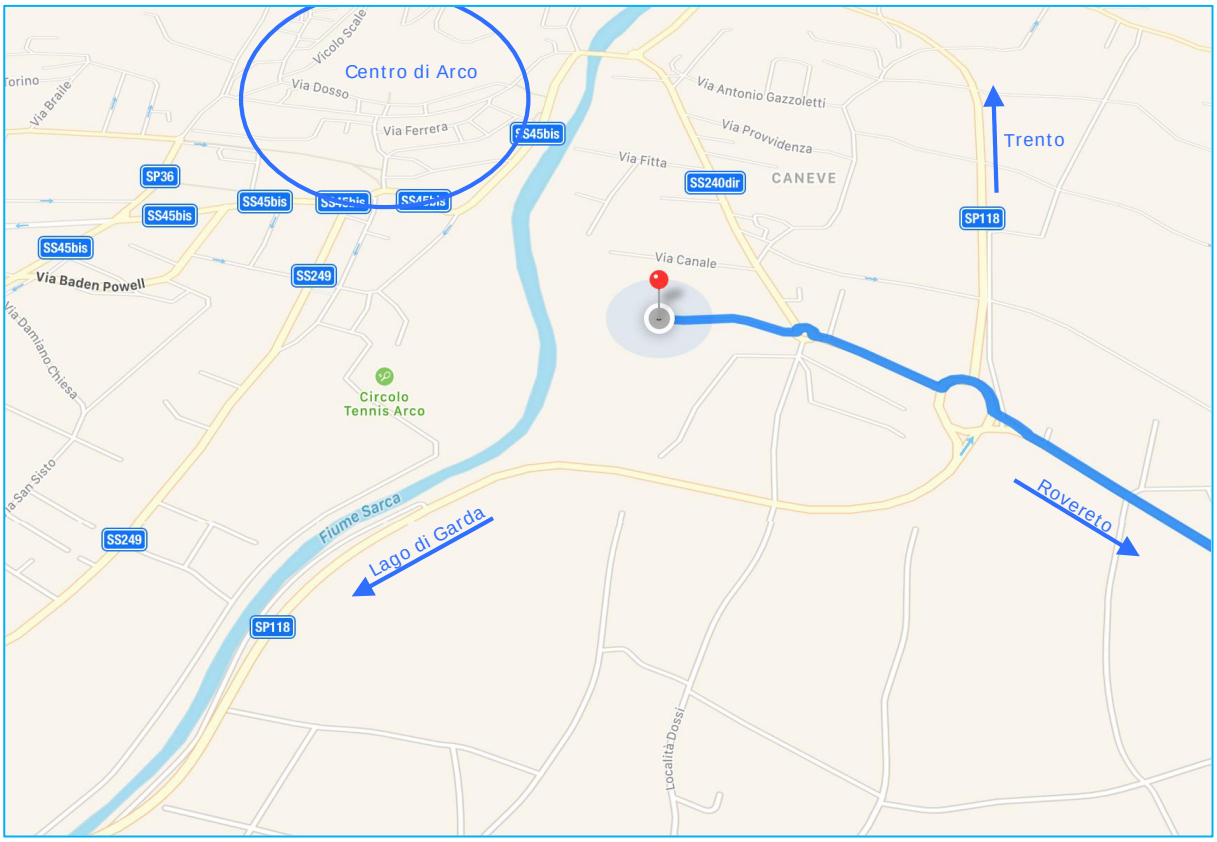
1. Introduzione

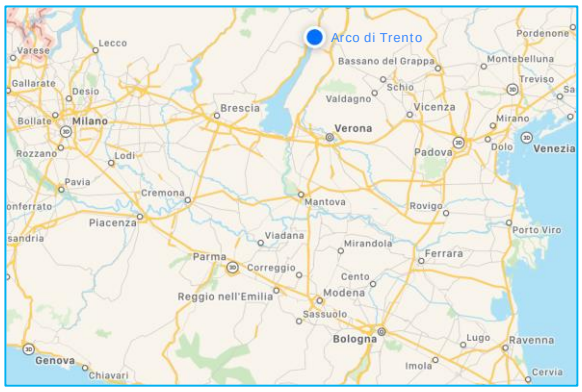
Villa San Pietro è un polo integrato che accoglie al proprio interno il Centro di Riabilitazione "Villa San Pietro" e la Comunità terapeutica ad alta intensità per minori e giovani adulti "Il Soffio". Si tratta di due Unità Operative del tutto indipendenti, ciascuna con le proprie specificità metodologiche, organizzative e di gestione delle risorse umane.

La Comunità terapeutica "Il Soffio" è accreditata per ospitare sino a 10 adolescenti o giovani adulti con disturbi del comportamento e fragilità psichiche di età compresa tra i 13 e i 22 anni. Tutti i 10 posti sono convenzionati, accreditati ed autorizzati con la Provincia Autonoma di Trento, collocando in tal modo la Comunità Terapeutica "Il Soffio" nella filiera dei servizi sanitari offerti dall'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari ai pazienti del territorio.

