DOMUS AUREA

Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica
per il trattamento di pazienti autori di reato
ad elevata complessità



CARTA DEI SERVIZI

Data emissione: 14.10.2016

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI 3

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO 4

CARTA DEI SERVIZI E DIRITTI DELL'UTENTE 6

LA STRUTTURA 8

PROCEDURA DI ACCESSO E TARIFFE 9

I SERVIZI E LE ATTIVITA' SPECIFICHE 10

IL PERSONALE 12

IL PERCORSO TERAPEUTICO RIABILITATIVO 13

L'ASSISTENZA SANITARIA 14

GIORNATA TIPO 15

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta il documento base del rapporto tra gli utenti dei servizi e la Società Domus Aurea Nuova Salus, che eroga il servizio nella propria struttura.
Il documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti
- le modalità di partecipazione dell'utente al servizio
- la retta applicata

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento attraverso il quale la Società Domus Aurea intende conseguire i seguenti risultati:

- migliorare costantemente i servizi resi
- valutare e comprendere le aspettative degli utenti
- descrivere come intende espletare i servizi
- instaurare un dialogo con il cliente/ospite per farlo sentire parte integrante del sistema.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Società Domus Aurea nello stilare la Carta dei servizi riconosce alcuni principi fondamentali, secondo lo Schema di riferimento per le carte dei servizi Pubblici Sanitari contenuto nel DPCM del 19/5/95, assumendo in particolare i seguenti criteri:

- Eguaglianza: le prestazioni ed i servizi sono forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione è posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- Imparzialità: il comportamento di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti è di totale imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti è assicurata la loro privacy al fine di rispettare la propria dignità.
- Partecipazione: agli ospiti è dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.
- Efficienza ed efficacia: l'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche sono impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando sprechi.
- Continuità: i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore.
- Diritto di scelta: gli ospiti hanno il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

La Comunità riabilitativa assistenziale psichiatrica (CRAP) dedicata ai pazienti autori di reato ad elevata complessità rappresenta una ulteriore tappa nel percorso intrapreso dalla società DOMUS AUREA nell'ambito delle attività

sanitarie, riabilitative, socio assistenziali e di sostegno all'autonomia della persona.

La CRAP dedicata per i pazienti autori di reato, con copertura assistenziale per 24h giornaliere, accoglie persone con disturbi mentali, assoggettate a misure di sicurezza non detentive che necessitano di interventi terapeutici ad alta intensità riabilitativa di lungo periodo, a causa della persistenza di condizioni psicopatologiche gravi e con valutazione di rischio alto o moderato di comportamenti violenti.

La CRAP Domus Aurea opera in regime di accreditamento istituzionale conferito dalla Regione Puglia, come previsto dalle normative nazionali e regionali di riferimento.

Il rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi, per l'esercizio delle attività sanitarie, riabilitative e assistenziali definite, è garantito dalle autorizzazioni rilasciate dal Comune di appartenenza, dall'Azienda Sanitaria Locale e dai periodici controlli cui la struttura è sottoposta secondo norme e direttive nazionali e regionali.

L'attività e gli interventi vengono attuati in base al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI) predisposto dal Dipartimento di Salute Mentale, in collaborazione con i servizi sanitari e territoriali.

Le eventuali prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto del modello organizzativo del Servizio Sanitario Regionale.

CARTA DEI SERVIZI E DIRITTI DELL'UTENTE

La Carta dei Servizi descrive in maniera precisa la tipologia di servizi erogati nella struttura e le modalità di accesso agli stessi, oltre a costituire un valido strumento di interazione tra la società DOMUS AUREA ed il cliente/ospite al fine di migliorare costantemente la qualità delle prestazioni rese.

All'interno della Struttura sono osservati e tutelati i seguenti diritti:

- Diritto alla tutela della salute: l'utente è assistito maniera costante attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico.

- Diritto all'individualità: ogni utente ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.

