

 <b>La Mano Amica</b> Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale <b>“LE MARGHERITE”</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	1 di 15

## Struttura sociale a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale “Le Margherite”



**Cooperativa Sociale “La Mano Amica”**

### CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Utente/Familiare*

*attraverso la presente Carta dei Servizi, siamo lieti di presentarLe le informazioni relative alla organizzazione, agli obiettivi e alle finalità della **struttura residenziale “Le Margherite”**.*

*Il presente documento nasce con l’obiettivo di fornire trasparenza e serenità, favorendo la conoscenza continua ed aggiornata sia dei vari servizi in esso presenti e la loro relativa modalità di erogazione sia delle politiche aziendali, delle risorse professionali, strutturali e umane presenti nel servizio.*

*La Carta dei Servizi costituisce una sorta di “patto” attraverso il quale la struttura si impegna a garantire un intervento mirato a realizzare una sempre più dignitosa “qualità della vita” di ogni singolo ospite, nel pieno rispetto dei principi affermati dalla Carta dei Diritti della persona con disabilità psichiche.*

*Con il Suo aiuto e la nostra professionalità ci proponiamo di perseguire un costante miglioramento del servizio e favorire il maggior livello di benessere e la più alta qualità di vita possibile dei nostri utenti.*

*In fede,  
Società Cooperativa Sociale “La Mano Amica”*

 <b>La Mano Amica</b> Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale <b>“LE MARGHERITE”</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	2 di 15

## La Gestione

La **Cooperativa Sociale “La Mano Amica”** viene fondata nel 1989 per rispondere all’esigenza espressa da alcuni Enti del territorio di Lucca tesa a fornire assistenza domiciliare in alcuni progetti nell’ambito della Salute Mentale nel Comune di Lucca. Attraverso l’adozione di un modello cooperativo, che concilia valori sociali e spirito imprenditoriale, e mettendo al centro del suo pensiero e della sua azione le persone con i loro bisogni, **“La Mano Amica”**, ha saputo fornire risposte adeguate a diverse tipologie di utenti in condizioni sociali, psicologiche, psicofisiche, economiche molto diverse fra loro, contribuendo al benessere e al progresso della propria comunità e creando valore per il territorio di cui fa parte. Nello svolgimento della propria attività ha da sempre optato per una forma di integrazione con i servizi pubblici, interpretando la sussidiarietà come un’occasione per sommare le proprie competenze con quelle dell’ente pubblico, nell’ottica di un miglioramento costante dei servizi finali erogati ai cittadini. La **“Mano Amica”**, operante da oltre 33 anni sul territorio con persone con varie forme di difficoltà, da sempre cerca di migliorare il proprio intervento attraverso nuove visioni e nuovi approcci, sempre nella direzione dell’empowerment delle persone e della comunità. **Il lavoro con la salute mentale rappresenta uno dei tre ambiti elettivi** della Cooperativa, al quale è approdata, negli anni, maturando la propensione a connettere i bisogni sociali del territorio e le diversità che li abitano, all’interno di progetti di rete e coesione sociale.

## I Valori

Il valore cardine a cui sono ispirati tutti i servizi della Cooperativa Sociale La Mano Amica è **la centralità della persona**, che significa, con riferimento ai diritti universali dell’uomo, riconoscere la persona come soggetto portatore di diritti e di doveri in quanto essere umano. In quest’ottica i servizi alla persona svolgono una funzione riabilitativa educativa e assistenziale ponendo la persona al centro della progettazione e della realizzazione delle attività di servizio, con la consapevolezza che il benessere individuale non può essere disgiunto dal sistema di relazioni primarie, parentali e comunitarie in cui essa è inserita. Questo significa investire e ottimizzare le risorse in attività che garantiscano il benessere e la dignità della persona, in un’ottica di sostenibilità e coerenza tra risorse economiche e qualità dei servizi offerti, sia in termini di efficienza che di efficacia. La consapevolezza della dimensione relazionale e di reciproca interdipendenza che intercorre tra i destinatari dei servizi e l’efficacia dei servizi stessi si traduce nella necessità di approcci personalizzati, multidimensionali e pluridisciplinari in grado di assicurare la continuità degli interventi e l’integrazione delle professioni che operano a servizio delle persone. Altri valori al centro dell’approccio sostenuto, sono:

- **la comunità locale** quale luogo significativo entro il quale la persona ha il diritto ed il dovere di esprimere sé stesso e valorizzare le sue attitudini e competenze;
- **l’attenzione alle risorse e all’ambiente.** *Ciò non significa rinunciare a qualità, efficienza ed efficacia ma perseguirle in termini di sostenibilità umana, sociale ed ambientale.*

Attività di monitoraggio del lavoro svolto e valutazione della qualità dei servizi offerti costituiscono un elemento fondamentale che qualifica inoltre l’approccio della Cooperativa Sociale La Mano Amica nello svolgimento delle proprie iniziative di utilità sociale.

