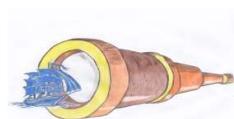




NaVe13



Comunità Terapeutico-Riabilitativa per minori

...siamo salpati tutti sulla stessa barca e, nella tempesta, nessuno può salvarsi da solo....
(M. Benasayag e G. Schmit, *L'Epoca delle Passioni Tristi*).

Indice

Carta dei Servizi

- ✓ Perché la carta dei servizi pag. 3

Gruppo Incontro Società Cooperativa Sociale

- ✓ Storia, interessi generali e aree di intervento pag. 4

La Comunità Terapeutico – Riabilitativa “NaVe 13”

- ✓ Autorizzazione; Struttura; Destinatari pag. 6
- ✓ Modalità di accesso pag. 7
- ✓ Procedimento per l’inserimento pag. 7
- ✓ Certificazioni mediche e esami diagnostici necessari
all’inserimento in struttura pag. 8
- ✓ Ingresso in struttura pag. 8
- ✓ Periodo di osservazione pag. 10
- ✓ La comunità terapeutica pag. 10
- ✓ L’equipe pag. 11
- ✓ Finalità e obiettivi specifici del servizio pag. 11
- ✓ Le attività e gli interventi pag. 12
- ✓ La dimissione pag. 14
- ✓ Organizzazione del Servizio e gestione del personale pag. 14
- ✓ Vitto e Qualità Alimenti; pag. 15
- ✓ Alloggio pag. 15
- ✓ Lavanderia e Guardaroba pag. 16
- ✓ Trasporto e Accompagnamento pag. 16
- ✓ Rispetto della Privacy pag. 16
- ✓ Procedura per Gestioni Reclami pag. 16
- ✓ Accesso alla documentazione sanitaria pag. 17
- ✓ Standard di Qualità pag. 18

Perché la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale i Servizi territoriali e la cittadinanza sono informati delle caratteristiche del servizio offerto. E' inoltre uno strumento concreto di trasparenza, sintetica ma completa, che può aprire un dialogo tra il cittadino e chi, a diversi livelli, è chiamato a rispondere ai suoi bisogni.

Questo documento rappresenta perciò la disponibilità della Cooperativa Gruppo Incontro a "mettersi in gioco" ed a presentare i *principi* che la ispirano: *eguaglianza, mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio della responsabilità rispetto ai ruoli, legame con il territorio, equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.*

Al fine di garantire il miglior utilizzo del servizio, unitamente al controllo della qualità dello stesso, la Cooperativa cerca di adottare le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati (Efficacia) con il miglior utilizzo delle risorse (Efficienza).

Gruppo Incontro

Società Cooperativa Sociale

Breve storia, interessi generali e aree di intervento

Gruppo Incontro è una cooperativa di tipo A con sede in Pistoia, finalizzata alla gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, che nasce nel 2005, ereditando e proseguendo l'esperienza trentennale dell'Associazione Genitori Comunità Incontro (AGCI) di Pistoia. L'Associazione nasce, e successivamente la Cooperativa ha continuato il suo lavoro, per dare risposta, attraverso programmi di prevenzione, trattamento e riabilitazione, alle problematiche relative all'abuso e dipendenza da sostanze e alle cosiddette "doppie diagnosi". Nel corso del tempo la Cooperativa Gruppo Incontro ha ampliato i propri servizi occupandosi di salute mentale e minori, attraverso il progetto di fusione con la Cooperativa "Itaca" (nel 2015), e recentemente rivolgendosi all'accoglienza ed all'assistenza di persone con problemi di disabilità psichica, fisica e sensoriale, portando al proprio interno l'esperienza e la conoscenza in quel settore della Cooperativa "La Fenice" con la quale si è fusa nel 2020.

La Cooperativa, conformemente all'art. 1 della Legge 381/1991, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi rivolti a persone svantaggiate e non.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale della comunità si propone di cooperare attivamente con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.

Costituisce prerogativa essenziale della Cooperativa, operare per la promozione di interventi orientati verso *l'empowerment* dell'individuo, dei gruppi e delle comunità, in una visione olistica in cui la persona possa essere aiutata, nella sua complessità, a trovare nuove soluzioni e sostegni alle varie forme di disagio esistenziale.