- Diritto alla continuità e integrazione delle varie figure professionali: l'assistenza è garantita durante tutta la giornata, mantenendo stabili le varie figure professionali che devono necessariamente operare in stretta integrazione e collaborazione tra loro. Il personale è formato e preparato e ha una stretta osservanza del Codice Deontologico e dei principi etici a tutela degli utenti.

- Diritto al decoro e privacy: la struttura considera fattore prioritario il decoro dell'utente; così come prioritario è che ogni attività di assistenza e supporto siano fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dello stesso in ogni momento.

- Diritto a un'adeguata alimentazione: è importante che ogni utente fruisca di pasti adeguati da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico.

- Diritto alla sicurezza in caso di emergenza: in caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'utente ha diritto di ricevere tutte quelle

forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

- Diritto al corretto contatto con la Famiglia: la Famiglia dell'utente ha diritto a essere correttamente e costantemente informata riguardo alle condizioni dell'utente ed ha libero accesso alla Struttura pur concordando le visite con il Personale e rispettando gli orari stabiliti.

L'ospite nella fruizione dei servizi ha il dovere:

- di collaborare con il personale, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie seguite

- di osservare gli orari di entrata e di uscita, in assenza di prescrizioni del magistrato che non consentano al paziente di allontanarsi dalla struttura, nonché gli orari stabiliti dalla Direzione per la somministrazione del pranzo

- di mostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni ed utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura

- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti

- di rispettare il divieto di fumare

LA STRUTTURA

La CRAP per pazienti psichiatrici autori di reato Domus Aurea, con capacità ricettiva di dieci posti, è ubicata nell'elegante complesso di Villa Giotta, adiacente all'area residenziale di Parchitello (Noicattaro) ed offre ambienti confortevoli e luminosi collocati al piano terra e al primo piano di un edificio indipendente e dotato di tutti i servizi.

Le camere da letto, tutte con bagno, hanno uno o due posti letto, arredi confortevoli e un affaccio sul giardino che circonda la proprietà.

Gli ospiti hanno inoltre a disposizione i seguenti ambienti:

- uno spazio giorno/tv e relax comune
- una cucina con sala da pranzo
- uno spazio per le attività educative e occupazionali

Gli ambienti della struttura sono integrati e arricchiti da ampie aree all'aperto e da un agrumeto.

PROCEDURA DI ACCESSO E TARIFFE

Il trattamento in Crap dedicata è indicato a seguito di Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, per pazienti di norma in età 18 – 24 anni, che presentano uno o più dei seguenti criteri di inclusione:

- mancanza di *compliance* al trattamento
- trattamento psichiatrico che non dà risultati
- situazioni multiproblematiche
- rischi medio-alti di comportamenti aggressivi agiti negli ultimi tre mesi

E' criterio di esclusione la diagnosi di dipendenza da sostanze o di HIV.

L'inserimento e la dimissione avvengono esclusivamente a cura del Centro di Salute Mentale di residenza, a seguito di disposizione della Magistratura, in base a un progetto terapeutico stilato dal CSM, che conserva compiti di supervisione e di verifica, fornendo garanzie sulla corretta realizzazione dei trattamenti, in sintonia con le prescrizioni del giudice.

La tariffa giornaliera per l'ospitalità della Struttura è attualmente in via di definizione da parte delle Giunta Regionale ed è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

L'ospite avrà cura di presentare al momento dell'inserimento i documenti di seguito elencati:

- copia della carta d'identità e codice fiscale
- certificato medico, rilasciato dal proprio medico di base/specialista, attestante la patologia dell'ospite
- terapie prescritte dal medico di base

- eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze, allergie alimentari
- eventuali documenti degli enti (cartelle cliniche di precedenti ricoveri, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, ecc.)

La retta non comprende l'acquisto di eventuali farmaci.