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

2. Dove siamo e come contattarci





Villa San Pietro si trova nelle immediate vicinanze del centro di Arco, raggiungibile in 10 minuti tramite un percorso ciclopedonale.

Indirizzo: via P. Leonardi, 6 – 38062 Arco (TN)
Contatti: tel. 0464 516789

Rev. 01 del 25.06.2020

fax. 199 161911
Sito internet: www.villasanpietro.org

Email:

Coordinatrice di Struttura	villasanpietro@codess.com
Direttore Sanitario della comunità	direzionesanitaria.ilsoffio.vsp@codess.org
Coordinatrice di Nucleo	coordinatore.ilsoffio.vsp@codess.org
Psicologo di Nucleo	psicologo.ilsoffio.vsp@codess.org
Equipe della comunità	equipe.ilsoffio.vsp@codess.org

3. Chi siamo

3.1 Codess Sociale

Codess Sociale è una Cooperativa Sociale di tipo A, nata a Venezia nel 1979, che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e socio-educativo. Si propone, con scopo mutualistico e senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini mediante la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi. In coerenza con quanto previsto dalla Legge 381/91, consente inoltre l'integrazione sociale di persone svantaggiate attraverso il loro inserimento nel mondo del lavoro. Con referenze presso oltre 300 Enti Pubblici, Codess Sociale occupa oltre 3500 persone in tutto il territorio nazionale.

3.2 La storia di Villa San Pietro

Villa San Pietro si occupa di persone con disagio psichico dal 1993, inizialmente grazie al lavoro dell'Associazione Silenziosi Operai della Croce. Dal 2003 la gestione della struttura è passata alla Società Villa San Pietro S.R.L a cui è infine subentrata, nel 2010, la Cooperativa Sociale Codess.
Villa San Pietro si trasferisce poi presso l'attuale struttura, di nuova costruzione, nell'estate del 2016. Al cambiamento strutturale fa presto seguito l'avvio di un profondo lavoro di riorganizzazione interna che culmina, nel gennaio 2017, con l'inaugurazione ufficiale della nuova sede. Il 2019 è l'anno dell'apertura della Comunità Terapeutica per adolescenti e giovani adulti denominata "Il Soffio" con Delibera provinciale n 363 del 15 marzo 2019. Con il 2019 "Villa San Pietro" vede inoltre l'ampliamento del numero di posti accreditati e il convenzionamento di una parte di questi con la Provincia Autonoma di Trento.

3.3 La nostra *Vision*

"Curare in età evolutiva per ridurre il disagio dell'età adulta"

I dati più recenti della letteratura internazionale evidenziano come:

- circa il 75% dei disturbi psichiatrici degli adulti è preceduto da disturbi ad esordio prima dei 18 anni (50% prima dei 15 anni);
- la psicopatologia infantile è spesso diversa da quella che ritroveremo nell'adulto (sviluppo eterotipico);
- la definizione delle traiettorie evolutive dei più importanti disturbi psichiatrici ha un importante valore preventivo sulla salute mentale della popolazione;

I dati epidemiologici più recenti mettono peraltro in luce una crescita esponenziale dei disturbi psichiatrici in età evolutiva: ciò riguarda sia i disturbi "esternalizzanti" (ADHD, Disturbo Oppositivo Provocatorio, Disturbi della Condotta) che quelli "internalizzanti" (disturbi dell'umore) (SINPIA 2016).

Centro Residenziale di Riabilitazione VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

Tali difficoltà sono spesso associate a problematiche socio-familiari; inoltre, sempre più spesso, per questi disturbi non è sufficiente l'intervento ambulatoriale o semi-residenziale o la degenza durante l'acuzie, ma sono necessari contesti residenziali che consentano una decantazione delle patologie più dirompenti e favoriscano percorsi finalizzati al raggiungimento dell'autoregolazione e dell'autonomia di questi giovani pazienti, per prepararli ad un reinserimento nei propri contesti di vita.
Con questa visione prospettica nasce la Comunità Terapeutica "Il Soffio", una struttura riabilitativa residenziale con dieci posti specificatamente dedicati a pazienti adolescenti e giovani adulti.

3.4 La nostra *Mission*

La ***mission*** della Comunità Terapeutica "Il Soffio" può essere riassunta nel perseguimento di:

- **Resilienza**: favorire lo sviluppo della capacità di affrontare in modo positivo le difficoltà proprie dell'ambiente;
- **Recovery**: consentire al paziente di recuperare un livello di funzionamento sociale e scolastico/lavorativo tale da garantire la ripresa di un ruolo attivo, utile e soggettivamente gratificante al momento del rientro nel suo ambiente sociale, indipendentemente dal raggiungimento della remissione sintomatologica;
- **Abbattimento dello stigma**: superare le barriere culturali che alimentano la diffidenza verso i soggetti affetti da patologia psichiatrica.

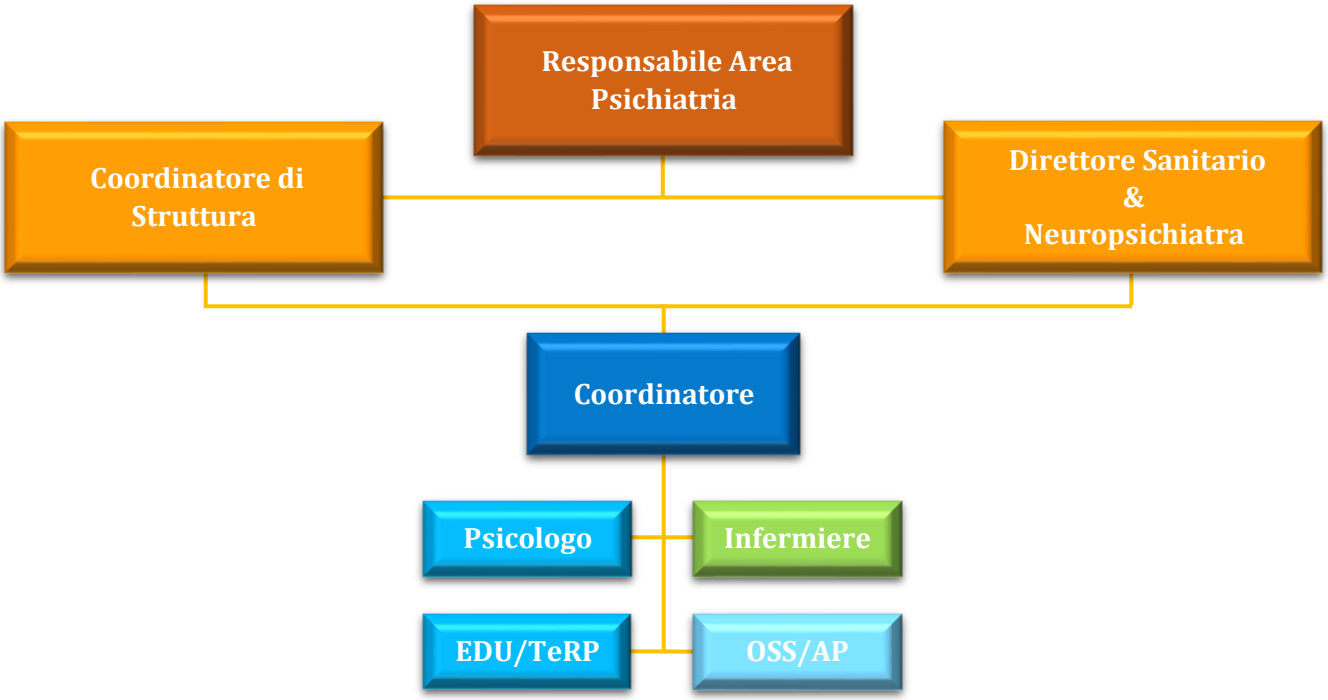
I concetti di "resilienza" e di "recovery" hanno drasticamente orientato le scelte di campo in ambito neuro-psichiatrico e psichiatrico e offrono uno schema teorico innovativo. Questo supera la visione monodimensionale clinica e permette di allargare a una prospettiva multi-professionale la comprensione dello sviluppo dell'adolescente/giovane adulto, visto come soggetto dinamico e attivo che cresce all'interno di una filiera esistenziale complessa che include, insieme alle sue caratteristiche individuali, i suoi stessi legami con la collettività e l'organizzazione sociale che lo appoggia, comprendendo quindi il sistema scolastico e l'aggregazione sociale, come promotori fondamentali di resilienza.

3.4 La nostra squadra

Come emerge dall'organigramma, l'organizzazione del Comunità Minori e Giovani Adulti tende a favorire la compresenza di figure professionali dai profili tecnici differenti, la cui integrazione reciproca possa garantire una maggiore completezza dell'intervento somministrato.

All'interno di ciascuna unità viene infatti favorita l'integrazione tra almeno 5 diverse professionalità specifiche, ovvero medico neuropsichiatra, psicologo, Educatore/TeRP, infermiere e operatore socio-sanitario.

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLASANPIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE



Rev. 01 del 25.06.2020

4. Come lavoriamo

4.1 Princìpi ispiratori

La Comunità Terapeutica "Villa San Pietro", nel perseguire la propria *mission*, fa riferimento a una serie di princìpi ispiratori che si propone peraltro di trasmettere ai suoi utenti:

- **Uguaglianza:** vengono garantiti i medesimi servizi senza nessuna discriminazione in merito a differenza di genere, razze, religione e visione politica;
- **Imparzialità:** l'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità e obiettività;
- **Responsabilità e partecipazione:** la persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di cura;
- **Rispetto di sé e dell'altro:** sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo;
- **Continuità:** viene garantita la presa in carico e la continuità assistenziale degli ospiti;
- **Efficacia ed efficienza:** il servizio viene erogato perseguendo costantemente la realizzazione degli obiettivi e dei risultati attesi e il maggior livello di soddisfazione e per l'utente e i suoi familiari.