Ad oggi, opera in sei grandi aree :

- Dipendenze Patologiche
- Salute Mentale adulti

- Minori (prevenzione, educazione e assistenza all'infanzia ed all'adolescenza, interventi terapeutici e riabilitativi per minori con disturbi psicopatologici);
- Disabilità o portatori di handicap psichico, fisico e sensoriale
- Intercultura e immigrazione
- Marginalità e inclusione sociale

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità ai sensi dello standard internazionale UNI EN ISO 9001:2008 che si concretizza nell'applicazione di procedure di controllo, verifica e valutazione nonché di costante rendicontazione.

La Cooperativa fa parte dell'Associazione per le comunità terapeutiche e residenziali *Mito & Realtà* attraverso la quale partecipa a convegni, ad attività scientifiche, a seminari di aggiornamento ed al percorso del Visiting (scambio e confronto tra pari come modello di avanzamento ed accreditamento del dispositivo comunitario di cura fondato sul concetto di terapeuticità).

Servizi per minori

- Attività Socio-Educative diurne per minori a rischio o in stato di devianza (età 15-18 anni) -*Progetto Con-Tatto* - zona Valdinievole
- Attività Socio-Educative diurne per minori con disagio psicosociale e familiare (età 6-14 anni) -*Progetto Il Paese di Oz* - zona Valdinievole
- Comunità Educativa a dimensione familiare per minori con disagio psicosociale e familiare (età 12-18 anni) – *Eidos* - Pistoia
- Comunità residenziale psichiatrica per minori a media intensità Terapeutico-Riabilitativa (età 10-18 anni) – *NaVe 13* -Pistoia

La Comunità Terapeutico–Riabilitativa “NaVe 13”

Autorizzazione

La struttura residenziale psichiatrica per minori a media intensità Terapeutico-Riabilitativa NaVe 13 è accreditata ai sensi del L.R.T. n. 51/09 e regolamento attuativo del Presidente della Giunta Regionale n.79/R del 17.11.2016 per 10 posti.

La Struttura

La struttura residenziale, denominata “Villa Leopoldina”, è situata sulle colline pistoiesi nella località di San Felice a pochi chilometri dal centro città dove sono accessibili i servizi sanitari, le scuole, gli impianti sportivi, le biblioteche e gli esercizi commerciali. La struttura é immersa nel verde delle colline tra campi coltivati, boschi e olivi, ha le caratteristiche di una grande casa di campagna, con servizi e locali interni accoglienti e ben distribuiti e con uno spazio esterno costituito da un ampio giardino. All’interno della struttura sono presenti spazi confortevoli per la convivenza in gruppo, ambienti di relax, spazi protetti per i colloqui individuali e con le famiglie, luoghi adibiti per le attività e gli atelier. La prossimità dei mezzi pubblici (bus), in aggiunta ai mezzi messi a disposizione della struttura, facilita spostamenti e attività di inserimento sociale.

Destinatari

La struttura può accogliere fino a 10 minori preadolescenti e adolescenti, di ambo i sessi e di età compresa tra i 10 e i 18 anni, affetti da un disturbo psicopatologico grave e con evidente disagio psicosociale e/o familiare che necessitano di una presa in carico globale, continuativa e prolungata. Il percorso proposto è rivolto a minori che necessitano di un *trattamento residenziale a media intensità terapeutico-riabilitativa*. Nell’ambito della struttura possono essere individuati moduli in relazione all’età, tenendo presente le seguenti fasce: 10-14 anni (bambini-preadolescenti) e 14-18 anni (adolescenti).

I disturbi psicopatologici trattabili da parte dell’equipe di NaVe 13 sono quelli riportati sull’Asse I del manuale internazionale ICD 10, che determinano compromissione funzionale grave o moderata. La struttura può accogliere, compatibilmente con gli altri ospiti inseriti e un’adeguata organizzazione del servizio, anche minori che presentano un Ritardo mentale lieve e i disturbi dello Spettro Autistico in *comorbilità* con tali disturbi psicopatologici. Sono esclusi

minori affetti da paralisi cerebrali infantili, grave ritardo mentale e le patologie psicoorganiche. L'orientamento e l'organizzazione del lavoro della Comunità è incompatibile con interventi che richiedono coercizione fisica, di conseguenza la struttura non potrà accogliere minori che presentano marcati tratti devianti o sono affetti da disturbo di personalità antisociale, abusano in modo prevalente di sostanze psicoattive che provocano dipendenza o sono affetti da un disturbo del comportamento alimentare (anoressia, bulimia).