I SERVIZI E LE ATTIVITA' SPECIFICHE

La CRAP per pazienti autori di reato DOMUS AUREA garantisce ai propri ospiti i seguenti servizi e attività:

- assistenza tutelare diurna e notturna
- servizio di assistenza sociale
- servizio di assistenza psicologica
- attività riabilitative
- attività socio educative e ricreative
- somministrazione dei pasti
- somministrazione di terapie farmacologiche
- servizio di trasporto e assistenza per la fruizione di prestazioni esterne con personale e mezzi propri
- servizio di lavanderia e pulizia degli ambienti
- attività di sostegno, informazione e formazione ai familiari

I servizi principali della Struttura vengono erogati nel rispetto delle diverse necessità individuali, come di seguito descritto:

Attività riabilitative, occupazionali e di animazione

Le attività riabilitative, occupazionali e di animazione hanno lo scopo di consentire il raggiungimento il raggiungimento degli obiettivi psicoterapeutici e socio riabilitativi previsti nel Piano Terapeutico Riabilitativo di ciascun paziente, oltre a stimolare gli ospiti affinché partecipino in maniera attiva alla vita di comunità. Le attività e i laboratori vengono programmati e guidati dagli educatori, in collaborazione con tutti gli operatori della struttura.

Assistenza nell'assunzione della terapia farmacologica

L'equipe professionale garantisce il monitoraggio e l'assistenza nella regolare assunzione giornaliera delle terapie individuali e collabora nella compilazione del progetto individualizzato dell'ospite e nelle successive verifiche periodiche.

Assistenza e cura dell'igiene della persona

Nella erogazione dei servizi e delle attività della Struttura quelle assistenziali assumono un ruolo importante perché consentono lo stimolo all'esercizio dell'autonomia.
Gli operatori prestano all'ospite assistenza all'igiene personale, all'abbigliamento, all'uso dei servizi igienici.

Pasti e servizio di cucina

Il menù è compilato da un dietologo specialista, articolato con cadenza mensile e varia quattro volte l'anno, con caratterizzazione stagionale.
Il servizio prevede per gli ospiti la colazione, il pranzo, la merenda pomeridiana e la cena. I pasti principali sono composto da primo piatto e secondo piatto, contorno e frutta fresca o cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto.
L'ospite con patologie particolari può eventualmente richiedere programmi dietetici personalizzati.

IL PERSONALE

La CRAP dedicata ai pazienti autori di reato Domus Aurea, ha una équipe professionale composta da operatori con specifica formazione sull'accoglienza e sulla gestione dei casi, relativamente ai peculiari elementi di complessità che li caratterizzano (rapporti con la Magistratura, prescrizioni restrittive della libertà personale, comportamenti agitati o aggressivi, rischi, modalità per interagire con i pazienti violenti), nonché sui trattamenti efficaci da mettere in atto.

L'équipe è composta dalle seguenti figure professionali:

- dirigente medico psichiatra
- psicologo
- collaboratori professionali sanitari/educatori professionali/ tecnici della riabilitazione psichiatrica
- infermieri professionali
- operatori socio sanitari
- Personale amministrativo

Sono previsti incontri con cadenza settimanale o bisettimanale fra il Responsabile Sanitario, il Coordinatore, lo psicologo e, di volta in volta, gli educatori o gli operatori. Questi incontri hanno lo scopo di consentire un confronto e uno scambio di idee e di informazioni, di analizzare eventuali problematiche emerse nel corso del lavoro e di migliorare la qualità dei servizi offerti dalla CRAP Domus Aurea ai propri ospiti.

L'intero personale in servizio presso la Comunità frequenta periodicamente corsi di aggiornamento e formazione per mantenere sempre alti gli standard qualitativi.

IL PERCORSO TERAPEUTICO RIABILITATIVO

Il percorso terapeutico riabilitativo seguito nella CRAP Domus Aurea rientra in un più ampio progetto di presa in carico territoriale, condiviso con l'ospite, con la famiglia e con l'ente inviante, in particolar modo con il Dipartimento di Salute Mentale dell'area di provenienza.

