



**Struttura Residenziale  
Psichiatrica (S.R.P.3.3.)  
a fasce orarie  
Via Taggia 3**

**Carta del Servizio**

EDIZIONE 2024

## Introduzione

La carta del servizio viene redatta e verificata periodicamente, coinvolgendo gli ospiti del servizio, le famiglie e gli enti interessati.

Una copia del documento viene consegnata a tutti gli attori partecipanti: ospiti, famiglie, enti inviati e reti locali con cui lavoriamo.

La carta del servizio è conforme alla normativa D.G.R. n. 84-4451 del 22/12/2021 e s.m.i.

## STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA PER INTERVENTI SOCIORABILITATIVI (SRP3.3/fasce)

L'S.R.P. 3.3 è una civile abitazione inserita nel contesto cittadino che ospita persone adulte seguite dal DSM che hanno un buon livello di autonomia clinicamente stabilizzati, con bisogni socio-riabilitativi prevalenti sui bisogni terapeutico-riabilitativi. Il loro inserimento è stato pensato al fine di accompagnarli in un progetto individualizzato mirato al miglioramento della qualità della loro vita, all'inclusione sociale e alla sensibilizzazione e abbattimento dello stigma. Il progetto ha come finalità il riconoscere dignità umana a chi soffre di un disagio mentale. L'individuo in quest'ottica non diventa fruitore di un servizio in termini assistenzialistici ma partecipa attivo del proprio progetto, al fine di attivare un percorso di cura e benessere. La "casa" come diritto di ogni cittadino diventa un "luogo d'intervento e di cura" dove il singolo può crescere e confrontarsi in particolare attraverso la relazione. Gli operatori diventano specchio, facilitatori delle relazioni nonché connettori con il territorio e quindi promotori di cultura, di conoscenza e di integrazione.

Uno spazio da costruire insieme per creare un contesto accogliente, capace di ascoltare, condividere, accompagnare, gestire le difficoltà, contenere le piccole crisi, valorizzare sensibilità, interessi, passioni e relazioni positive.

## La struttura “Taggia”

L' appartamento Taggia si trova a Torino nel quartiere Santa Rita in via Taggia n° 8.

È sito al piano rialzato ed è composta da:

- 2 camere da letto da due posti
- 1 cucina living con zona soggiorno
- Un bagno
- Una lavanderia
- 1 ripostiglio adibito a dispensa cibo
- 1 cantina
- 1 balcone verandato.

Il quartiere è ricco di attività commerciali (supermercati, bar, ristoranti, negozi) nonché di strutture sportive (Stadio Olimpico, piscine, palestre). Vicino all'alloggio non mancano delle piccole aree verdi, e il parco di Piazza D'armi, adiacente allo Stadio Olimpico. L'ufficio postale dista 5 minuti a piedi. Il quartiere è inoltre ben fornito di mezzi pubblici ed è una zona tranquilla.

## Dotazioni minime

L'appartamento ha in dotazione:

- Tv color, dvd, stereo, lavatrice, telefono ed altri elettrodomestici di uso comune.
- Personal computer con linea adsl.

La retta comprende servizi di tipo educativo e assistenziale e attività risocializzanti. Vitto e l'alloggio sono compresi nella retta che esclude le spese personali come, ad esempio, quelle per la cura del se, i vestiari e i soggiorni estivi. Inoltre, gli ospiti il cui reddito lo consenta contribuiscono alla copertura della retta sgravando in parte L'ASL dal costo della medesima. Il CSM valuterà infatti la capacità contributiva dell'ospite attraverso una applicazione omogenea dell'ISEE. In presenza di ricoveri o periodi di assenza (vacanze) la retta dell'alloggio viene coperta al 50%. L'operatore in caso di ricovero dell'utente continuerà il suo intervento di supporto con le modalità concordate con i servizi, ove necessario.

## Destinatari

L'alloggio può ospitare fino a quattro ospiti (2 donne e 2 uomini) provenienti da percorsi conclusi positivamente per i quali è previsto un percorso socio-riabilitativo al fine di mantenere un buon livello di autonomia sia nella gestione delle attività quotidiane che nella gestione delle relazioni personali.

## Modalità di inserimento

L'inserimento presso un servizio SRP3.3 viene valutato e proposto dall'equipe multiprofessionale del CSM. L'idoneità del servizio viene individuata in base alle caratteristiche della persona da prendere in carico e alle specificità delle persone ospitate in esso. La richiesta arriva al coordinatore del servizio (CSM, Responsabile della Residenzialità) per una

prima segnalazione e presentazione del caso. Successivamente il coordinatore ed il referente della struttura residenziale si incontrano con l'equipe del CSM per approfondire la conoscenza del nuovo cliente e per definire la procedura di inserimento. Gli operatori, in seguito, fanno la conoscenza del futuro ospite e organizzano momenti informali di incontro in alloggio (pranzo, merenda), utili per vedere la casa e conoscere gli altri ospiti. Se l'esito degli incontri è positivo si procede all'inserimento. Il medico del CSM compila il PTI seguito dalla firma condivisa del contratto di ingresso. Dopo un periodo di conoscenza l'equipe compila il PTRP concordando azioni e obiettivi con l'ospite.

Le dimissioni vengono valutate e concordate con l'ospite, con l'equipe di lavoro e con l'equipe del CSM.

## Finalità e obiettivi

Gli **obiettivi** che il servizio persegue sono incorniciati in tre macroaree: Salute, Casa, Lavoro e tempo libero.

Nello specifico le azioni previste riguardano:

### Nell'area **Salute**

- Il supporto socio-educativo, assistenziale ed infermieristico adeguato al mantenimento e miglioramento del benessere psicofisico degli ospiti in particolare sulla gestione nella cura del sé e nella compliance farmacologica.
- La valorizzazione nella costruzione del progetto individuale delle caratteristiche personali, delle risorse e degli interessi del singolo individuo, per attivare un percorso di conoscenza di sé e consapevolezza.

- Il sostegno nella gestione della propria salute attraverso percorsi di sensibilizzazione sull'educazione sanitaria, informazioni e indicazioni sui servizi territoriali e dove necessario accompagnamento presso strutture del territorio (visite mediche, pratiche burocratiche...)
- Il monitoraggio della salute psichica e fisica dei pazienti avviene attraverso il servizio pubblico
- Il lavoro con le famiglie: le famiglie dovranno essere co-protagoniste del progetto dei pazienti, altrimenti il rischio è che certe dinamiche disfunzionali, se non monitorate e trattate, possano boicottare il cambiamento e lo svincolo verso l'autonomia del paziente stesso.
  
- Il sostegno nella gestione delle dinamiche di gruppo
- La promozione di attività individuali e di gruppo riabilitative e capaci di stimolare in modo adeguato agli ospiti: è importante che la stimolazione al cambiamento sia graduale e adatta alle diversità espresse dagli individui anche in base alla psicopatologia
  
- Il sostegno nelle relazioni con gli altri ospiti e con la rete formale e informale
- Il coordinamento e l'integrazione con i servizi sanitari invianti e con i progetti di cura di ogni paziente

### Nell' area **Casa**

- Il garantire un'abitazione dignitosa per ospiti
- Il lavoro con i pazienti per permettergli di riappropriarsi di un luogo di vita, coinvolgendo e motivando non solo alla cura e all'igiene personale e dei propri spazi ma anche alla cura dell'ambiente comune attraverso l'organizzazione condivisa di pasti, pulizie, gestione della spesa.
- Il supporto nelle relazioni con i vicini di casa
- Il sostegno nell'utilizzare la casa come palestra abitativa per "traghetare" gli ospiti in situazioni a maggiore autonomia

### Nell'area **Lavoro e tempo libero**

- Invio di Attività di orientamento lavorativo e inserimento in progetti di Politiche attive del lavoro
- La progettazione di percorsi individualizzati per migliorare nelle aree più critiche e riappropriarsi delle massime autonomie individuali.
- Il sostegno, attraverso un percorso specifico di educazione finanziaria, nella gestione autonoma e critica del denaro
- Il sostegno all'inserimento nel mercato del lavoro o al mantenimento del lavoro stesso
- L'implementazione della rete sociale

### **Il metodo di lavoro**

Il metodo di lavoro si basa, oltre che sulla condivisione della quotidianità con gli ospiti, anche su un lavoro d'equipe. Il singolo operatore trova nell'equipe e in momenti di supervisione il confronto, il sostegno, e le motivazioni.

L'equipe tende a operare in modo solidale e cooperativo su una linea educativa e su obiettivi accettati e condivisi da tutti gli attori coinvolti.

L'equipe lavora in stretto contatto con le altre equipe utilizzando la multiprofessionalità come strumento di confronto e di approfondimento.

Lavora inoltre in stretto contatto con le risorse del territorio (associazioni, volontari, negozi,) al fine di valorizzare e creare una rete che sia di aiuto e sostegno.

La cura delle relazioni, l'ascolto, l'accoglienza, il rispetto, la partecipazione, la creazione di un clima di fiducia sono i principi cardine nell'organizzazione e gestione del servizio.

La creazione di buone relazioni nel gruppo degli ospiti è sia un obiettivo ma anche strumento necessario, poiché il gruppo diventa una risorsa

importante per arginare momenti di crisi e per sostenersi nei momenti di difficoltà personali.

## Giornata tipo

L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita di ciascun ospite; pertanto, sono previsti sia momenti individuali che momenti di maggiore condivisione.

- La prima parte della mattina è dedicata all'igiene personale, alla cura degli spazi propri e di quelli comuni.
- Organizzazione degli impegni personali, lavorativi, gestione degli appuntamenti.
- Gestione della spesa e dei pasti; ogni ospite a turno si occupa di andare a fare la spesa e di preparare il pranzo con il sostegno dell'operatore ove necessita. La definizione del menu avviene con la partecipazione di tutti gli ospiti. Il momento dei pasti è solitamente un tempo di condivisione di tutti gli ospiti.
- Il resto della giornata è scandito sia da impegni lavorativi che da impegni personali di ogni ospite.
- Preparazione e condivisione della cena.

Ogni 15 giorni è prevista una riunione della casa dedicata al monitoraggio del benessere degli ospiti, alla gestione delle eventuali difficoltà e alla verifica dell'andamento dei turni delle attività domestiche a carico di ogni ospite.



## Apertura del servizio

Il funzionamento del servizio non prevede interruzioni nel corso dell'anno. Gli operatori sono sempre presenti dal lunedì al venerdì nei seguenti orari 9.00-13.00 17.00-19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 15.00 (gli orari potranno variare in base alle esigenze degli ospiti ed ai loro impegni).

Familiari ed amici possono venire a far visita in alloggio in ogni momento concordandolo però con gli operatori e con gli altri ospiti.

## Equipe

L'equipe è così composta:

- 2 educatori professionali con specifiche mansioni sulla referenza dei singoli progetti
- 1 tecnico della riabilitazione psichiatrica
- 2 operatori socio sanitari
- 1 infermiere professionale

All'interno di ogni struttura si possono consultare i turni di lavoro settimanale.

Il servizio è sede di tirocinio per gli studenti universitari, e ospita ogni anno un servizio civile.

Il monte ore complessivo è definito dai requisiti gestionali come DGR 84-4451 del 22 dicembre 2021.

## Diritti e doveri degli ospiti

### Diritti

- La persona ha il diritto di essere sostenuta in modo professionale nel rispetto della propria individualità in riferimento alle sue convinzioni filosofiche, religiose, alla sua nazionalità e cultura. Gli

operatori devono rivolgersi a lei e ai suoi familiari in modo rispettoso, educato e cortese.

- La persona ha il diritto di essere informata del proprio percorso di benessere, ha il diritto di conoscere prima di decidere l'adesione al progetto gli operatori con i quali condividerà il proprio percorso.
- La persona ha il diritto del rispetto della propria privacy. I dati personali della persona presa in carico dal servizio devono essere tutelati secondo quanto stabilito dalla disciplina della privacy. Il servizio assicura pertanto la più totale riservatezza nell'utilizzo della documentazione personale che è comunque limitata esclusivamente all'attività di cura.
- La persona ha il diritto di avere un P.T.R.P. che tiene conto della valutazione multidimensionale dell'utente e degli obiettivi di intervento del P.T.I. ; viene concordato con il CSM inviante e preventivamente discusso con gli operatori coinvolti e condiviso con il beneficiario. In tal modo il PTRP è uno strumento che rende visibili le aspettative e l'impegno reciproco dei diversi attori coinvolti nel percorso di cura e benessere.
- La persona ha il diritto di trovare personale qualificato e competente in grado di comprendere i suoi bisogni e le sue aspettative
- La persona ha il diritto di vedere rispettato il proprio spazio abitativo.
- La persona ha il diritto di ricevere visite e ospitare sia di familiari amici, nel rispetto delle altre persone che abitano con lei.
- La persona ha il diritto di porre dei reclami che verranno tempestivamente esaminati e tempestivamente verrà fornita una risposta.
- La persona ha il diritto di fornire suggerimenti utili per migliorare il servizio offerto.

- La persona ha il diritto di esprimere, attraverso la compilazione periodica di scale di valutazione, il proprio stato di benessere.

## DOVERI

- La persona deve rispettare quanto scritto sul contratto di ingresso che viene visionato e firmato prima dell'inserimento in S.R.P.
- La persona è tenuta al rispetto degli ambienti degli arredi e accessori del servizio.
- La persona e i suoi familiari hanno il dovere di mantenere un comportamento rispettoso sia nei confronti degli altri ospiti che degli operatori che prestano servizio.
- La persona ha il dovere di prendersi cura dei propri spazi e di quelli comuni e di rispettare le decisioni che vengono prese durante le riunioni della casa.
- La persona ed i familiari hanno il dovere di comunicare agli operatori eventuali problemi sanitari e di fornire documentazione medica relativa, allo scopo di tutelare la salute di tutti.
- La persona ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy.

## Gestione dei reclami

I reclami possono essere sia scritti che verbali. Sia nell'uno che nell'altro caso il responsabile del servizio si confronta con il responsabile "funzione Area" della cooperativa. Il reclamo viene registrato in un apposito registro che si trova presso gli uffici della cooperativa. Nell'arco di una decina di giorni verrà data risposta scritta e se necessario si interverrà sul contenuto del reclamo per porvi rimedio.

## Valutazione della qualità del servizio.

Il grado di soddisfazione degli ospiti della cooperativa viene valutato almeno una volta all'anno attraverso la somministrazione di un questionario soddisfazione della vita (strumento della valutazione d'impatto di Esserci)

Il grado di soddisfazione degli operatori viene valutato da un questionario proposta dalla Cooperativa Esserci almeno una volta all'anno.

Sono in fase di stesura dei questionari per valutare la soddisfazione dei familiari e dei servizi inviati. In attesa di tali strumenti il grado di soddisfazione viene monitorato durante le riunioni periodiche che si organizzano con i servizi inviati e attraverso momenti di colloquio con i familiari.

Ogni anno viene compilato un report in cui vengono verificati gli obiettivi del servizio e riproposti nuovi obiettivi in ottica di un costante miglioramento.