Modalità di accesso

I posti previsti sono riservati ai cittadini residenti nel territorio dell'Azienda ASL Toscana Centro. I posti eventualmente rimasti liberi potranno essere messi a disposizione di utenti dell'UFSMIA degli altri territori dell'Azienda.

L'inserimento del minore in struttura avviene esclusivamente a cura del neuropsichiatra infantile dell'UFSMIA di riferimento previo accordo con il Responsabile Area Salute Mentale Infanzia e Adolescenza dell'Azienda ASL Toscana Centro ed in base alla eventuale lista d'attesa. Non vengono accettate richieste d'inserimento dirette da parte dei familiari né da parte di altri enti che non siano della UFSMIA di residenza del minore.

L'inserimento avviene a seguito della predisposizione del PTRI globale redatto dal Servizio inviante di provenienza dove è contenuta una diagnosi codificata mediante ICD-10 e dove sono declinati gli obiettivi riabilitativi, la durata complessiva del progetto, le modalità e gli strumenti per la verifica degli esiti. Il Servizio inviante provvede successivamente alla presentazione del minore alla Comunità seguendo e monitorando, tramite un proprio operatore di riferimento l'andamento della fase d'inserimento e degli interventi che la Comunità metterà in campo durante il trattamento.

Procedimento per l'inserimento

Il servizio interno SVO: Servizio Valutazione e Orientamento, costituito da professioniste psicologhe, ha un primo contatto con il NPI referente al fine di ricevere il materiale necessario ad una prima valutazione.

In caso non si evidenzino impossibilità o incompatibilità della richiesta lo SVO provvede a concordare con il richiedente servizio pubblico, la data di primo incontro con il paziente e con la famiglia o chi ne esercita la patria potestà. Durante questa fase verrà effettuata la raccolta dei dati anamnestici, analizzata la situazione presenta ed esplorata la motivazione del minore al fine di valutare l'idoneità della struttura all'accoglimento del minore.

Verrà inoltre consegnato al minore ed ai familiari il materiale informativo riguardante la struttura ed il percorso terapeutico ed il regolamento interno.

Lo SVO provvede anche ad effettuare una prima valutazione dei rischi assistenziali, coerente con le condizioni del minore stesso.

Alcuni giorni prima della data prevista per l'ingresso viene effettuata una **visita collegiale** in équipe, con il Medico Neuropsichiatra della struttura, la famiglia del minore o eventuali tutori legali ed eventuali operatori del Servizio Inviante alla fine di esaminare la documentazione sanitaria, effettuare la valutazione clinica, valutare l'idoneità della struttura all'accoglimento del minore e concordare le modalità d'ingresso.

Certificazioni mediche e esami diagnostici necessari all'inserimento in struttura

- Esami ematici: Emocromo, Transaminasi, CPK, Gamma-GT, Bilirubinemia, Protidogramma, Fosfatasi Alcalina, Att. Protrombinica, Glicemia, Creatininemia, VDRL e TPHA, Elettroliti sierici (Na,Cl,K,Mg,Ca), Ammonemia, Ormoni tiroidei, Prolattina, HbsAg, HBcAb, HBsAb, HCV, HIV, (Litiemia, Carbamazepinemia, Valproatemia se in terapia).
- Esami tossicologici completi
- ECG con valutazione del QTc
- Tine Test o Quantiferon Test
- Certificato medico di idoneità alla vita comunitaria e esclusione malattie infettive cutanee trasmissibili
- Relazione neuropsichiatrica e PTRI globale
- Terapia farmacologica e eventuale consenso per farmaci off label
- Honosca compilata dal servizio inviante
- Documentazione medica relativa a particolari patologie
- Prescrizione di eventuali terapie farmacologiche assunte
- Indicazione di patologie e/o allergie in corso.

Ingresso in struttura

Il giorno dell'ingresso il minore verrà accompagnato presso gli uffici amministrativi della Cooperativa sita a Pistoia via San Biagio in Cascheri n. 114, dove verranno intraprese le procedure di registrazione e consegna dei documenti compilati richiesti in fase di disponibilità all'ingresso.