La Comunità si propone come un ambiente sicuro e protetto, all'interno del quale l'ospite può compiere il proprio cammino verso il raggiungimento di obiettivi psicoterapeutici e socio riabilitativi, quali:

- autonomia personale e capacità di relazionarsi adeguatamente con l'ambiente esterno
- capacità di cooperare all'interno di un gruppo per il raggiungimento di un obiettivo condiviso
- controllo dei comportamenti agitati o aggressivi
- cura della propria persona e degli ambienti in cui vive
- acquisizione delle abilità sociali complesse
- preparazione e collocazione al lavoro

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto riabilitativo ha fondamentale importanza la partecipazione alla vita comunitaria, che consente all'ospite di sperimentare un modello di vita simile a quello di una qualsiasi altra persona e adeguato alle aspettative sociali. L'ambiente è quello di una grande famiglia, dove tutti vengono coinvolti nelle attività quotidiane e condividono i momenti principali della giornata (le attività organizzate, i pasti, lo svago, i momenti liberi) con gli altri ospiti e con tutto il personale.

Le attività svolte nell'arco della giornata e della settimana prevedono incontri e colloqui con l'equipe professionale e momenti dedicati allo sport, alla lettura, alle

espressioni artistiche (pittura, musica, laboratorio di ceramica e di piccolo artigianato), al cineforum, alle uscite.

L'ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di un Responsabile Sanitario, specialista in psichiatria, dagli infermieri professionali della struttura, dalla collaborazione con i medici di base, che si occupano di stilare le impegnative indispensabili per l'approvvigionamento dei farmaci, per l'esecuzione di analisi di laboratorio o di indagini diagnostiche presso gli ambulatori dell'Azienda A.S.L.

Le attività base di questo servizio sono:

- valutazione generale delle condizioni psico-fisiche dell'ospite al momento del suo ricovero
- redazione della Cartella socio-sanitaria
- monitoraggio constante delle condizioni dell'ospite e dell'andamento del progetto riabilitativo
- approvvigionamento, distribuzione e somministrazione di farmaci e vigile osservazione dei loro effetti

La terapia farmacologica viene garantita al fine di ridurre la sintomatologia in atto e per favorire l'intervento terapeutico e socio-riabilitativo. Tale trattamento è considerato come supporto agli altri interventi e l'obiettivo che viene deliberatamente perseguito è quello di sospenderlo o di attenuarne significativamente la rilevanza.

L'assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni specificate dalla legge.

GIORNATA TIPO

ORARI	DESCRIZIONE
Ore ..... - 07,00	Riposo notturno
Ore 07.00 - 08,00	Risveglio, alzata, igiene personale
Ore 08,00 - 08,30	Colazione
Ore 09,00 - 12,45	Programmi riabilitativi – attività sociali ed occupazionali – scuola - attività libere Pranzo
Ore 12,45 - 13,45	Riposo, alzata, eventuale igiene personale
Ore 13,45 - 15,15	Programmi riabilitativi – attività sociali ed occupazionali
Ore 15,15 - 17,45	Merenda
Ore 17,45 - 18,00	Attività libere
Ore 18,00 - 20,00	Cena
Ore 20,00 - 21,00	Attività libere – terapie ed, eventuale, assistenza per la notte - Riposo

Sono previste anche escursioni programmate e uscite per attività ricreative (cinema, passeggiate, ecc.) e sportive (nuoto, riabilitazione equestre, danza) quando previste dal progetto riabilitativo o richieste dai familiari/tutori.

Le visite agli ospiti possono essere effettuate, rispettando i seguenti orari:

Mattina: ore 10,00 – 12,00
Pomeriggio: ore 17,00 – 19,00.

Le visite non sono consentite durante l'orario dei pasti.

Dalle ore 19,00 alle ore 10,00 generalmente non sono consentite visite, se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione.