

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 1

RSA PSICHIATRICA

IL FARO

PIAZZA GARIBALDI 10

CARPASIO (IM)

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 2

INDICE

LETTERA ALLE FAMIGLIE.....	3
0. PREMESSA.....	4
1. PRESENTAZIONE DELLA RSA ILFARO.....	4
1.1 BREVE STORIA.....	4
1.2 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA.....	6
1.3 LA STRUTTURA RESIDENZIALE.....	6
1.4 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI.....	6
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ.....	7
4. SERVIZI OFFERTI.....	8
4.1 SERVIZI RESIDENZIALI.....	8
4.2 SERVIZI SPECIFICI.....	9
4.3 SERVIZI GENERALI.....	10
4.4 ATTIVITA' RIABILITATIVE	10
4.5 ATTIVITA' RICREATIVE E SOCIALIZZANTI.....	15
4.6 INSERIMENTI LAVORATIVI.....	17
4.7 SETTIMANA TIPO.....	17
5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	18
6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	18
7. ORARI.....	19
7.1 ORARI VISITE ESTERNE.....	19
8. STANDARD DI QUALITA'.....	19
8.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI.....	19
8.1.1 Lavoro per progetti individualizzati.....	19
8.1.2 Formazione del personale.....	19
8.1.3 Corretto utilizzo delle risorse.....	20
8.1.4 HACCP.....	20
8.1.5 Attuazione Decreto Lgs 81/08.....	20
8.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI.....	20
9. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI.....	21
10. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	22

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 3

LETTERA ALLE FAMIGLIE

Gentile paziente, famiglia, tutore,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione del servizio, gli standard di qualità garantiti, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di acquisire maggior consapevolezza rispetto al percorso individualizzato che le proporremo, facilitando, anche grazie alla sua collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che la Residenza possa rispondere alle sue aspettative, rimaniamo a disposizione e porgiamo cordiali saluti.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

Piero Campora

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 4

0. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta, a beneficio di chiunque abbia interesse a conoscere le attività svolte presso la RSA Psichiatrica IL FARO, in particolare degli utenti, (ovvero i fruitori dei servizi erogati: i pazienti, le famiglie e i tutori e/o curatori degli stessi), seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

1. PRESENTAZIONE

1.1 Breve storia

La RSA Psichiatrica "IL FARO" nasce nel 2000, proponendosi come spazio terapeutico/riabilitativo rispondente a necessità e bisogni differenziati e complessi della popolazione psichiatrica della provincia d'Imperia.

La struttura, che ha una capacità ricettiva di 18 posti in regime residenziale, è situata a Montalto Carpasio (IM), in Valle Argentina, nell'entroterra di Arma di Taggia.

Le piccole dimensioni e la collocazione geografica fanno sì che la Residenza possa offrire ai suoi ospiti un clima e una dimensione autenticamente familiari, pur proponendosi come ambiente protetto.

La Comunità come struttura intermedia, risponde alle esigenze terapeutiche di pazienti psicotici aventi alle spalle un percorso patologico e, nella maggior parte dei casi, reiterati ricoveri in reparti psichiatrici.

In quanto struttura psichiatrica terapeutico-assistenziale accoglie pazienti che necessitano di un'assistenza sanitaria continuativa finalizzata al loro benessere, attraverso prestazioni di carattere di clinico e psicofarmacologico.

IL FARO, in prima istanza, vuole proporre un contesto di vita alternativo a quello familiare spesso degradato, insieme alla possibilità di sottrarsi a conflitti interpersonali non più contenibili nei loro effetti distruttivi; e rappresentare una risposta all'isolamento fisico e mentale dell'individuo attraverso una trama sociale sufficientemente stabile che lo aiuti a sottrarsi dal rifugio sterile della sua psicopatologia.

Finalità della RSA Psichiatrica è la realizzazione di un lavoro terapeutico/assistenziale che consenta all'ospite di recuperare e rivalutare le parti sane di sé, di contemplare ed imparare a contenere le parti malate e di consentire quindi un graduale reinserimento nel contesto territoriale d'appartenenza. Obiettivo prioritario dell'intervento è restituire al paziente o aiutare lo stesso a mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e, conseguentemente, a limitare il rischio involutivo.

L'attività assistenziale è considerata come prestazione a termine con elevato grado di assistenza. Il lavoro assistenziale, cardine dell'esperienza comunitaria, ha lo scopo di condurre il paziente a scoprire nuove possibilità di vita, a sperimentare scelte alternative che rimettano in moto il processo evolutivo, esperienze di vita correttive che a loro volta possono portare il paziente a nuovi apprendimenti.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 5

Solo infatti, aiutando il paziente a reinvestire gradualmente la realtà oggettuale è possibile tentare di ricostruire le sue relazioni con il mondo esterno rimettendo in gioco interessi e desideri e riconsegnare la persona malata ad una esistenza sociale non troppo dolorosa, che accetti di cambiare per crescere.

Nel momento in cui ci si pone di fronte al paziente nella sua interezza di persona, emerge la necessità di un trattamento che non sia rivolto solo ai sintomi, ma si proietti anche sulle disabilità che la patologia comporta, sulle difficoltà che il paziente incontra nel condurre una esistenza "normale".

Lavorando sulle risorse personali del paziente, utilizzando strategie compensatorie laddove queste risorse siano carenti, insegnando al paziente le abilità necessarie alla vita quotidiana e le strategie adattive, è possibile aiutarlo a raggiungere una qualità di vita dignitosa.

In un'ottica di questo tipo risulta evidente che all'interno di un contesto comunitario tutto assume una valenza terapeutica. È la comunità stessa (le varie figure professionali, il gruppo, la casa, le attività proposte, i laboratori, le esperienze ...) a svolgere una funzione terapeutica, nella misura in cui tutto ciò che viene vissuto nell'ambiente comunitario assume un significato in rapporto all'ospite. Proprio per questo la struttura ha le caratteristiche proprie di un'abitazione e non di un ambiente sanitario.

Gli ospiti hanno a disposizione spazi personali affinché sia loro garantita la necessaria privacy, ed ambienti comuni che stimolano la socializzazione in ambito protetto dove poter sperimentare le strategie relazionali utili per il reinserimento all'esterno.