La procedura di registrazione comprende l'acquisizione di:

Documenti personali:

- Carta d'identità /permesso di soggiorno;
- Tessera sanitaria magnetica attivata (o SPID)
- Copia carta d'identità genitori/tutori
- Eventuali Decreti e/o Provvedimenti del Tribunale competente;
- Fotocopie documenti genitori e/o tutori
- Libretto sanitario cartaceo

Documentazione sanitaria:

- Documentazione sanitaria sopra descritta
- Certificazioni vaccinali
- Eventuali esenzioni per patologia o altro
- Esito tampone negativo per ricerca SARS Covid19
- Domanda di iscrizione temporanea per domicilio sanitario

Documentazione scolastica e/o formative (se presente)

Documentazione amministrativa compilata e firmata inviata in fase di "Disponibilità all'ingresso":

- Consensi informativi;
- Autorizzazioni varie;
- Regolamento e accettazione regole;
- Privacy;
- Impegno spesa.

Inoltre dovrà essere consegnata una scorta di farmaci sufficiente per almeno 15 giorni e un fondo per coprire le eventuali spese extra. Per agevolare l'organizzazione e consentire la tracciabilità delle spese si richiede che tale fondo possa essere versato su carta prepagata che verrà consegnata all'ingresso e conservata in struttura. La carta verrà in seguito ricaricata dai genitori/tutori in base alle necessità del minore.

Il minore verrà quindi accompagnato da un operatore presso la StrutturaTerapeutica Nave 13, dove verrà effettuato uno screening personale per verificare se l'ospite porta con sé sostanze vietate o non consoni alla vita in Comunità.

Se durante lo screening personale e/o all'interno degli effetti personali vengono trovate sostanze stupefacenti, la ns. Comunità contatterà immediatamente le Forze dell'Ordine per la denuncia del

caso.

Durante le fasi di inserimento la collaborazione del minore è molto importante e se venissero rifiutate le procedure sopra descritte la Comunità potrebbe non accogliere il minore o riservarsi 24/48 ore di tempo per valutare il caso e la collaborazione.

Periodo di Osservazione

Durante il primo mese verrà effettuata una valutazione del minore che tenga conto delle proprie caratteristiche, del quadro clinico, delle risorse personali, di quelle del contesto familiare e sociale di appartenenza, al fine di individuare le aree su cui lavorare durante il percorso.

Al termine di questo periodo l'equipe, insieme al Servizio inviante, valuterà l'andamento e verrà quindi definito il Progetto Terapeutico Specifico (PTS) che sarà condiviso con il minore, i genitori (o tutore) ed i Servizi.

Il PTS verrà in seguito aggiornato e condiviso con il Servizio Inviante e i genitori/tutori ogni 3 mesi.

La Comunità Terapeutica

Il nostro modello di lavoro considera la *comunità come ambiente terapeutico*.

La dimensione educativa e la dimensione terapeutica si fondono insieme nel quotidiano al fine di creare le condizioni ambientali necessarie alla ripresa del percorso evolutivo del minore stesso. La vita in comunità consente ai minori in trattamento di sperimentarsi contemporaneamente in un *contesto ambientale il più possibile prevedibile e rassicurante*, e in un contesto relazionale *ricco di stimoli e vitalità*.

Compito principale degli ospiti è quello di acquisire una progressiva interiorizzazione delle regole comunitarie e della concezione della Comunità quale luogo di progetto: un luogo che stimolerà una ridefinizione del proprio percorso esistenziale nella prospettiva del futuro.

Data l'ampiezza della fascia d'età e delle patologie l'equipe curante sarà attenta nell'adeguare, articolare e diversificare gli spazi, le attività e gli interventi che dovranno rispondere alle specificità di ogni caso (caratteristiche soggettive, età, motivazione, fase del percorso).

La giornata in Comunità è scandita attraverso *tempi e spazi* per fare ed essere protagonisti secondo i propri interessi o secondo i compiti e gli impegni con cui il minore si confronta ogni giorno. Viene posta particolare cura nell'organizzare alcuni momenti e compiti della

giornata (risveglio, igiene personale, colazione, pranzo e cena, riassetto degli spazi comuni e personali) per sensibilizzare il minore all'assunzione di graduali e sostenibili responsabilità.

L'Equipe

L'intervento terapeutico complessivo viene condotto da una equipe multidisciplinare composta da figure con differenti professionalità che operano in modo integrato (neuropsichiatra infantile, psicologo-psicoterapeuta, educatori professionali, operatori socio sanitari, infermieri, atelieristi). La pianificazione del servizio ed i momenti decisionali sono gestiti tramite riunioni periodiche e sistematiche dell'equipe multidisciplinare. La riunione d'equipe viene effettuata di norma con cadenza settimanale in modo da monitorare costantemente i programmi terapeutico-educativi e supervisionare l'atmosfera ed il funzionamento istituzionale. Gli incontri di verifica con i Servizi invianti sono un'altra occasione per un confronto sull'andamento del percorso di ogni minore, dei suoi familiari, e un'opportunità per una eventuale rivalutazione del progetto terapeutico specifico (PTS). In alternativa, o in aggiunta, a questi incontri periodici la Comunità produce relazioni trimestrali di aggiornamento sul percorso e sul progetto del minore e le invia ai Servizi invianti.