 <b>La Mano Amica</b> Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale <b>“LE MARGHERITE”</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	3 di 15

La volontà e il valore fondante che caratterizza tutte le fasi di presa in carico, riabilitativa, assistenziale ed educativa, sono volte alla tutela della dignità della persona e al massimo rispetto dei tempi, delle attitudini e delle capacità individuali. Tali azioni sono finalizzate alla promozione del benessere dell'ospite e alla salvaguardia della sua integrità personale.

## Struttura Residenziale “Le Margherite”

“**Le Margherite**” è una struttura sociale a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale.

“Le Margherite” ha al suo interno 8 posti destinati a ospitare persone adulte, uomini e donne, di età compresa tra 18 e 65 anni, con disagio psichiatrico medio/grave per le quali l’organizzazione del quotidiano rappresenti un reale spunto per una esistenza più autonoma.

La definizione di *Struttura residenziale* a cui la Cooperativa si ispira vede questo servizio come una struttura residenziale di tipo familiare, provvisto di funzioni, in ugual misura assistenziali e riabilitative, concepito come sistema aperto fondato sul gruppo, suo strumento operativo principale.

All’interno della Struttura residenziale, la figura dell’operatore assume un significato particolare: colui che offre un aiuto concreto, dosando costantemente il proprio intervento sia a livello individuale che a livello di gruppo.

L’acquisizione o la riacquisizione delle abilità necessarie del vivere, personale e sociale, e la ricostruzione dell’identità, su parametri di comunicabilità condivisi, sono i principali obiettivi del lavoro riabilitativo dentro la casa.

Possiamo quindi concludere che il sistema Struttura residenziale aiuta l’individuo a far propria una cultura ispirata alla volontà di autorealizzazione del proprio essere. Volontà di autorealizzazione innata nell’uomo che prescinde dal processo patologico che lo affligge.

Questa prospettiva è rilevante sia perché così i concetti di malattia e guarigione si allontanano dalla concezione puramente medica, sia perché s’incoraggia il paziente a passare dal ruolo di spettatore passivo d’interventi della scienza sulla sua persona, a quello di protagonista principale della propria lotta verso il benessere.

L’apertura della struttura è garantita per 365 giorni l’anno.

## La mission

La mission della **Struttura residenziale “Le Margherite”** è quella di rispondere ai bisogni psico-fisici e socio-relazionali, rafforzando l’identità, rispettando la dignità personale, migliorando il benessere e la qualità della vita della persona con disabilità e della sua famiglia. Gli elementi di forza che permettono di raggiungere tali finalità sono: un contesto educativo, assistenziale e riabilitativo dinamico, l’attenzione alla dimensione metodologica e progettuale, una organizzazione strutturata, un’esperienza consolidata e soprattutto la professionalità del personale e la costante attenzione al mantenimento e alla valorizzazione di relazioni significative nel territorio di riferimento.

## Ambienti di vita collettiva

L’immobile si trova a San Concordio al confine con la località Pontetetto, precisamente alla traversa III del Viale di San

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	4 di 15

Concordio, in un'antica corte.

Si tratta di un immobile su tre piani e di ampia metratura (380 mq) che offre numerose possibilità sia in termini di spazi a disposizione che di dislocazione che l'immobile presedente non poteva offrire.

L'immobile ha a disposizione un giardino che ruota sui 4 lati e, se pur non di grandi dimensioni, permette di individuare una zona relax ed eventuale zona pranzo all'esterno per gli ospiti.

L'accesso alla casa è a norma rispetto all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Al **piano terra** sono distribuiti i seguenti ambienti: cucina ampia, sala da pranzo; sala; camera singola, bagno con adeguamento handicap, piccolo bagnetto di servizio per la cucina.

Un ampio bagno ed il locale caldaia si trovano ad un piano sfalsato, tra il piano terra ed il piano primo.

Al **primo piano** troviamo 2 ampie camere doppie, una stanza da dedicare ad attività riabilitative, l'ufficio ed un quarto bagno.

Al **secondo piano** sono posti i locali spogliatoio per gli operatori, il bagno per gli operatori, un sesto piccolo bagno di servizio ed altre 3 ampie camere doppie.

Gli ambienti di vita degli ospiti possono essere personalizzati a seconda delle proprie preferenze mediante l'utilizzo di vernici ad acqua, quadri, disegni e/o immagini a parete e oggettistica personale. Gli ospiti hanno a disposizione nelle proprie camere un letto singolo, un armadio a 2/3 ante, un comodino e, se richiesta, una scrivania.

## I Modelli Riabilitativi

I modelli riabilitativi di riferimento della **Struttura residenziale "Le Margherite"** sono:

- **Il modello Bio-Psico-Sociale**, che ritiene che la salute sia determinata da una molteplicità di fattori biologici, psicologici e sociali che interagiscono reciprocamente.

Il trattamento riguarda l'intera persona e non soltanto i sintomi psico-fisici può comprendere l'incoraggiamento a cambiare comportamenti e stili di vita, strategie di coping, sostegno sociale ed emozionale, ecc. Di conseguenza, la persona, considerata nella sua soggettività e nella sua totalità, ha bisogno, oltre che del "trattamento", di tutte quelle cure abituali - le attività di vita quotidiane - che assicurano il mantenimento e lo sviluppo della vita, perché rivolte ai suoi problemi e ai suoi bisogni;

- **il Modello Integrato** poiché, data la complessità della persona con disagio psichico, è necessario operare attraverso un gruppo di lavoro multidisciplinare in grado di prendere in carico e intervenire, spaziando da un livello assistenziale di base a quello riabilitativo, integrando questi diversi livelli senza mai dare preminenza assoluta all'uno a scapito dell'altro, ma piuttosto lavorando, giorno per giorno, alla costante ricerca di equilibrio tra essi.

Per fare questo sono necessari due ordini di fattori: **1)** devono essere ben definite le aree di responsabilità etica e deontologica, i compiti, le linee guida, i protocolli in uso e le varie schede applicative delle singole azioni previste dal processo assistenziale; **2)** il personale impegnato nel servizio, oltre che adeguatamente formato e motivato dovrà operare secondo un principio di condivisione sia degli obiettivi sia dei piani di cura.

## Gli obiettivi

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	5 di 15

La Struttura residenziale intende promuovere, sperimentare e applicare modelli terapeutico riabilitativi orientati al miglioramento della qualità della vita, all'empowerment e al rispetto della dignità e dei diritti fondamentali della persona.

Partendo dall'obiettivo generale, che è quello di contrastare negli ospiti la cronicità attraverso la stimolazione e la valorizzazione delle parti sane della persona, gli obiettivi specifici che la struttura vuole perseguire sono:

- offrire risposte diversificate, personalizzate, flessibili e dinamiche, fornendo supporti mirati alle persone con patologie psichiatriche, perché possano compiere processi di miglioramento nell'autostima, nella fiducia in sé, nella capacità di vivere relazioni interpersonali adeguate e nell'integrazione sociale;
- definire uno stile di vita connotato dalla ricerca di relazioni profonde e significative fra operatori e utenti; dalla condivisione della quotidianità e dall'accoglienza degli aspetti più gravosi della patologia; dal sostegno emotivo offerto in ogni fase del percorso riabilitativo;
- dissuadere gli ospiti dalle cattive abitudini precedentemente acquisite e rendere il loro quotidiano meno stereotipato attraverso attività rivolte al recupero e/o all'apprendimento di abilità collegate all'abitare, al relazionarsi con l'altro e con la collettività.

Per raggiungere tali obiettivi la Cooperativa intende organizzare le attività/prestazioni della struttura come specificato di seguito.

## Modalità di accesso

La richiesta di inserimento per un nuovo utente può essere inoltrata al Responsabile della struttura dall'equipe di riferimento dell'ospite. La domanda deve essere accompagnata da una relazione socio-sanitaria, che definisce la diagnosi e la terapia farmacologica in corso, nonché la storia dell'ospite. A seguito di una nuova richiesta di inserimento in Struttura residenziale, il Responsabile della struttura si incontra con il Case manager inviante per ottenere un'accurata presentazione del caso e tutta la documentazione necessaria per l'ingresso e per pianificare l'inserimento dell'ospite, che ha inizio con una fase di osservazione della durata massima di un mese. Successivamente, il Responsabile presenterà il caso agli operatori, durante la riunione periodica con l'equipe interna, e agli ospiti, nella riunione settimanale della casa.

A questo punto il Responsabile della struttura organizza, assieme al Case manager referente, l'ingresso dell'ospite che può avvenire in maniera graduale o immediata a seconda delle esigenze e/o della volontà dell'utente. Utilizzando le informazioni pervenute dal Case manager, viene compilata una cartella individuale dell'ospite contenente tutti i dati necessari ad una corretta presa in carico. Viene, inoltre, stilata una prima pianificazione degli obiettivi assistenziali/educativi/riabilitativi a cui far riferimento, che potrà poi subire modifiche dopo la fase di osservazione.

## Il Percorso

Per ciascun ospite, in accordo con il Servizio inviante, viene concordato un Progetto Riabilitativo Personalizzato centrato sui bisogni e sulle attitudini individuali. La durata del percorso in struttura sarà strettamente individualizzata e stabilita in accordo con il Servizio inviante. In linea teorica è comunque possibile prevedere un percorso in tre fasi:

 <b>La Mano Amica</b> Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale <b>"LE MARGHERITE"</b>	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	6 di 15

**1 l'accoglienza e l'inserimento:** la prima fase d'ingresso e accoglienza consiste nella valutazione della domanda e dell'eventuale emergenza soggettiva.

Dopo una fase di avvicinamento graduale, nella quale l'ospite e l'equipe della struttura fissano reciprocamente gli obiettivi di un percorso comune e ponderano le aspettative, il periodo dell'accoglienza è il momento nel quale l'ospite entra gradualmente nel "campo mentale" della struttura e del suo gruppo. Sia gli operatori che i compagni approfondiscono la conoscenza reciproca, lasciano al nuovo ospite la possibilità di coordinarsi, di relazionarsi, di orientarsi nel nuovo ambiente, ma anche di "accomodarsi" in esso. In questa fase gli operatori sono in una posizione di ascolto e di osservazione rispetto ai bisogni e alle potenzialità dell'ospite. Egli viene invitato ed aiutato a partecipare alla vita della struttura e alle sue diverse attività sia "riabilitative" che di autogestione.

La fase di inserimento (primi tre mesi): è caratterizzata dalla disposizione di un recupero fisico, psicologico e del trattamento riabilitativo, attraverso anche la partecipazione alle attività interne.

In questa fase appaiono fondamentale da una parte l'apprendimento e il rispetto delle regole comunitarie al fine di far parte integrante ed attiva del gruppo, dall'altra la creazione della relazione di fiducia con l'operatore.

**2 il "momento centrale":** il "momento centrale" scaturisce dal passaggio dal "tempo dell'osservazione" al "tempo della pratica" e cioè alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato. Nella fase centrale l'ospite viene stimolato a divenire sempre più autonomo e ad imparare a leggere i fatti quotidiani, le relazioni e i conseguenti movimenti affettivi ed emotivi, sperimentandosi continuamente nei rapporti interni ed esterni alla struttura. Durante tutto il periodo di permanenza, l'Equipe sarà chiamata a monitorare costantemente le varie fasi del percorso e a condividere le verifiche con i Referenti del Servizio inviante.

**3 l'uscita e il dopo:** l'ultimo passaggio è la fase finale, nei casi in cui il Progetto Riabilitativo Personalizzato giunga a termine si possa al momento conclusivo della permanenza dell'ospite in struttura, quello della preparazione all'uscita e al dopo, che è sicuramente il momento più delicato e impegnativo del percorso.

## Dimissioni

Le dimissioni costituiscono parte integrante del Progetto Riabilitativo Personalizzato, quale momento di verifica determinante dell'iter comunitario.

La dimissione non rappresenta solo il termine del percorso, essa deve essere realizzata e concordata nel tempo con i diversi attori del progetto individuale: ospite, famiglia, Servizio Inviante e tutti i referenti delle varie attività avviate durante la permanenza in struttura, al fine di organizzare passaggi evolutivi che tengano conto delle reali condizioni cliniche dell'ospite, modulando realisticamente le aspettative in funzione delle risorse disponibili.

Analogamente alla fase d'ingresso, è prevista una gradualità di interventi che garantisca il consolidamento dei risultati ottenuti e una sufficiente elaborazione dei processi di separazione, a tutela della continuità terapeutica.

A questo fine, prima della dimissione vera e propria sono previsti incontri con il Servizio di riferimento, per valutare delle opportunità concrete che possono risultare necessarie a dare continuità al percorso di cura anche dopo la permanenza in struttura.

Nei casi in cui il progetto riabilitativo personalizzato giunga a termine si passa alla fase successiva, quella della preparazione all'uscita e al dopo, che è sicuramente un momento particolarmente delicato e impegnativo del percorso. Anche in questa fase, la struttura oltre ad accompagnare l'ospite verso la sua nuova collocazione esistenziale (gruppo



	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	7 di 15

appartamento, domicilio supportato, rientro in famiglia, RSA, ecc.) rimane a sua disposizione per un periodo successivo, concordato con ospite e il suo Case manager, evitando così separazioni troppo brusche e modalità abbandoniche.

In questa fase il Responsabile della struttura provvederà a redigere una relazione sul percorso svolto, gli obiettivi raggiunti e le autonomie acquisite, da consegnare al Case manager di riferimento. Nell'ipotesi in cui non vi siano presupposti per una "dimissione concordata", il Responsabile del servizio e il Responsabile Area della Cooperativa comunicherà alla persona e/o a chi lo rappresenta legalmente la data di dimissione con un anticipo di minimo 15 giorni

## Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato

La costruzione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale è proprio il momento concreto di incontro e confronto delle diverse professionalità interne ed esterne alla struttura, nel quale sarà fondamentale definire obiettivi chiari e delineare il più possibile le tappe necessarie a raggiungerli.

Nella prassi clinica adottata dalla nostra Cooperativa per la gestione della Case Famiglia, il percorso metodologico di costruzione del progetto individuale si riassume in cinque tappe.

### 1) Analisi della domanda di riabilitazione

L'invio alla struttura può avvenire dal territorio, dal reparto di degenza dopo un esordio o dopo una ri-esacerbazione psicotica o ancora da un'altra struttura in qualsiasi momento del percorso per soddisfare particolari esigenze. È necessario valutare accuratamente in questa fase preliminare perché e come viene fatto l'invio.

### 2) La valutazione

Un elemento fondamentale per definire gli obiettivi di un percorso riabilitativo, come abbiamo anticipato, è costituito da una adeguata valutazione iniziale del paziente nella sua globalità.

Le aree che devono essere valutate sono: 1. la condizione psicopatologica del paziente e la sua influenza sul funzionamento globale; 2. la storia personale e familiare; 3. le capacità relazionali e sociali; 4. la presenza di eventuali deficit cognitivi; 5. le aree di disabilità specifiche; 6. le abilità specifiche; 7. le abilità presenti, residue e potenzialità, le attitudini; 8. la disponibilità e la motivazione ad intraprendere un trattamento riabilitativo.

Il monitoraggio dei sintomi è indispensabile per facilitare l'intervento riabilitativo che deve essere calibrato considerando oltre che le aree di disabilità anche le risorse presenti o potenziali del paziente, mettendo in relazione dialettica le sue attese personali e quelle familiari e dando il giusto valore al ruolo sociale che ogni individuo attribuisce e desidera per se stesso.

L'osservazione della disabilità si rivolge principalmente a tre ambiti della vita di una persona:

- **la vita domestica.** Deve essere valutata la capacità del paziente di curare la propria persona, di mantenere in ordine le proprie cose e la propria abitazione, di cucinare, di amministrare il proprio denaro e in generale la sua capacità di affrontare i compiti quotidiani;
- **le relazioni sociali.** L'attenzione in questo caso, va posta sulle relazioni familiari, sulle funzioni e sui ruoli che svolge all'interno della famiglia d'origine o di quella acquisita, sulla partecipazione ad attività sociali all'esterno della famiglia, sulla presenza di amici;
- **l'attività lavorativa/di studio.** Va valutato il grado di relazioni interpersonali che il paziente è riuscito ad allacciare con i colleghi o con i compagni di classe, la sua capacità a sostenere i ritmi di lavoro

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale “LE MARGHERITE”	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	8 di 15

### 3) Definizione degli obiettivi di intervento e presa in carico

Nella definizione dello scopo del trattamento riabilitativo devono essere prese in considerazione le osservazioni fatte dagli operatori sulle aree disfunzionali e potenziali del paziente, la comprensione dei vissuti interni di ogni singolo paziente e l'individuazione dei suoi specifici bisogni. Il progetto viene quindi strutturato prevedendo obiettivi specifici e tappe intermedie di cui non è possibile a priori definire i tempi di raggiungimento poiché essi dipendono dalla risposta del paziente dalla sua motivazione, dalle reali possibilità e dalle risorse disponibili. Ogni obiettivo, generale o intermedio, per essere realizzato necessita del consenso del paziente: il programma va discusso e concordato sia con lui e con la sua famiglia, dove possibile, esplicitando in termini comprensibili gli obiettivi che ne guidano la definizione.