In tale prospettiva, il risiedere in Residenza non significa solo vivere insieme con altri ma farla propria, ricevendone continuamente stimoli che contribuiscono a ridefinire il proprio sé.

Diventa pertanto importante la quotidianità, che, senza scadere nella monotonia, permette di fruire della necessaria stabilità, sicurezza e protezione per portare avanti il proprio percorso. Diventa importante l'ambiente comunitario stesso che permette all'ospite di dar voce ai bisogni interiori in uno spazio protetto che, lungi dal voler essere chiuso e fittizio, consente di dosare progressivamente il necessario confronto con la realtà esterna. Diventano importanti le persone che vi risiedono (ospiti e personale), perché lo stare insieme ed il condividere permettono di sperimentare la tolleranza ed il rispetto, di dare e trarre forza/aiuto dal gruppo.

E ancora, diventano importanti le regole chiare, precise ma anche elastiche che, senza voler instaurare un clima eccessivamente normato, sono necessarie per dare agli ospiti quei limiti e quei punti di riferimento che vengono a mancare a causa della patologia, creando quella confusione spesso causa di comportamenti inadeguati e deleteri per il proseguo del lavoro terapeutico.

Naturalmente, un ruolo molto importante è svolto dalle varie figure professionali: psichiatri, medici, psicologi, educatori, infermieri e operatori in genere che, ciascuno per le proprie competenze, contribuiscono a stilare e portare avanti il progetto terapeutico\sociale.

Gli stimoli, le varie attività e gli inserimenti lavorativi vengono valutati in base ai processi di cambiamento che potrebbero attivare ed alle possibilità di evitare involuzioni.

Dato che il fine ultimo dell'inserimento in struttura è, quando possibile, il ritorno del soggetto ad uno stato di adattamento psicosociale adeguato, capace di tollerare regole, richieste, responsabilità con le quali si dovrà confrontare; il periodo trascorso in Residenza viene a configurarsi come una dimensione dove sperimentare, in un contesto protetto, tutto ciò in anticipo, con il supporto di personale qualificato.

Stimoli prudentemente dosati per poterli renderle fruibili dal soggetto, adeguati alle sue potenzialità, calibrati per non risultare né poco motivanti né troppo ambiziosi e quindi ansiogeni, ma leggermente al di sopra delle possibilità del paziente per incoraggiarne il miglioramento.

Dal momento che l'inserimento in Residenza rappresenta una modalità d'intervento collocata in un percorso terapeutico più ampio, fondamentale diventa il lavoro di rete che prevede la continua collaborazione con:

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 6

- le famiglie/i tutori/curatori
- il servizio territoriale inviante
- l'ambiente esterno

I familiari, spesso a loro volta sofferenti e talvolta dubbiosi riguardo ad un possibile miglioramento del congiunto in struttura, possono diventare una risorsa fondamentale per perseguire gli obiettivi previsti dal progetto educativo personalizzato.

Il rapporto costante con il Servizio inviante, sotto forma di periodici incontri per una puntuale verifica del progetto assistenziale, assume una valenza significativa.

Il contatto naturale e continuo con il "mondo esterno" alla residenza assume valenza terapeutica e favorisce il reinserimento nel tessuto sociale quotidiano.

1.2 Amministrazione e Dirigenza

La RSA Psichiatrica IL FARO è una cooperativa sociale Onlus, la natura giuridica è quindi privata.

La società è amministrata da un Consiglio di amministrazione, in carica per tre anni, rinnovabili, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e materiali disponibili.

1.3 La Struttura residenziale

La RSA Psichiatrica IL FARO è situata nel Comune di Montalto-Carpasio, in Valle Argentina, nell'entroterra di Arma di Taggia (IM). Dispone di 9 camere, per un totale di 18 posti; gli ospiti possono usufruire di aree comuni, quali una sala TV, sale di ricreazione, sala da pranzo, laboratori, una palestra, una lavanderia, un'infermeria e una cucina.

I riferimenti della struttura sono:

Piazza Garibaldi, 10

Montalto-Carpasio (IM)

telefono e fax è: 0184/409090.

e mail: info@rsailfaro.it - Pec: ilfaro.coop@pec.concooperative.it

1.4 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La RSA Psichiatrica IL FARO assicura un servizio di accoglienza residenziale (18 posti) a persone (giovani - adulti) con disturbi psichiatrici. Sono garantite prestazioni sanitarie, socio-assistenziali e servizi di tipo alberghiero.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La RSA Psichiatrica IL FARO intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

! Eguaglianza

L'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Utenti. La RSA Psichiatrica IL FARO fa proprio tale principio considerando ciascun Utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante progetti terapeutici individualizzati.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 7

! Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La RSA Psichiatrica IL FARO fa proprio tale principio garantendo che il proprio personale operi secondo tali regole.

! Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

La RSA Psichiatrica fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24 e regole riguardanti la sostituzione di personale assente. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i progetti terapeutici in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

! Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La RSA Psichiatrica IL FARO fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Utente, ma avendo ben presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono cognitivamente deteriorati si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente.

! Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La RSA Psichiatrica IL FARO fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando, ove possibile, l'Utente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi assistenziali e di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Utenti (familiari e utenti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca e condivisione. Il tutto nel pieno rispetto della riservatezza dei dati personali e sensibili degli Utenti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

! Efficacia ed Efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. La RSA Psichiatrica IL FARO fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi assistenziali e di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Inoltre, la RSA Psichiatrica mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni assistenziali-sanitarie, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità adottata dalla Direzione.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 8

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

Erogare servizi assistenziali nel rispetto delle leggi e secondo standard di qualità definiti e monitorati, per rispondere alla domanda di salute degli ospiti psichiatrici e delle loro famiglie (*mission*).
L'assistenza prestata nella Residenza si fonda sulla cura del paziente psichiatrico considerando l'individuo nella sua completezza.

La Residenza assicura la piena informazione all'attività svolta tramite la pubblicazione e distribuzione della Carta dei servizi.

La Mission della RSA Psichiatrica volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'Utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un intervento socioassistenziale qualificato e continuativo, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Per la realizzazione della mission aziendale la Direzione ritiene prioritaria l'adozione di un Sistema di gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, la cui corretta applicazione consenta di monitorare fattori essenziali della vita della RSA Psichiatrica quali:

- il livello di soddisfazione dell'utente e/o dei familiari/tutori
- le esigenze delle parti interessate
- i rischi e le opportunità identificati a seguito di apposita analisi
- le opportunità di miglioramento continuo
- le risorse necessarie al miglioramento continuo
- il contributo dato dai fornitori e dagli altri partners della Cooperativa

In quest'ottica, la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

e, con cadenza almeno annuale, in sede di Riesame del Sistema, verifica l'adeguatezza della Politica e degli obiettivi della qualità.

I valori alla base della Politica perseguita si identificano in:

- tutela e promozione della dignità umana
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei familiari/tutori e del personale coinvolto
- rispetto e coinvolgimento degli utenti, dei loro parenti e del territorio
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale

Il Sistema di gestione della Qualità de IL FARO, in accordo con le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, definisce la struttura, le correlazioni organizzative, le modalità gestionali e le responsabilità connesse alla predisposizione, attuazione e controllo di tutte le attività rilevanti per la realizzazione della presente Politica.

Il Manuale della Qualità, le procedure e la documentazione di supporto definiscono, con l'appropriato livello di dettaglio, le modalità di effettuazione delle attività garantendone il controllo in modo coerente rispetto agli impegni assunti. La Direzione assicura che la Politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la RSA Psichiatrica IL FARO impegnata a:

- ! definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti assistenziali personalizzati, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati per assicurare il monitoraggio continuo dell'evoluzione dell'Utente. Questo approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa non più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 9

«obiettivi e risultati»

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 10

- ! perseguire un approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'Utente
- ! garantire all'Utente un intervento qualificato con progetti personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale e la competenza in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Utente
- ! promuovere una maggior apertura verso il territorio, aumentando l'integrazione con la ASL, i Servizi invianti ed i Comuni, incoraggiando incontri per identificare mete comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione che è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita sia del singolo che della collettività
- ! razionalizzare le spese attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio

Tale tipologia interventistica si fonda oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 Servizi residenziali

Regime residenziale:

è rivolto ad Utenti autonomi o meno che per le condizioni psichiatriche non sono idoneamente assistibili a domicilio. Sono comunque previste visite programmate della famiglia e, ove possibile, rientri a casa concordati con l'équipe, per tempistiche e modalità.

L'Utente viene segnalato dai servizi competenti delle ASL, la candidatura viene sottoposta al vaglio dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.). Questa, a seguito di idonea analisi multidimensionale e multi professionale, comunica al Servizio inviante la disponibilità o meno ad accogliere il paziente. In caso positivo la ASL delibera l'impegnativa di pagamento della retta rendendo effettivo l'inserimento.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

4.2 Servizi specifici

<i>Alloggio</i>	N° 9 camere totali così suddivise: - N° 1 camere a 1 letto - N° 7 camere a 2 letti - N° 1 camere a 3 letti I servizi sono comuni, facilmente accessibili e adeguati per numero rispetto all'utenza (max. 18 persone). A disposizione degli ospiti: sala TV, sale ricreazione, sala da pranzo, laboratori attività, palestra, locali lavanderia, infermeria, cucina.
<i>Vitto</i>	Il servizio di ristorazione è affidato a personale interno che, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina della Residenza. Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario: - colazione dalle ore 9.00 alle ore 9.30 circa - pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa - merenda dalle ore 16.00 alle ore 16.30 circa - cena dalle ore 19.15 alle ore 20.00 circa Il menù è articolato settimanalmente, prevede variazioni stagionali, è strutturato dal Direttore Sanitario e include menù personalizzati sulla base di eventuali esigenze personali (diabetici, celiaci, etc.)

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 11

<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	La RSA Psichiatrica IL FARO offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze di ciascun ospite. Gli indumenti personali vengono registrati e periodicamente inventariati. Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti. Anche il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene eseguito dal personale interno.
<i>Palestra</i>	La struttura è dotata di palestra attrezzata per le attività motorie
<i>Progetti Assistenziali Individualizzati definiti in Unità Operativa Interna</i>	Per ogni utente è implementato un Progetto Terapeutico cucito su misura sulla base di una valutazione multidimensionale e multi-professionale dell'Unità Operativa Interna (UOI) che costituisce elemento essenziale dell'organizzazione, si riunisce settimanalmente ed è presente, nelle sue diverse individualità, quotidianamente con il compito di: ! stilare, verificare e aggiornare i Progetti Terapeutici Individuali ! riscontrare l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche dei nuclei.
<i>Assistenza infermieristica</i>	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale abilitato a norma di legge.
<i>Assistenza medica e specialistica</i>	Gli ospiti residenti possono usufruire dell'assistenza medica dei medici di medicina generale ed hanno la facoltà di mantenere il proprio medico di base. L'assistenza medica specialistica è garantita presso la Residenza e qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali in accordo con la ASL.
<i>Assistenza psichiatrica</i>	Gli psichiatri si occupano dell'aspetto psicofarmacologico dell'intervento garantendo idoneo supporto all'ospite e curano la formazione del personale.
<i>Sostegno psicologico</i>	La psicologa garantisce il supporto psicologico necessario agli ospiti e, qualora utile, ai loro familiari e cura la formazione del personale.
<i>Igiene e cura della persona</i>	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
<i>Parrucchiere e barbiere</i>	Servizio esterno a pagamento
<i>Pulizia e igienizzazione ambientale</i>	Il servizio è gestito da personale interno.
<i>Assistenza religiosa</i>	Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti della parrocchia.
<i>Gite esterne</i>	Sono organizzate gite di gruppo o individuali in occasione di ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi sul territorio (teatro, cinema, concerti).

4.3 Servizi generali

<i>Sala da pranzo</i>	La struttura è dotata di sala da pranzo.
<i>Sala TV</i>	La struttura è provvista di 2 sale TV.
<i>Sala ricreativa</i>	In sede è a disposizione degli ospiti una sala ricreativa dotata di giochi da tavolo e calciobalilla.
<i>Infermeria</i>	In struttura è presente un locale adibito ad infermeria/sala medica
<i>Cucina</i>	La struttura è dotata di cucina attrezzata e locali adibiti a dispensa
<i>Lavanderia</i>	La struttura è dotata di locali lavanderia attrezzati (lavatrici)
<i>Laboratori</i>	È presente una sala dedicata adibita alle attività occupazionali.
<i>Giardino interno protetto</i>	È presente un giardino interno per gli utenti che abbisognano di spazi protetti che ne garantiscano l'incolumità.
<i>Orto</i>	Vi è una zona adibita a orto coltivata dagli utenti durante l'attività di giardinaggio/agricoltura.
<i>Spiaggia</i>	La RSA Psichiatrica IL FARO si avvale di una spiaggia pubblica attrezzata sita nel

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 12

	Comune di Arma di Taggia.
<i>Servizio telefonico</i>	In struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno.