La Comunità Terapeutica "Il Soffio" accoglie l'utente in una dimensione "familiare", dove il peculiare clima di domesticità e quotidianità rappresenta lo sfondo sul quale si svolgono interventi ad elevata specificità terapeutico-riabilitativa.

La concomitanza di un contesto dall'atmosfera familiare e di contenuti terapeutico-riabilitativi consente alla Comunità Terapeutica di divenire un luogo in cui realizzare relazioni riparative, ovvero rapporti interpersonali significativi in cui sperimentare forme di comunicazione adattive, che possono così essere apprese e sostituite a quelle disfunzionali.

Tale spazio offre ai pazienti l'opportunità di vivere dei momenti affettivi e di riacquisire il valore simbolico, emotivo e relazionale dell'esperienza dell'abitare, dello stare insieme, del condividere; il tutto con il supporto di un "contenitore" che a tutto questo conferisca, attraverso la significazione e l'interpretazione, un senso ed un'intenzionalità riparativa.

4.2 Diritti dei residenti

Diritto all'autodeterminazione

Diritto alla cura e all'assistenza

Diritto di prevenzione protezione

Diritto di parola e di ascolto

Diritto all'informazione e partecipazione

Diritto di espressione e di critica

Diritto al rispetto del pudore e della riservatezza

Diritto di pensiero e religione

4.3 Aspetti metodologici

Per il raggiungimento della sua mission, la Comunità Terapeutica "Il Soffio" articola la sua attività secondo strategie cliniche ed organizzative altamente specifiche, in coerenza con le più recenti

Centro Residenziale di Riabilitazione VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

evidenze scientifiche disponibili in letteratura ed in linea con i modelli organizzativi dei centri di riferimento per il trattamento riabilitativo dei giovani affetti da disturbi del comportamento e fragilità psichiche.

La generale metodologia di lavoro si ispira in primo luogo ai principi della medicina basata sull'evidenza ("*EBM*: *Evidence-based medicine*"). Questa è stata definita come "*l'integrazione delle migliori evidenze scientifiche, dell'esperienza clinica e delle preferenze del paziente*" nel processo decisionale in ambito clinico (Straus 2011). In termini concreti, applicare tale approccio alla comunità terapeutica si traduce nella seguente metodologia di lavoro:

- scelta delle attività riabilitative principali sulla base di evidenze scientifiche basate su prove di efficacia;
- somministrazione di tali attività secondo modelli manualizzati e riproducibili;
- formazione continua del personale allo svolgimento delle attività previste;
- aggiornamento continuo della metodologia di lavoro in base alle evidenze scientifiche via via disponibili;
- misurazione di indici di esito del trattamento all'inizio, durante e al termine del percorso riabilitativo.

Ad integrazione e perfezionamento dell'approccio basato sull'evidenza, il progetto della comunità terapeutica si propone fare un ulteriore passo in avanti ispirandosi ai principi della cosiddetta medicina basata sui valori ("*VBM*: *Values-based medicine*"), che è stata definita come la pratica medica che, pur fondandosi sulla EBM, ne estende l'approccio incorporando in primo luogo il *valore* degli interventi in base alla percezione del paziente e, in secondo luogo, il rapporto costo-efficacia di tali interventi (Brown 2005).

Ciò significa in primo luogo dare maggiore importanza alle scelte, alle aspirazioni e ai bisogni del paziente che, in termini concreti, si traduce nell'essere disposti a integrare tra loro quelli che possono essere gli obiettivi visti come "prioritari" da parte dei clinici e ciò che il singolo paziente sente come maggiormente importante per il suo benessere (Fulford 2011).

Applicare tale "filosofia" alla metodologia di lavoro della Comunità terapeutica significa consentire a ciascun paziente di avere un ruolo attivo nella definizione del proprio progetto riabilitativo, premessa irrinunciabile per un suo maggiore coinvolgimento e per il raggiungimento di obiettivi significativi anche da un punto di vista soggettivo.

4.4 Case management

All'interno dell'équipe, Educatori e TeRP vengono chiamati a svolgere il ruolo di *Case Manager* (di seguito *CM*). Il numero di pazienti assegnati a uno stesso CM è indicativamente di 2:1.

L'assegnazione del paziente al suo CM avviene in una fase molto precoce dell'inserimento presso la comunità (potenzialmente già a partire dalle visite preliminari all'inserimento); successivamente il CM segue il paziente a lui affidato fino al termine del percorso in struttura.

Centro Residenziale di Riabilitazione VILLASANPIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

L'individuazione di un CM che segua ciascun paziente risulta centrale nel progetto riabilitativo e nasce innanzitutto dall'esigenza di armonizzare i diversi interventi riabilitativi e coordinare le varie figure professionali che ruotano attorno al singolo paziente. Al CM spetta innanzitutto il compito di saper creare un'efficace alleanza terapeutica con il paziente, premessa indispensabile per riuscire ad individuare, insieme a lui, quali specifici componenti dell'intervento riabilitativo vadano utilizzati, di volta in volta, per garantire che il progetto riabilitativo risulti, nel suo complesso, efficace in rapporto agli esiti, coerente con i valori del paziente e armonizzato all'interno del gruppo.