Finalità e obiettivi specifici del Servizio

La Comunità si propone come intervento residenziale a termine, ossia accoglie i minori per un periodo temporaneo durante il quale il lavoro terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (educativi, relazionali, psicoterapeutici, farmacologici, espressivi, etc.) in maniera integrata e coerente con le complesse dinamiche psicopatologiche ed i bisogni di ogni ospite e della sua realtà sociale e familiare. La finalità della Comunità Terapeutica è quella di offrire al minore la possibilità di sperimentare un'accoglienza come soggetto e valorizzare le sue risorse all'interno di un significativo contesto relazionale, educativo e comunitario. In particolare la comunità ha come *obiettivi specifici*:

- ✓ offrire un reale senso di *protezione* e condizioni altamente dignitose di *cura* della persona, promuovendo l'attenzione al proprio corpo, al modo di trattarlo;
- ✓ tendere alla *pacificazione* del minore rispetto a momenti di angoscia, a comportamenti provocatori e rischiosi, a condotte etero ed auto aggressive, iperattività e stereotipie, isolamento sociale, attraverso un progetto terapeutico-riabilitativo-educativo globale;

- ✓ favorire nel minore, a partire dalle sue caratteristiche individuali e specifiche, lo sviluppo di alcuni tratti che permettano di aprirsi all'altro e quindi iniziare un processo di *socializzazione* più appropriato che gli consenta un inserimento nel legame sociale;
- ✓ favorire lo sviluppo *dell'autonomia personale* nei suoi diversi livelli e nei diversi ambiti di vita quotidiana, sostenere le *capacità emotive e le risorse personali* del minore in modo da prevenire il cronicizzarsi della patologia e favorire il graduale raggiungimento di obiettivi sostenibili;
- ✓ promuovere il *rapporto con la famiglia d'origine e/o nucleo genitoriale* ed il ristabilirsi di relazioni significative e meno conflittuali, tenendo conto del progetto individuale di ogni minore ed in base alle indicazioni dei Servizi Inviati ed eventuali prescrizioni del Tribunale dei Minori;
- ✓ sostenere, quando vi sono le condizioni, il *completamento o la ripresa del percorso di istruzione e/o formazione*, offrendo supporto orientativo per l'individuazione e la scelta di un percorso professionale (stabilito in maniera personalizzata per ogni minore) e nella fase di accesso al mondo del lavoro.

Le attività e gli interventi

La struttura propone diverse attività, costruite anche ad hoc per gli ospiti, tenendo conto comunque che la vita quotidiana, le attività agricole ambientali, quelle motorie e gli atelier artistico espressivi costituiscono l'aspetto primario del processo e percorso di cura. Le attività si svolgono in gruppi diversificati in base all'età, al proprio desiderio, alla propria curiosità e agli obiettivi del progetto terapeutico individuale. Gli interventi e le azioni educativo-terapeutiche rispondono alla singolarità di ogni minore, ai suoi bisogni e risorse personali, alle varie emergenze che avvengono nel contesto comunitario ed in funzione della propria realtà familiare e sociale di appartenenza.

Interventi e attività educative:

Attività ergo terapeutiche – quotidianamente i ragazzi, con la supervisione ed il monitoraggio degli educatori si impegnano nelle attività di vita quotidiana: cura e mantenimento degli ambienti individuali e comuni della struttura; laboratorio di orto-giardinaggio; attività di aiuto cucina; cura della persona.

Riunioni ed incontri in piccolo e/o grande gruppo - assemblee comunitarie, riunioni organizzative, gruppi di parola, incontri per programmazione attività e/o uscite.

Atelier creativo-espressivi - atelier di arteterapia, atelier teatrali e musicali.

Gruppi social skills training guidati da educatori professionali al fine di sviluppare e ampliare le competenze sociali

Attività sociali e ricreative – attività sportiva, partecipazione ad eventi sul territorio, giochi da tavolo, visione di film e in generale attività ludico ricreative.

Attività motorie - ginnastica, trekking, pratiche di rilassamento e/o attivazione corporea, etc.

Supporto scolastico – assistenza nei compiti scolastici e rapporto con i referenti dei vari istituti.

Corsi di autonomia personale e professionale – corsi e/o percorsi professionalizzanti (cucina, pasticceria, etc.), stage e tirocini formativi in aziende o imprese del territorio che permettono di sviluppare autonomie personali, capacità sociali e lavorative. Valutazione del percorso idoneo per un successivo inserimento lavorativo.

Intervento educativo - osservazione e ascolto del minore nel contesto comunitario e nei vari contesti esterni, attenzione e cura dei bisogni socio-relazionali, affettivi, di autonomia, ludico-ricreativi e scolastico/formativi del minore. Interventi di contenimento emotivo, gestione del limite, rispetto delle regole e uso/gestione del denaro. Interventi che sostengono l'apprendere attraverso l'esperienza.

Interventi terapeutici:

Intervento neuropsichiatrico e farmacologico - Monitoraggio settimanale della sintomatologia e del disturbo presentato, intervento farmacologico e garanzia della terapia assunta, valutazione di emergenze cliniche che necessitano di attenzione specifica.

Colloquio psicoterapeutico individuale o sostegno psicologico: Colloquio settimanale in cui viene portato avanti il processo di chiarificazione ed il trattamento delle problematiche psicologiche profonde sottostanti al disagio psichico.

Interventi di orientamento e sostegno alla famiglia – supporto psicologico con incontri periodici, monitoraggio del rapporto genitori-figli con rientri programmati a casa, incontri di consulenza specifici e continuativi.

Interventi psicoterapeutici di gruppo – Settimanalmente vengono effettuati gruppi condotti dallo Psicologo della comunità al fine di stimolare il confronto, il rispecchiamento reciproco, la capacità di ascolto e di empatia, rafforzando il gruppo nel suo insieme.

La dimissione

La dimissione viene disposta dall'equipe in accordo con i Servizi invianti e concordata con il minore ed i familiari. La dimissione può aversi nelle seguenti situazioni:

- al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale.
- al mutamento dei bisogni e della condizione clinica del minore.
- per interruzione del trattamento (causato da continui agiti trasgressivi come fughe, violenze, condotte sessuali promiscue) o rifiuto esplicito di continuare il programma.
- secondo gli obiettivi/esiti specificati nel progetto individuale.
- al raggiungimento della maggiore età.

Organizzazione del Servizio e Gestione del personale

Il servizio si svolge con orario 24 h per 365 giorni l'anno. La copertura e la continuità della struttura, del servizio e dei trattamenti in essa erogati, è garantita dalla costante presenza di personale qualificato che si avvicenda nell'arco delle 24 ore, attraverso turnazioni programmate. La struttura garantisce la dotazione qualitativa, quantitativa, funzionale, organizzativa e di presenza del personale in conformità ai requisiti normativamente previsti. La gestione dell'orario di servizio del personale Educativo e Socio Sanitario (OSS) che ruotano sulle 24 h passa attraverso un'attenta programmazione, revisione e verifica dei turni operativi. Ne è referente il Coordinatore della struttura. Viene assicurato personale in compresenza nei momenti particolari della giornata e viene garantita la sostituzione per ferie e malattia. L'organico dell'equipe può essere esteso con l'inserimento e/o il supporto clinico di altre figure socio-sanitarie che possono essere coinvolte al bisogno o in merito alla conduzione di

attività o interventi specifici.

L'Equipe è composta da:

- ✓ Responsabile Area Minori
- ✓ Direttore Sanitario
- ✓ Coordinatore Clinico-Organizzativo
- ✓ Neuropsichiatra infantile
- ✓ Psicologo- Psicoterapeuta
- ✓ Infermieri Professionale
- ✓ Educatori professionali e Tecnici della riabilitazione psichiatrica;
- ✓ Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- ✓ Atelieristi/Istruttori

Vitto e Qualità Alimenti

La comunità garantisce l'igiene, la freschezza e la qualità dei pasti. La struttura è dotata di una cucina attrezzata che consente una totale autonomia nella predisposizione dei pasti, che vengono pertanto preparati internamente alla struttura stessa da parte del personale in essa operante. La preparazione dei pasti si inserisce all'interno di un corretto regime alimentare seguendo la tabella dietetica indicata dalla Nutrizionista, garantendo diete congrue alle tradizioni del minore e/o diete speciali su indicazione del Medico e/o Nutrizionista stessi. Il personale incaricato della preparazione dei pasti è correttamente formato in materia di HACCP. Le attività legate all'acquisto dei prodotti, alla preparazione della tavola e al riordino successivo sono svolte dall'operatore in turno con eventuale, auspicata, collaborazione dell'ospite.

Non è consentito portare in struttura alimenti ad uso personale ad eccezione di necessità dietetiche accertate dal medico.

Alloggio

I giovani ospiti alloggiano in camere singole o doppie. Hanno la possibilità di appendere, su apposito pannello fornito dalla struttura, fotografie, ritratti, disegni, di sistemare comodino e accessori secondo esigenza ed in ragione dei propri gusti e delle proprie autonomie funzionali. E' possibile, previo accordo e confronto con gli operatori e Coordinatore, personalizzare creativamente la propria stanza ed eventualmente alcune parti della struttura.

Lavanderia e Guardaroba

Ogni ospite dispone di un armadio ed un comodino per la custodia della biancheria e del vestiario nonché degli effetti personali. Il

servizio di lavanderia relativo agli indumenti personali del minore viene effettuato internamente alla struttura ad opera del personale, in base ad una programmazione settimanale, e con il coinvolgimento degli stessi minori. A tale riguardo viene richiesto ai familiari del minore di etichettare gli indumenti personali tramite apposite targhette recanti il nome o le iniziali. La struttura mette a disposizione la biancheria per la casa (lenzuola, federe, coperte, tovaglie, asciugamani,...).

Trasporto e Accompagnamento

La mobilità sul territorio dei giovani ospiti costituisce un importante elemento in grado di incidere positivamente sull'integrazione e recupero personale. La possibilità di raggiungere agevolmente le sedi degli enti e istituzioni, impegnate sul versante educativo, sanitario, ricreativo è pertanto garantita attraverso la costante disponibilità di un mezzo di trasporto dedicato agli spostamenti di gruppo e due mezzi per mobilità dei singoli e/o piccoli gruppi. La struttura, attraverso gli operatori, si occupa di effettuare solo trasporti ed accompagnamenti relativi alle attività programmate o ad esigenze dei singoli minori relative alla propria salute o al progetto individuale (scuola, visite mediche, uscite, partecipazione ad attività esterne). Non verranno effettuati accompagnamenti presso la casa dei familiari né in altri luoghi preventivamente non concordati.

Rispetto della Privacy

La comunità educativa "NaVe 13" garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni minore attraverso l'applicazione puntuale della legislazione vigente (Regolamento Europeo GDPR-UE679/2016 e DL196/03 come modificato dal DL 101/18). I dati sensibili, conservati sia in formato cartaceo che elettronico, sono protetti all'interno di armadi chiusi a chiave oppure con differenti password di accesso. Inoltre verranno date le seguenti informazioni: regolamento e funzionamento della struttura in cui l'ospite sarà inserito, modalità e tempi di accesso alla documentazione medico-sanitaria.

Procedura per Gestioni Reclami

Coloro che usufruiscono del servizio possono sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Eventuali reclami e segnalazioni provenienti dai committenti o dai beneficiari (ospiti, familiari) del servizio potranno essere tempestivamente segnalate al Coordinatore della struttura. Il

Coordinatore fornisce le indicazioni necessarie ad un corretto ed efficace inoltramento del reclamo o della segnalazione, attraverso strumenti quali fax (n.0573/975388) o posta elettronica (info@incontro.coop) nonché attraverso la modulistica predisposta per il reclamo stesso. La segnalazione ricevuta verrà inoltrata al Direttore Sanitario ed al RSGQ (Responsabile Servizio Gestione Qualità) che, essendo di loro competenza la ricezione e la valutazione del problema segnalato, forniranno risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 gg. dalla ricezione.

Accesso alla Documentazione Sanitaria

Gli ospiti avranno garanzia di accesso alla documentazione sanitaria relativa al proprio percorso riabilitativo relativa al: decorso clinico, trattamenti erogati durante il percorso riabilitativo, scheda terapeutica unica (STU) nonché lettera di dimissioni con le indicazioni per la fase post residenziale, la quale verrà consegnata entro sette giorni dalla dimissione. Nel criterio della massima condivisione e della partecipazione attiva e consapevole dell'utente al proprio percorso riabilitativo, il personale della struttura fornirà comunque ad esso costanti informazioni in merito all'andamento del percorso stesso e alle relative osservazioni e valutazioni effettuate a riguardo. Non saranno oggetto di accesso o di consegna, i documenti relativi ad annotazioni, verbali interni e scambi di informazioni e valutazioni - anche sotto forma di relazione informativa - tra le figure e gli organismi clinici - interni ed esterni - che hanno in carico l'utente. L'eventuale rilascio di ulteriori relazioni riguardanti il percorso riabilitativo svolto e/o a specifici aspetti dello stesso, potrà avvenire solo dietro richiesta motivata dell'interessato, da trasmettersi per iscritto al Direttore Sanitario attraverso una delle seguenti modalità:
☒ tramite lettera Raccomandata A.R. all'indirizzo: Cooperativa Gruppo Incontro, Via San Biagio in Cascheri n. 114 – 51100 Pistoia, recante la dicitura: all'attenzione del Direttore Sanitario Comunità terapeutica Nave13
☒ tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@incontro.coop, recante la dicitura: all'attenzione del Direttore Sanitario Comunità Terapeutica Nave13
tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: gruppoincontro@pec.confcooperative.it recante la dicitura: all'attenzione del Direttore Sanitario Comunità Terapeutica Nave13

La documentazione medica e/o diagnostica degli utenti, prodotta e rilasciata da presidi sanitari esterni alla struttura per visite mediche, analisi e accertamenti diagnostici non inerenti al percorso riabilitativo, (es. analisi, Rx, Ecografie, ECG, EEG, referti visite mediche di base o specialistiche etc.) è di proprietà degli utenti stessi

e sarà pertanto sempre ad essi accessibile. Per tale documentazione la struttura assume l'esclusiva funzione di garantirne la custodia e la conservazione provvedendo a restituirla all'utente alla sua uscita dal percorso di cura. Ove non si renda oggettivamente possibile provvedere a tale consegna in modo contestuale all'uscita (es. in caso di abbandono volontario immediato), la restituzione verrà effettuata in un momento successivo dietro espressa richiesta dell'interessato, trasmessa per posta o per e-mail alla struttura riabilitativa, entro e non oltre 12 mesi dall'uscita, decorsi i quali, senza che l'interessato ne abbia fatto richiesta e/o ne abbia provveduto al ritiro, la struttura è legittimata a procedere al suo smaltimento nelle modalità previste dalla normativa vigente a tutela del diritto alla riservatezza dei dati e alla privacy dell'interessato. In caso di ritiro su delega, la persona delegata dovrà presentare il proprio documento di identità unitamente alla delega conferitagli dall'interessato, a sua volta corredata dalla copia del documento di identità del delegante. La struttura potrà comunque trattenere copia della suddetta documentazione laddove a giudizio del Medico e/o del Direttore Sanitario della stessa, essa sia ritenuta rilevante in ragione di eventuali interconnessioni, influenze o correlazioni - anche indirette - con i trattamenti farmacologici previsti ed erogati nel percorso riabilitativo.

Standard di Qualità

Il Sistema Qualità adottato dalla Cooperativa Sociale Gruppo Incontro permette una valutazione dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno. All'inizio di ogni anno infatti l'equipe terapeutica, con il supporto del RSGQ e dello SVO (Servizio di Valutazione e Orientamento), definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile di Area, dal Direttore Sanitario e, a cascata, dal Coordinatore in collaborazione con gli operatori e parte del personale operante. L'analisi del sistema termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti ad inizio anno.

A ciò si aggiunge il confronto costante con altre Comunità Terapeutiche per minori aderenti al network delle comunità terapeutiche e residenziali *Mito & Realtà*, di cui facciamo parte, al fine di monitorare costantemente il nostro lavoro e sostenere l'accreditamento del dispositivo comunitario di cura fondato sul concetto di terapeuticità.



Gruppo Incontro Soc.Coop.Sociale

Sede legale

- Via San Biagio in Cascheri 114- 51100 Pistoia
- Tel:0573/50431 ; Fax: 0573/975388
- email: info@incontro.coop
- www.incontro.coop

Servizio Valutazione Orientamento - SVO

Sede legale

- Via San Biagio in Cascheri 114- 51100 Pistoia
- email: svo@incontro.coop

Comunità Terapeutico-Riabilitativa "NaVe 13"

Sede operativa

Struttura "Villa Leopoldina"

- Tel: 0573/1938347 3357787655
- email: nave13@incontro.coop