4.4 Attività

Per ogni Ospite viene redatto un progetto terapeutico stilato dall'equipe multidisciplinare nel quale vengono indicati la diagnosi di ingresso, le aree di intervento, gli obiettivi da raggiungere, le tempistiche previste, le strategie operative, la verifica periodica del progetto stesso e dei risultati raggiunti.

Il progetto terapeutico è portato avanti dalle varie figure professionali: Psichiatra, Psicologa, Medico, Infermieri, Educatori ed O.S.S. ognuna delle quali collabora, secondo le proprie competenze, per il conseguimento degli obiettivi pianificati richiedendo anche l'ausilio delle famiglie e dei servizi territoriali di appartenenza. Strumento fondamentale per il conseguimento degli obiettivi previsti dal progetto individuale è rappresentato dall'insieme delle attività occupazionali.

ATTIVITA' OCCUPAZIONALI

Finalità della Residenza è l'attivazione di un Programma assistenziale inteso sia come abilitazione, stimolo, mantenimento delle autonomie e capacità operative, sia come socializzazione.

Cerchiamo quindi di offrire ai nostri Utenti iniziative varie e differenziate, a seconda degli interessi, in modo da stimolare in loro la giusta motivazione per incentivare l'impegno necessario al conseguimento degli obiettivi stabiliti. Al di là della loro peculiarità, le diverse attività mirano al miglioramento delle qualità personali, all'acquisizione di capacità tecniche e/o di nozioni culturali che permettano agli Utenti di recuperare il più possibile e inserirsi maggiormente nel sociale.

Tutte le attività affrontano i compiti in modo ludico, al fine di risultare gradite e non troppo gravose per gli Utenti.

Per raggiungere i vari obiettivi delle attività si fa leva sulla volontà di autoaffermazione degli Utenti, sulla loro voglia di realizzare progetti tenendo sempre presente la dignità della persona, i limiti imposti dalla patologia e il potenziale di ognuno di loro.

Fondamentale è la collaborazione tra i vari laboratori che permette di gratificare e interessare maggiormente gli utenti e gli operatori referenti.

FINALITA' COMUNI A TUTTE LE ATTIVITA'

- Coinvolgimento attivo dell'Utente mettendo in risalto l'aspetto ludico-ricreativo
- Migliorare la capacità di lavorare in gruppo per il conseguimento di uno scopo comune
- Potenziare l'autostima grazie ai risultati positivi ottenuti
- Imparare ad individuare le proprie capacità cercando di potenziarle
- Potenziare la capacità di tollerare la frustrazione cercando di superare le difficoltà che si possono incontrare nell'affrontare l'attività e, quando ciò non sia possibile, accettare i propri limiti
- Favorire il coinvolgimento superando l'eventuale inibizione e la tendenza alla passività
- Favorire gli spunti propositivi e la progettualità
- Stimolare la capacità di lavorare in gruppo per raggiungere un risultato

ATTIVITA' MOTORIE

a) EDUCAZIONE FISICA

L'attività ginnico – sportiva facilita l'intervento relazionale, grazie alla connotazione ludica ed alla stimolazione insita nella competizione, spingendo l'Utente ad utilizzare al massimo tutte le sue capacità residue, compensando i limiti imposti dalla patologia.

Questa attività, a seconda degli interessi e del programma annuale, si alterna in diverse specialità e si propone di raggiungere obiettivi complessi (equilibrio, ritmo, lateralità, orientamento spazio – temporale, ecc.) tramite esercizi mirati. Obiettivo secondario, non meno importante, è rappresentato dalla possibilità di imparare a giocare e a lavorare in squadra, superando le inibizioni personali e le difficoltà a collaborare.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 13

b) ATTIVITA' BALNEARE

Durante la stagione estiva gli Utenti possono frequentare una spiaggia ad Arma di Taggia dove, oltre a divertirsi, rilassarsi in acqua e sotto il sole, svolgono attività motoria.

c) PSICOMOTRICITA' e FKT

Lavoro sul gruppo svolto all'interno della Residenza in orari stabiliti a cura degli operatori e professionisti esterni.

LABORATORI

a) ATTIVITA' PITTORICA

Tale attività, affidata ad operatori individuati per interesse e capacità, viene svolta prevalentemente nei laboratori della Residenza e, occasionalmente, durante le uscite, in orari prestabiliti. Il disegno, nel suo livello più primitivo, è uno degli interessi e dei passatempi più immediati dei nostri Utenti.

Questa attività si propone di far acquisire e migliorare le capacità pittoriche ed espressive utilizzando tecniche diverse (colori ad acqua, matite, pennarelli, pastelli a cera, colori a dita, a spruzzo, spray, ecc.)

Il laboratorio di pittura mira a concretizzare, in un disegno e con il linguaggio dei colori, gli alterni stati d'animo. Grazie a questa attività gli Utenti contribuiscono ad abbellire con le proprie opere la struttura, collaborando con gli altri laboratori e preparando regali per i familiari.

FINALITA' SPECIFICHE

- Acquisire e migliorare le competenze grafico – pittoriche (lavoro sul rispetto dei margini, sul colore, apprendimento di nuove tecniche)
- Presa di coscienza del valore simbolico del disegno (possibilità di utilizzarlo come mezzo di comunicazione ed espressione di stati d'animo, sensazioni, sentimenti)
- Favorire la creatività e la fantasia superando l'eventuale inibizione

b) LABORATORIO DI BRICOLAGE

L'attività, tenuta da operatori che hanno dimostrato particolare interesse e competenza, viene svolta all'interno di laboratori attrezzati siti nella Residenza nei quali si sperimentano nuove tecniche usando materiali diversi (legno, cartone, gommapiuma, gesso, ecc.), privilegiando il riciclo e l'uso di materiali poveri (bottiglie, scatoloni di cartone, contenitori di latte ecc.), stimolando così la fantasia e la creatività oltre a favorire l'acquisizione di abilità specifiche.

Nel corso dell'anno vengono realizzati manufatti, quali ad esempio fiori realizzati con materiali diversi, cornici decorate, candele, addobbi natalizi e pasquali che vengono utilizzati per arredare e abbellire la struttura e per farne omaggio ai familiari in occasione delle festività.

In questo laboratorio inoltre si preparano le scenografie per le feste e le rappresentazioni teatrali.

FINALITA' SPECIFICHE

- Migliorare la manualità e la coordinazione oculo-manuale
- Favorire la motricità fine
- Stimolare i cinque sensi attraverso i materiali usati
- Acquisire nuove capacità operative
- Stimolare la creatività e la fantasia superando l'eventuale inibizione
- Favorire gli spunti propositivi degli ospiti
- Favorire la progettazione di un qualcosa che verrà poi realizzato con le loro mani, con tecniche e materiali diversi

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 14

- Presa di coscienza della possibilità di intervenire attivamente per la creazione di oggetti che possono servire ad abbellire il luogo in cui vivono

c) GIARDINAGGIO /AGRICOLTURA

L'attività è affidata ad operatori scelti per interesse e competenza, ed è svolta nel giardino antistante la Residenza e nell'orto sito a pochi metri dalla stessa, in orari prestabiliti.

Nei giardini si piantano, innaffiano e curano fiori e piante, si tengono in ordine le aiuole e il prato (falcatura erba, raccolta aghi di pino, potatura siepi) per rendere accogliente ed ordinato il luogo in cui si vive.

Nell'orto si coltivano pomodori, fave, insalata, finocchi, basilico, angurie e meloni che vengono poi portati in cucina ed utilizzati per i pasti degli ospiti che sono molto gratificati da ciò.

Verso settembre, si comincia a preparare il terreno per le future semine: si tolgono le erbe infestanti estirpandole, lo si lavora con le zappe eliminando piante e radici prima di livellarlo. A inizio autunno si semina in una cassetta la lattuga invernale che poi verrà trapiantata in piena terra. In autunno inoltrato si seminano direttamente nei solchi, opportunamente preparati, le fave che verranno poi raccolte a maggio. Con lo stesso procedimento si coltivano altri ortaggi.

FINALITA' SPECIFICHE

- Consapevolezza della possibilità di intervenire attivamente per abbellire la struttura in cui si vive (cura delle piante, dei fiori...).
- Presa di coscienza della costanza e della continuità necessarie per la riuscita di questa attività
- Presa di coscienza dei tempi lunghi legati a questo lavoro e della necessità di saper attendere prima di vedere i risultati
- Acquisire e/o migliorare una seppur minima scansione temporale: imparare a conoscere e collegare i fiori i frutti e le piante con le varie stagioni dell'anno.

d) ATTIVITA' DI AUTONOMIE

Il raggiungimento ed il mantenimento della maggiore autonomia possibile è uno degli obiettivi principali della Residenza. In quest'ottica l'intervento si focalizza sia sulle autonomie di base (controllo sfinterico, igiene personale, alimentazione, abbigliamento...), che su quelle sociali (strategie relazionali, orientamento, comportamento in strada, uso del denaro...).

Tale attività si svolge all'interno della Residenza per quanto riguarda le autonomie di base ed è affidata a specifici operatori in orari stabiliti, fermo restando che tutti gli operatori se ne occupano in tutti gli altri momenti della giornata quando se ne presenti l'occasione. Per quanto concerne invece le competenze sociali, l'attività è affidata a tutti gli operatori e svolta prevalentemente all'esterno della Residenza ogni volta che se ne presenti l'opportunità.

FINALITA' E METODOLOGIA

- Valutare, tramite la prova sul campo, le autonomie possedute e, se è il caso, perfezionarle e consolidarle tramite l'esercizio
- Preventivare tempi lunghi anche per raggiungere "piccoli" risultati
- Proporre gli "esercizi" per conseguire le autonomie nel modo più divertente possibile
- Dare sempre un rinforzo positivo (per lo più sotto forma di elogio) ai risultati ottenuti, ed un incoraggiamento agli sforzi fatti anche se non portano ad un riscontro positivo
- Dare la dimostrazione pratica di ciò che devono fare ed invitarli a provare per pochi minuti
- Quando necessario (in caso di compiti complessi e/o di ragazzi più gravi) segmentare il compito in più parti concatenate tra loro e procedere gradualmente al loro apprendimento
- Tenere ben presente la necessità di riproporre sempre con le stesse modalità il compito
- Favorire la motivazione intrinseca all'apprendimento di tali autonomie (far notare ai ragazzi come e perché ciò che si cerca di insegnargli sarà utile per migliorare e diventare più autonomi)

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 15

e) ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO SPAZIO-TEMPORALE, ATTIVITA' PEDAGOGICA, AGGIORNAMENTO CULTURALE.

A seconda del gruppo e delle sue difficoltà, l'attività mira ad acquisire, recuperare, potenziare abilità di tipo scolastico ed a spiegare alcuni aspetti della quotidianità che permettano all'utente di destreggiarsi abilmente e autonomamente nella vita all'interno e all'esterno della Residenza.

Grazie a questa attività si trattano tematiche da cui trarre materiale per allargare la conoscenza di ciò che li circonda. Nello specifico, i temi trattati in tale attività vanno dalla conoscenza dell'Euro, alle visite guidate a Musei, Mostre, ecc., dalla lettura commentata di romanzi, alla stesura di un giornalino, dalla conoscenza dell'orologio e del calendario, alla lettura critica dei quotidiani, dal commento del TG, alla discussione su temi di attualità. Tale attività è affidata ad Educatori professionali, scelti in base all'interesse personale e alla competenza, ed è svolta all'interno della Residenza in orari stabiliti.

FINALITA' SPECIFICHE

- Acquisire, mantenere e migliorare i prerequisiti della letto-scrittura (discriminazione visiva, controllo oculare e motorio, direzionalità ...)
- Acquisire, mantenere e migliorare le abilità di letto-scrittura e di calcolo
- Favorire la comprensione dei principali concetti relativi al tempo (minuti, ore, giorni, mesi, anni, stagioni)
- Stimolare la memoria, la fantasia e la creatività
- Acquisire e potenziare l'orientamento spazio-temporale (concetto di sopra/sotto, dentro/fuori, destra/sinistra...)
- Migliorare, tramite l'esercizio, l'attenzione e la concentrazione
- Sviluppare la coordinazione oculo-manuale
- Favorire la motricità fine
- Comprendere il valore comunicativo della parola scritta
- Comprendere i vari significati della lettura (passatempo, possibilità di intrattenere...)
- Comprendere i vari significati della scrittura (informazione, comunicazione, sfogo...)
- Prendere coscienza dei tempi lunghi legati alla realizzazione del progetto, della necessità della costanza e della continuità nell'esercizio e di saper attendere prima di raggiungere risultati
- Stimolare l'interesse per argomenti specifici.

f) ATTIVITA' TEATRALE

Attività di recente introduzione, mira a far conoscere dall'interno un mezzo espressivo capace di far sperimentare ruoli diversi, divertire, comunicare, esprimere emozioni che, senza la mediazione di questo mezzo, sarebbe difficile esprimere.

Tale attività, della quale sono responsabili educatori che hanno mostrato interesse e competenze in questo campo, viene svolta all'interno della Residenza. Nell'ambito di questa attività vengono visionati e commentati i lavori teatrali e messe in scena recite alle quali assistono gli altri ospiti e gli educatori e che vengono riprese per dare la possibilità ai genitori di vederle e ai "nostri attori" di rivedersi.

FINALITA' SPECIFICHE

- Stimolare la fantasia e la creatività contrastando l'eventuale inibizione di fronte alla richiesta di mettersi in gioco
- Lasciare libero sfogo alla creatività personale in uno spazio protetto ed adeguato
- Favorire la progettualità e la propositività
- Favorire il lavoro di gruppo e la coesione tra i membri
- Migliorare la fiducia in sé stessi, nell'operatore referente e nel gruppo
- Presa di coscienza dei tempi lunghi legati alla realizzazione del progetto e della necessità di saper attendere prima di vedere il risultato finale
- Sviluppare le abilità motorie, verbali e sociali

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 16

- Migliorare la tolleranza, il rispetto e la comprensione
- Migliorare la conoscenza di sé, la sicurezza e l'assertività
- Acquisire un maggior equilibrio ed armonia grazie alla presa di coscienza dei propri punti di forza e di debolezza
- Acquisire, grazie alla mediazione del mezzo artistico, una maggiore sicurezza nell'esprimere parti di sé
- Sperimentare un nuovo "linguaggio" per esprimere emozioni, sentimenti, vissuti in modo appropriato
- Consapevolezza della possibilità di rappresentare scenicamente emozioni, sentimenti utilizzando vari canali (corpo, linguaggio, canto...)
- Favorire la spontaneità e l'improvvisazione

g) LABORATORIO SENSO/MOTORIO-MOTRICITA'

Il fine principale di questa attività, svolta nella palestra interna, in orari prestabiliti con il supporto degli operatori, è quello di aiutare gli Utenti a familiarizzare con il proprio corpo e ad usarlo in rapporto all'ambiente come strumento di comunicazione.

Un grande intervento è fatto sulla presa di coscienza e il potenziamento delle abilità sensoriali attraverso l'esercizio che mira ad una maggiore consapevolezza dei cinque sensi.

Il lavoro fatto nell'ambito di questa attività è differenziato, in base al gruppo di Utenti, e va dalla tonificazione dei muscoli del corpo, all'acquisizione del concetto di lateralità. L'attività prevede anche il rilassamento in ambiente strutturato dove, con l'ausilio della musica e la guida dell'operatore, gli Utenti hanno la possibilità di "lasciarsi andare" in un contesto emozionale protetto.

In tale laboratorio infatti, grazie al clima di distensione creato dal sottofondo musicale, dal rilassamento guidato e da un leggero massaggio, gli Utenti hanno la possibilità di discriminare ed esprimere i propri vissuti.

h) ATTIVITA' DI MUSICA E CANTO

La musica rappresenta uno degli interessi principali dei nostri Utenti, permette di rilassarsi, sfogarsi, ballare, divertirsi e accomuna.

Tale attività viene svolta da operatori specifici, scelti per interesse e competenza, in orari prestabiliti, fermo restando che tutti gli operatori utilizzano la musica quotidianamente nel gestire gli utenti.

Durante tale attività si affrontano le basi teoriche della musica, si procede ad una valutazione critica dei brani ascoltati, si impara a modulare la voce, si preparano canti per le feste e per la Messa di Natale e si collabora con le altre attività (teatro, pittura).

Inoltre, si sperimenta la possibilità di "creare musica", si costruiscono semplici strumenti utilizzando materiali di recupero o trovati durante le uscite.

Componente importante di tale attività è la riproduzione grafica di ciò che determinati suoni e/o brani musicali evocano e la possibilità di utilizzare strumenti musicali.

FINALITA' SPECIFICHE

- Comprensione del valore e del significato comunicativo della musica (possibilità di comunicare sentimenti e stati d'animo attraverso la musica)
- Uso della musica per rilassarsi e/o scaricare la tensione, sfogare sentimenti negativi e superare momenti critici
- Possibilità di migliorare le capacità vocali
- Esercitare la memoria grazie al ricordo dei testi delle canzoni
- Esercitare la capacità di letto-scrittura utilizzando i testi.

4.5 Attività ricreative e socializzanti

La socializzazione rappresenta uno degli obiettivi principali del Centro. Tali attività, svolte all'interno e all'esterno, sono attentamente vagliate, prudentemente scelte in équipe e gestite da tutti gli operatori in orari prestabiliti e non.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 17

Gli educatori si pongono come obiettivo il miglior inserimento possibile dell'Utente, tenuto conto dei limiti imposti dalla patologia, all'interno del gruppo e nel tessuto sociale.

i) TEATRO/CINEMA

Quando se ne presenta l'occasione (presenza in zone limitrofe e facilmente raggiungibili di rappresentazioni adatte ai nostri utenti) assistiamo a spettacoli teatrali e/o rappresentazioni cinematografiche indirizzate agli alunni delle scuole elementari e medie. Oltre all'obiettivo diretto e immediato rappresentato dalla possibilità di fruire di un evento ludico-ricreativo, tale attività permette di raggiungere obiettivi indiretti non meno importanti. Infatti, la partecipazione a tali eventi implica la conoscenza del percorso per raggiungere la sede della rappresentazione, la spiegazione, nei giorni precedenti, del contenuto dello spettacolo, la successiva stimolazione ad esprimere le emozioni/sensazioni che lo stesso ha dato loro. Gli utenti sono poi invitati a commentare insieme il contenuto dello spettacolo/film, a fissare tutto ciò nella memoria e riportarlo su cartelloni con racconti, disegni, ecc. Tale esperienza, oltre a risultare gradita agli ospiti, permette di integrarsi nel contesto sociale.

j) GITE

Periodicamente organizziamo gite culturali legate alle varie attività di laboratorio e di svago soprattutto durante il periodo estivo.

Tale attività ricreativa implica il coinvolgimento degli Utenti nella scelta delle mete e un certo lavoro di preparazione coadiuvato dagli operatori: raccolta e visione materiale informativo sulle varie mete. Importante è anche il lavoro a posteriori: stesura relazioni, raccolta e sistemazione su cartelloni di materiale informativo, foto, ricordi ecc.

In tali occasioni gli Utenti, oltre a divertirsi, conoscere nuove località, fare nuove esperienze, hanno la possibilità di sperimentare l'uso dei mezzi pubblici e di partecipare, quando possibile in relazione alla patologia, alla consultazione degli orari, allo studio del percorso ecc.

k) PICNIC

Periodicamente, se il clima lo permette, generalmente a Pasquetta e a settembre, organizziamo picnic sulla spiaggia del Centro e sui prati in località vicine.

Durante queste giornate, trascorse interamente all'aperto, gli Utenti hanno la possibilità di sperimentarsi in contesti diversi e di vivere con gli operatori momenti diversi dalla quotidianità caratterizzati da giochi di gruppo, relax, passeggiate nella natura ecc.

l) PIZZERIA - RISTORANTE

Pranzi e cene in pizzeria e al ristorante sono sempre molto graditi dai nostri Utenti che vivono questi momenti come un piacevole diversivo, come un momento di "normalità", un'esperienza che possono condividere con gli operatori e che li accomuna a loro. Anche in questa occasione, gli Utenti hanno la possibilità di vivere un'esperienza che contribuisce ad integrarli nel sociale.

m) USCITE

Quotidianamente i nostri Utenti escono per passeggiate più o meno lunghe in paese, in piccoli gruppi e accompagnati dagli operatori. Queste uscite sono molto importanti perché, oltre a dare agli Utenti la possibilità di rilassarsi e svagarsi, permettono loro di integrarsi nel paese dove vivono grazie ai rapporti che si instaurano con gli abitanti e i negozianti.

Le uscite inoltre rappresentano una palestra dove esercitare le strategie relazionali e le competenze sociali acquisite all'interno del Centro.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 18

n) MANIFESTAZIONI (SAGRE, FESTE PAESANE, ECC.)

Momento molto atteso dai nostri Utenti è la partecipazione a sagre, feste paesane e rievocazioni storiche che permettono loro di partecipare attivamente alla vita sociale del paese e di vivere esperienze simili a quelle degli altri ragazzi che vivono in famiglia.

o) ANIMAZIONE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA

Nei vari momenti della giornata non occupati dalle attività di laboratorio o dalle mansioni quotidiane, gli operatori si adoperano per organizzare, suggerire, gestire, attività ricreative che stimolino gli Utenti a partecipare, contrastando la frequente tendenza ad isolarsi e la spesso deficitaria iniziativa e capacità di autogestirsi il tempo libero. Così la musica, la TV, le videocassette, i giochi, oltre ad essere occasione di svago diventano, grazie all'intervento dell'educatore, pretesto per mediare messaggi educativi, regole sociali, strategie relazionali adeguate. Con lo stesso spirito si organizzano feste a tema in occasione di varie ricorrenze: compleanni, Natale, Carnevale, Epifania ecc.

4.6 Inserimenti lavorativi

L'inserimento lavorativo all'esterno della residenza può rappresentare un traguardo più importante, insieme al mantenimento dei contatti con la famiglia per i nostri Utenti.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

ACCETTAZIONE E REGISTRAZIONE:

- inoltro al Servizio ASL (Dipartimento di Salute Mentale) del proprio ambito territoriale di richiesta da parte della famiglia dell'Utente o segnalazione da parte dei servizi sociali
- invio della domanda di inserimento, corredata da adeguata documentazione, da parte dell'ASL alla Residenza
- Valutazione preliminare della documentazione presentata da parte dell'Unità di Valutazione Interna che considererà la richiesta in base alla diagnosi clinica, alla relazione medico – psicosociale, alla disponibilità dei posti autorizzati, alla situazione in atto all'interno del Residenza rispetto alle problematiche del nuovo potenziale Ospite, comprese le compatibilità relazionali
- Convocazione della famiglia/tutore/curatore del soggetto e dei rappresentanti del servizio territoriale inviante, presso il Centro al fine di conoscere direttamente il soggetto e i suoi referenti e di informarli della filosofia e delle caratteristiche della struttura.
- valutazione definitiva del caso, in relazione ai bisogni dell'utente ed alle caratteristiche della struttura
- comunicazione ai servizi invianti della disponibilità, da parte della Residenza, all'inserimento
- Approvazione da parte dell'ASL e conseguente delibera e firma dell'impegnativa di pagamento della retta
- Notifica, da parte dell'U.O.D., del provvedimento relativo all'ammissione del soggetto in Residenza, all'interessato o alla sua famiglia o al tutore/curatore
- Periodo di prova durante il quale si valuta la soddisfazione del nuovo Ospite e la sua integrazione nel gruppo
- inserimento definitivo.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 19

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Ospite, appena arrivato, viene accolto dalla psicologa, dallo psichiatra e dal responsabile di struttura che lo accompagnano in una visita della Residenza grazie alla quale riceve, insieme ai suoi familiari, informazioni utili a facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene quindi sottoposto a visita medica.

È previsto un colloquio con i familiari volto all'acquisizione del maggior numero di informazioni sul congiunto al fine di:

- ✓ rendere il più agevole possibile l'inserimento
- ✓ raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con difficoltà di linguaggio o disturbi comportamentali
- ✓ per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale.

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, gli operatori e i tecnici effettuano un monitoraggio continuo. Al termine del periodo di monitoraggio l'esame del paziente viene portato in Unità Operativa Interna (U.O.I.), durante la quale si valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il progetto assistenziale e si definisce un risultato di salute atteso per l'Ospite.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, quando possibile, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'U.O.I., il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma.

Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di salute atteso, mediante attivazione dell'U.O.I.

La verifica del progetto individualizzato viene comunque effettuata semestralmente da parte dell'U.O.I., che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, quindi considerando anche da un lato la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative.

Il prodotto finale dell'attività dell'U.O.I. è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

7. ORARI

7.1 ORARI VISITE ESTERNE

Le visite dei familiari, tutori/curatori, amici sono programmate, con cadenza quindicinale, nei giorni di venerdì, sabato e domenica con i seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

8. STANDARD DI QUALITA'

La Residenza ha definito standard di qualità e quantità di cui assicura il rispetto tenendo presente che la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'Utente è protagonista, consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato tramite questionari di rilevazione della soddisfazione e riunioni del gruppo di miglioramento della qualità.

8.1 Standard di qualità generali

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese e dei servizi offerti. Sono, pertanto, verificabili sul piano collettivo, in occasione di apposite riunioni.

MQ	CARTA DEI SERVIZI	REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO	PAGINA 20

8.1.1 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli Utenti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale da un lato e acquisire e/o migliorare le autonomie di base e sociali dall'altro.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per raggiungere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'utente ed a migliorarne globalmente la qualità di vita.

8.1.2 Formazione del personale

Tutto il personale della Residenza è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale attribuito. Il Faro organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente, dopo un'attenta analisi dei bisogni formativi, viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Gli utenti, ove permesso dalla patologia, e i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso i colloqui con i Responsabili circa la soddisfazione percepita dall'utente sul servizio erogato, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

8.1.3 Utilizzo delle risorse

Un apposito programma informatico monitora la produzione di risultati di qualità dei processi assistenziali ed il controllo dei costi ad essi collegati al fine di controllare l'utilizzo delle risorse disponibili.

L'elaborazione finale dei dati viene realizzata dall'Ufficio Amministrativo, che svolge un importante ruolo di «controller», anche mediante la progettazione e la realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

8.1.4 HACCP

La residenza ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 e successivo Regolamento 852/2004/CE sull'igiene dei prodotti alimentari (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene periodicamente rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni.

8.1.5 Attuazione [Testo unico sulla sicurezza D.lgs. 81/08](#)

La residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

8.2 STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, anche rese singolarmente all'utente, e sono verificabili tramite appositi strumenti di controllo. Sono elencati, divisi per tipologia, nella tabella seguente:

MQ	CARTA DEI SERVIZI			REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO			PAGINA 21

PROCESSO	INDICATORE	FUNZIONI COINVOLTE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	n.ro Reclami	Tutte	MO 16 Segnalazione reclamo	≤ 2
	Media di gradimento pazienti sui servizi erogati	Tutte	MO 15 Riepilogo questionari di soddisfazione	Nessun "Insufficiente"
	n.ro Eventi/Quasi eventi avversi	UGR, RQ, DS	MO 33 Scheda di segnalazione spontanea degli eventi (IR)	Monitoraggio
	NC sull'erogazione del servizio	RQ	MO 43 Registro NC – AC – Reclami - IR	≤ 2 NC con costi entro € 150,00
	n.ro Cadute	DS	MO 22 PAI MO 24 Cartella clinica MO 48 Check list controlli DS MO 26 Invio PS MO 44 Registro presenze residenziali	Cadute ≤ 3
	n.ro LDD acquisite			LDD acquisite ≤ 2
	n.ro Pz cateterizzati			Pz cateterizzati ≤ 2
	n.ro Decessi			N° Decessi = monitoraggio
	n.ro Invii al PS			Invii in P.S. ≤ 1
	Ricoveri ospedalieri in reparti psichiatrici	DS	MO 24 Cartella clinica	≤ 5/anno
	Rifiuto inserimento paziente	DS	MO 24 Cartella clinica	≤ 2/anno
	Dimissioni non concordate	DS	MO 24 Cartella clinica	≤ 2/anno
APPROVVIGIONAMENTO	n.ro DDT non conformi	Personale in accettazione	Documenti di trasporto MO 17 OdA - MO 34 Rapporto NC	≤ 2
	Qualifica periodica dei fornitori	RQ	MO 18 Elenco fornitori qualificati	punteggio ≥ 9
GESTIONE RISORSE	Personale che ottiene gli ECM previsti dalla normativa	DIR, DS, RQ	MO 04 Tabella monitoraggio ECM	80%
	NC sulla gestione delle risorse umane/tecnologiche	DIR, DS, RQ	MO 34 Rapporto NC, MO 43 Registro NC - AC	≤ 3 NC con costi entro € 350,00
	Gradimento del clima aziendale	RQ	MO 59 QS Operatore - MO15 Riepilogo QS	Nessun "Insufficiente"
	Mantenimento ed aggiornamento delle attrezzature e dell'infrastruttura	DIR, DS, RQ	MO 11 Elenco attrezzature MO 13 Pianificazione manutenzioni	Monitoraggio
QUALITÀ	Percentuale di Audit pianificati effettuati	RQ	MO 39 Piano Audit	85%
	Standard di qualità esplicitati nella Carta dei Servizi	RQ	ALL.C Carta dei Servizi in vigore MO 16 Segnalazione reclamo MO 37 Registro Azioni Legali	Rispetto Conformità
IMPEGNI DELLA DIREZIONE	n.ro Azioni legali	DG	MO 37 Registro Azioni Legali	Monitoraggio
	% Obiettivi da Piano di miglioramento raggiunti / sul totale degli obiettivi pianificati	DG	Riesame della Direzione MO 38 Piano di miglioramento	80%
	Valorizzare la risorsa umana aumentando le competenze del personale e la sua gratificazione	DG	MO 05 Piano di formazione MO 59 Questionario collaboratore	70% di corsi effettuati/sui pianificati MO 59

MQ	CARTA DEI SERVIZI			REV. 7 DEL 01/12/2021
ALL. C	RESIDENZA PSICHIATRICA IL FARO			PAGINA 22
				Questionario collaboratore: nessun insufficiente

9. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

La Residenza favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*