Il CM ha pertanto un ruolo attivo e centrale nel percorso riabilitativo del paziente da lui seguito, di cui cura il progetto riabilitativo individualizzato interfacciandosi da un lato con il paziente stesso, di cui diviene operatore di riferimento e intermediatore, e dall'altro con le varie figure coinvolte nel percorso riabilitativo. La centralità della figura del CM è infine sottolineata dalla sua partecipazione alle occasioni di confronto con le famiglie e con il servizio inviante in veste di referente del progetto riabilitativo del paziente all'interno dell'équipe.

4.5 Formazione e supervisione

Per essere efficace in termini di esito, un percorso riabilitativo altamente specializzato come quello proposto da Villa San Pietro non può prescindere da un'adeguata formazione degli operatori. Garantire una specifica e aggiornata formazione delle varie figure professionali coinvolte è un impegno costante che la Cooperativa Sociale CODESS si pone nei confronti dei propri collaboratori, che si sta attualmente traducendo nella programmazione di eventi formativi a cadenza settimanale rivolti al personale di Villa San Pietro e, talvolta, estesi anche a partecipanti esterni.
Tale iniziativa, certamente ambiziosa soprattutto se si tiene conto di frequenza e qualità degli incontri, sottolinea il nostro desiderio di fare di Villa San Pietro un centro di eccellenza per la riabilitazione di pazienti psichiatrici e rappresenta per noi motivo di particolare orgoglio.

4.6 Noi e gli altri: lavorare in rete

Per raggiungere l'obiettivo di reinserire efficacemente i pazienti nel tessuto sociale e scolastico-lavorativo, il percorso riabilitativo deve affiancare al training in struttura un altrettanto intenso lavoro di interazione e integrazione con il territorio, le famiglie e i Servizi invianti.
A ciò si aggiunge la volontà di mantenere un collegamento interattivo con i centri universitari, con collaborazioni finalizzate alla formazione/aggiornamento del personale e all'adeguamento della pratica clinico-riabilitativa alla progressione delle conoscenze tecniche sull'argomento.

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

5. Come accedere

5.1 A chi ci rivolgiamo

Il periodo svolto presso la comunità "Il Soffio" va inteso come una fase all'interno di un più complesso percorso di cura e presa in carico da parte dei Servizi Neuro-Psichiatrici e Psichiatrici Territoriali. Risulta pertanto di fondamentale importanza un efficace coordinamento con tali Servizi, che consenta sia di individuare quali siano i pazienti che più potrebbero beneficiare del percorso, sia di armonizzare il periodo vissuto presso "Il Soffio" con le fasi che lo precedono e lo seguono.
La durata del ricovero è variabile a seconda del caso specifico, fino ad un massimo di 12 prorogabili.
L'inserimento di un paziente presso la Comunità terapeutica passa sempre attraverso la proposta di un Servizio di Neuro-Psichiatria o di Psichiatria Territoriale, previa approvazione del progetto residenziale in sede di UVM.

L'accesso alla struttura può avvenire in fase di dimissione da un reparto ospedaliero (reparto di NPI o SPDC), come trasferimento da una diversa struttura residenziale, oppure come inserimento ex-novo dal contesto domiciliare.

Poiché il trattamento riabilitativo erogato presso la nostra struttura si configura come altamente specifico per un certo tipo di utenza, al fine di rendere omogenea la tipologia di pazienti sotto il profilo clinico abbiamo definito una serie di criteri di inclusione ed esclusione rispetto al percorso proposto. Tali criteri vengono condivisi con il Servizio inviante al momento in cui viene avviata la collaborazione con la nostra struttura e vengono poi presi in esame prima di ogni inserimento nel contesto degli incontri preliminari con il paziente e i referenti del caso.

Criteri di inclusione:

- età compresa tra i 13 e i 22 anni
- disturbo psichiatrico in fase sub-acuta o comunque stabilizzata
- significativa perdita di abilità sociali e/o scolastico-lavorative per via della patologia psichiatrica
- ragionevole possibilità di recupero di tali abilità attraverso un programma riabilitativo
- accettazione da parte del paziente dell'inserimento in struttura
- disponibilità del Servizio inviante a mantenere un costante rapporto di collaborazione e a farsi carico di eventuali riacutizzazioni

Criteri di esclusione:

- disturbo psichiatrico in fase acuta
- alto rischio di violazione delle eventuali misure di sicurezza disposte dall'autorità giudiziaria
- diagnosi primaria di disturbo da uso di alcool/sostanze in fase attiva
- disabilità conseguente a deficit intellettivo o deficit pervasivo dello sviluppo
- insufficiente conoscenza della lingua italiana

Centro Residenziale di Riabilitazione VILLASANPIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

5.2 Come iniziare un percorso a Villa San Pietro

FASE 1 - Proposta di inserimento da parte di un Servizio Psichiatrico Territoriale

Dopo aver verificato che il paziente rientri nei criteri precedentemente descritti, si richiede al Servizio l'invio di una relazione dettagliata che espliciti, oltre alle informazioni cliniche, quali siano gli obiettivi dell'invio e la durata prevista dell'inserimento.

FASE 2 - Verifica dell'appropriatezza della richiesta di inserimento

Una volta ricevuta la relazione dettagliata di presentazione del caso, questa viene discussa in équipe in presenza di: Direttore Sanitario, Coordinatore di nucleo e Psicologo.

FASE 3 - Valutazione diretta del paziente

Nel caso in cui, dalla valutazione della documentazione inviata, si confermi l'appropriatezza della nostra struttura rispetto all'utente proposto, viene generalmente programmato un incontro di persona presso la nostra struttura, in cui il paziente viene invitato a visitarci accompagnato da un operatore del servizio e possibilmente anche da un familiare di riferimento.

FASE 4 - Collocamento in lista d'attesa

Se nulla osta all'inserimento, il paziente viene inserito in lista d'attesa. L'ordine di priorità dell'inserimento si basa su criteri predefiniti, nell'ordine: urgenza legata a fattori clinici, urgenza legata a fattori giudiziari, urgenza legata a fattori sociali, tempo di attesa in lista (viene data precedenza ai pazienti in lista d'attesa da più tempo), età (viene data la precedenza ai pazienti più giovani).

FASE 5 - Comunicazione di disponibilità all'accoglimento

Una volta che si sia reso disponibile il posto letto, il Direttore Sanitario e il Coordinatore di nucleo provvedono a contattare il Servizio inviante al fine di concordare la data d'ingresso ed elencare il materiale che il paziente dovrà avere con sé all'arrivo in struttura.

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

6. Che cosa offriamo

6.1 Attività riabilitative

Durante il periodo di permanenza in Struttura al paziente vengono offerti, in modo altamente individualizzato e integrato: monitoraggio clinico-farmacologico, psicoterapia individuale, psicoeducazione, intervento sui familiari, training delle abilità di vita quotidiana, training delle abilità sociali, attività risocializzanti e attività occupazionali a finalità espressiva, culturale e ludico-sportiva.

Le attività riabilitative proposte possono essere distinte in attività individuali, svolte con il supporto/supervisione del Case Manager, e attività di gruppo. Queste ultime vengono per lo più svolte all'interno dei laboratori della struttura secondo una programmazione settimanale: in base al PTRI, a ciascun paziente viene proposta la partecipazione a una determinata "selezione" di attività di gruppo.

Tra le attività di gruppo proposte rientrano: Psicoeducazione, Problem Solving, SST (Social Skills Training), Strategie di Cooping, Gruppo INTE.G.R.O., Gruppo emozioni, Gruppo gestione della rabbia, Gruppo discussione, attività scolastica, Cognitive Remediation Therapy, IAA (Interventi Assistiti con gli Animali), Laboratorio artistico, Laboratorio di cucina, Gruppo musica, Cineforum, Attività ludico-sportiva.

Per il recupero delle abilità socio-scolastiche di base, al paziente vengono inoltre offerti: training quotidiano della cura di sé, partecipazione alle attività quotidiane della Comunità terapeutica (apparecchio-sparecchio, lavanderia, pulizie, giardinaggio, cura dell'orto, etc.), uscite risocializzanti in paese, attività di volontariato presso varie associazioni sul territorio (canile, biblioteca, parrocchia. Etc.), supporto nella frequenza delle scuole e nello svolgimento dello studio individuale.

Di seguito una bozza del calendario tipo delle attività riabilitative e della loro strutturazione presso la Comunità terapeutica "Il Soffio".

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Sveglia ore 7.45	**Training cura del se' e degli sapzi**						
8.30-9.00	**COLAZIONE**						
9.00-10.00	**ATTIVITA' SCOLASTICA**						
	MERENDA						
ATTIVITA' 10.30-12.00	*Laboratorio Cucina*	*Pittura Espressiva*	*Gruppo gestione della rabbia*	*Gruppo Cura del Sè*	*Cineforum*		*Gruppo programmazione*
		IAA	*Sport*	*Laboratorio Cucina*	*Gruppo discussione*	*Attività risocializzanti*	
PRANZO							
ATTIVITA' 15.30-17.00	*Rimando Equipe e sport*	*Attività di gruppo all'aperto e sport*	*Giochi di gruppo di intelligenza e sport*	*Palestra*	*Orto*	*Attività risocializzanti*	*Attività risocializzanti*
ATTIVITA' 17.00-18.00	*Gruppo Integro*	*Giochi Cognitivi*	*Gruppo Emozioni*	*Gruppo Musica*	*Strategie di Coping*		
CENA							

6.2 Attività terapeutiche

È prevista la presenza, con accessi settimanali programmati, di un neuropsichiatra e di uno psicologo psicoterapeuta. La frequenza degli accessi è tale da garantire la possibilità di effettuare, per entrambe le figure, almeno un colloquio settimanale con i pazienti.

Ciò consente di offrire ai pazienti il regolare monitoraggio del quadro clinico e del trattamento farmacologico. Inoltre, laddove previsto dal PTRI, al paziente può essere offerto un trattamento psicoterapeutico individuale.

6.2 Altri servizi

Oltre alle attività riabilitative, Villa San Pietro mette a disposizione una serie di servizi che contribuiscono a completare l'offerta proposta.

In particolare:

- **Ristorazione**: servizio basato sulle esigenze nutrizionali degli ospiti.
- **Lavanderia, stireria e guardaroba**: prevede servizio esterno di lavaggio, cambio e stiratura per la biancheria della casa. Si svolge invece all'interno dei locali il servizio di lavanderia per i pazienti come parte integrante del progetto riabilitativo.
- **Pulizia e sanificazione**: sono previsti accurati interventi quotidiani ed un periodico risanamento.
- **Palestra**: Villa San Pietro dispone di un'ampia palestra per gli esercizi a corpo libero, in cui si tengono regolarmente corsi di vario tipo aperti anche alla popolazione del territorio.

Centro Residenziale di Riabilitazione VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

- **Giardino**: la struttura è circondata su tre lati da un ampio giardino interno a disposizione degli ospiti.
- **Deposito denaro**: custodia e amministrazione di piccole somme di denaro secondo le modalità concordate con l'ospite e il suo amministratore di sostegno, se presente.
- **Trasporto**: è garantito per gli ospiti un servizio di trasporto verso le più vicine strutture sanitarie qualora sia necessario effettuare visite specialistiche.
- **Sistema di sicurezza:** ogni posto letto e bagno sono dotati di un impianto a chiamata acustica e luminosa attivabile con un tasto, che collega gli ospiti ai punti presidiati.
- **Reception e segreteria**: gestisce le chiamate in entrata e l'accoglienza dei visitatori. Si fa inoltre carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei pazienti che ne facciano richiesta, garantendo infine la consegna della corrispondenza destinata agli ospiti.
- **Farmaci**: I costi delle terapie farmacologiche vengono in massima parte sostenuti da Villa San Pietro, salvo rari casi per i quali è prevista la compartecipazione del paziente alla spesa del ticket.

6.3 Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita agli ospiti del centro per 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Durante la notte e le festività è garantita la presenza in struttura, per ogni turno, di tre operatori (durante il giorno 1 oss + 2 Edu/TeRP; durante la notte 1 oss e 1 Edu/TeRP in passiva). In caso di emergenze cliniche, il personale in servizio fa riferimento a un protocollo operativo predefinito e può inoltre avvalersi del supporto del personale assegnato alle altre équipe di Villa San Pietro.

Durante il giorno, da lunedì a venerdì, è prevista la presenza quotidiana, a fasce orarie, delle seguenti figure: Coordinatore d'équipe, Infermiere d'équipe e Psicologo. Il Neuro-Psichiatra Infantile, che svolge anche il ruolo di Direttore Sanitario, è presente a fasce orarie indicativamente con tre diversi accessi alla settimana. Il Coordinatore di Struttura è generalmente presente in struttura quotidianamente, nei giorni lavorativi. Lo Psicologo è presente indicativamente con quattro diversi accessi alla settimana. Alle figure sopracitate si aggiungono i collaboratori esterni e il personale di struttura deputato alle funzioni di segreteria, cucina e pulizia dei locali.

Per le esigenze mediche di tipo generico i pazienti sono seguiti da un medico di medicina generale del territorio, a cui vengono assegnati contestualmente all'inserimento, che regolarmente viene in Struttura per effettuare le visite di routine.

Centro Residenziale di Riabilitazione
VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

7. Il Sistema qualità: monitoraggio, verifica e valutazione dei servizi

CODESS Sociale ha adottato un proprio sistema di gestione per la qualità a partire dal 2004 e nel febbraio del 2005 si è giunti alla Certificazione UNITER UNI EN ISO 9001:2008 che attualmente è estesa all'area progettazione, gestione ed erogazione dei servizi proposti dalla Cooperativa (Certificato n°584).
CODESS Sociale è inoltre certificata RINA come conforme allo standard SA 8000:2008 per quanto riguarda il sistema di gestione della responsabilità sociale (Certificato n° SA-184). CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001 e di un Codice Etico e di Comportamento.

In Codess Sociale è strutturata un'area dedicata alla Qualità che collabora costantemente con tutte le altre aree di direzione, staff e gestione, raccogliendo e offrendo spunti per il miglioramento e la valutazione della qualità del lavoro.
Il sistema della Qualità si articola in tre diversi livelli:

1. **Strumenti di sistema:** documentazione trasversale a tutte le aree di servizi di Codess Sociale quali ad esempio il manuale della Qualità, le procedure generali ed alcuni modelli di utilizzo comune.
2. **Strumenti di area:** documentazione specifica per la sola area psichiatria ma trasversale alle varie strutture di Codess Sociale afferenti a tale area. Questa documentazione riguarda ad esempio procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli, questionari di rilevazione gradimento, mansionario ed ogni altro strumento atto a migliorare l'erogazione del servizio e a qualificare l'offerta.
3. **Strumenti di servizio:** elaborati all'interno di ogni singola struttura in relazioni alle sue specifiche caratteristiche e necessità.

Codess Sociale ha inoltre articolato un sistema di suggerimenti o reclami con l'obiettivo di segnalare disservizi o la violazione dei principi di qualità dichiarati nella propria politica. Al tempo stesso ciò permette di fornire un quadro rispetto all'andamento generale degli obiettivi di qualità posti per migliorare i propri servizi.

Affinché sia tangibile l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti da Villa San Pietro, il sistema qualità interno garantisce un costante monitoraggio del lavoro svolto. I riscontri avvengo attraverso l'utilizzo di diversi strumenti, come indicato dalla seguente tabella.

Centro Residenziale di Riabilitazione VILLA SAN PIETRO
Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel.: 0464/516789 email: villasanpietro@codess.com
www.codess.com
CODESS SOCIALE

Processo	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Valutazione nuovo inserimento	Appropriatezza dell'inserimento	Criteri definiti di inclusione ed esclusione	Verifica in équipe delle relazioni di presentazione dei pazienti; successiva valutazione diretta del paziente
	Accettazione dell'inserimento da parte del paziente	Materiale informativo (carta dei servizi); Scheda di valutazione della proposta di inserimento	Consegna del materiale informativo; presentazione della struttura al paziente in occasione di un incontro preliminare all'inserimento; firma congiunta del paziente, dei familiari, dell'operatore del servizio inviante e del Direttore Sanitario sulla Scheda di valutazione della proposta di inserimento
Accoglimento	Accoglienza dedicata	Procedura di accoglimento	Accompagnamento in stanza da parte di un operatore dell'équipe; predisposizione anticipata della stanza con etichetta personalizzata indicante il nominativo dell'utente; presentazione dell'organizzazione della struttura
	Valutazione clinica all'ingresso	Scheda di Ricognizione-Riconciliazione	Valutazione specialistica neuro-psichiatrica entro 24 ore dall'ingresso; compilazione della Scheda di Ricognizione-Riconciliazione all'apertura della cartella clinica
Permanenza	Presa in carico individualizzata	Case Management	Assegnazione di un Case Manager entro la prima settimana dall'ingresso
		Scale di valutazione	Somministrazione delle scale di valutazione previste (CGI, C-GAS, CANS, Self Rosemberg Scale, etc.) entro il primo mese dall'ingresso
		Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)	Redazione entro 15 giorni dall'ingresso; revisione ogni 3/6 mesi
	Tracciabilità delle informazioni inerenti all'andamento del percorso riabilitativo	Cartella informatizzata	Refertazione di ogni attività riabilitativa svolta a livello di gruppo e di singolo utente
	Regolarità delle visite neuro-psichiatriche	Presenza del medico neuro-psichiatra	Garanzia della presenza del medico psichiatra in struttura con almeno 3 accessi a settimana
	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Colazione a buffet; ripetizione del menù pasti ogni 4 settimane; menù estivo distinto da menù invernale; possibilità di variazioni; possibilità di avere menu vegetariano
Dimissioni	Coordinamento con il Servizio Inviante e con le figure di riferimento	Integrazione del periodo trascorso in struttura con le fasi successive del percorso di cura	Incontro o confronto telefonico con i referenti del Servizio inviante e con le figure di riferimento nelle settimane immediatamente antecedenti la dimissione; esplicitazione dei fattori favorenti la prosecuzione del processo riabilitativo a seguito della dimissione in lettera di dimissione
	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissione al NPI territoriale di riferimento	Consegna al paziente della lettera di dimissione, riportante le risultanze cliniche e psicometriche del periodo di ricovero, al momento della dimissione programmata
	Possibilità di avere copia della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta formale al rilascio della cartella	Consegna di copia della cartella clinica entro e non oltre 15 giorni
Eventi avversi e non conformità	Registrazione e gestione di eventi avversi (EA) e non conformità (NC)	Funzione di registrazione EA mediante la cartella informatizzata; moduli cartacei di registrazione NC; gruppi di miglioramento	Registrazione immediata di EA e NC in appositi moduli; discussione multidisciplinare degli eventi avversi e delle relative strategie di gestione in occasione della riunione d'équipe settimanale
Gradimento	Valutazione dell'indice di gradimento del servizio da parte degli utenti	Gruppi di programmazione settimanale; questionario di gradimento	Ogni settimana è previsto un incontro di gruppo tra pazienti e operatori per raccogliere eventuali reclami o suggerimenti; annualmente viene somministrato agli utenti un questionario di gradimento
Appropriatezza	Erogazione del servizio secondo principi di appropriatezza ed uniformità	Procedure di sistema, di area e di servizio	Revisione e integrazione delle procedure interne a cadenza annuale; presentazione delle procedure più complesse/importanti in appositi eventi formativi calendarizzati

Rev. 01 del 25.06.2020