### 4) Pianificazione del programma

Dopo un'attenta osservazione del paziente, dei suoi deficit, ma soprattutto delle sue potenzialità, dopo un ascolto di quelli che possono essere i suoi bisogni si vengono quindi a disegnare i primi obiettivi riabilitativi, si delineano aree su cui intervenire.

Per attuare il programma si devono a questo punto identificare le tecniche, gli strumenti riabilitativi e le risorse necessarie. La conoscenza delle risorse disponibili è basilare per la programmazione dell'intervento e per la scelta delle attività da proporre al paziente.

### 5) Verifica periodica del progetto

Nelle strutture riabilitative esiste il rischio che nella ripetitività quotidiana dei gesti e delle attività di l'appiattimento delle relazioni e la perdita del senso delle azioni: il paziente si adatta alla struttura, diventa un “buon paziente”, ha magari meno ricoveri per episodi acuti, ma si perde di vista il significato di “trasformazioni” dell'agire riabilitativo. Per alcuni pazienti molto compromessi nell'autonomia, può essere già un successo mantenere un discreto livello di funzionamento sociale e per esempio arrivare da soli al bar; per altri, solo apparentemente così gravi, questa può essere la prima tappa di un percorso più complesso perché nel tempo possono mostrare o esprimere bisogni e desideri più articolati. Il continuo riferimento alla persona implica un costante rimaneggiamento del progetto individuale che deve essere modellato sul feed back quotidiano dell'esperienza vissuta dal paziente. Per questo i piani riabilitativi devono essere considerati delle “linee guida” piuttosto che prescrizioni di trattamento. Una volta terminata una fase del programma, raggiunto un obiettivo, il programma dovrà essere riesaminato e rivalutato. L'utilizzazione di un sistema regolare di verifica del processo riabilitativo, incentrato sulla valutazione delle abilità quotidiane, delle capacità relazionali e dei bisogni espressi o inespressi dal paziente, permette di evidenziare le possibili modificazioni e di contrastare il rischio di cronicizzare l'intervento. Nella stesura del PTRI bisogna tener presente che non tutto va bene per tutti e che l'obiettivo non è “normalizzare” tout court, altrimenti si va incontro facilmente al fallimento e all'insuccesso. È importante non solo sviluppare al massimo le potenzialità e le abilità di una persona, ma anche consentirle di “essere com'è” di potersi esprimere secondo un suo stile e una sua modalità anche se queste non si collocano all'interno della griglia categoriale di chi è normale.

## Vita Comunitaria

Nell'organizzazione delle strutture residenziali a carattere comunitario e delle strutture residenziali a carattere di accoglienza, la gestione dello spazio gioca un ruolo importante dal punto di vista riabilitativo. Le Residenze si presentano come civili abitazioni, dove il significato dell'abitare ha a che fare non solo con lo stare in un luogo, con



	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	9 di 15

l'aver dimora, ma con l'insieme delle norme che regolano lo stare o il dimorare, con l'insieme dei rapporti e delle relazioni che in quel luogo s'instaurano, con gli oggetti che vi sono contenuti. Un ambiente facilitante e riabilitativo che assicura continuità, sicurezza e contenimento, uno spazio gradevole e ospitale che trasmette un senso di appartenenza e ottiene effetti positivi su coloro che lo abitano.

La struttura si propone come un sistema aperto, con un assetto socio-riabilitativo complesso, nel quale la concezione dell'uomo è ottimistica e fondamentalmente positiva, secondo l'idea che un approccio alla persona in "positivo" facilita la sua "natura buona" e crea attorno a lui un clima di fiducia e libertà di essere.

La costruzione dell'ambiente tiene conto dei seguenti criteri: **Facilità d'accesso e mobilità** (l'ambiente deve essere fruibile per consentire la sensazione di controllo sullo spazio circostante e accrescere il senso di appartenenza e di padronanza nelle diverse aree); **Funzione e attività** (ogni ambiente deve suggerire all'ospite la funzione cui è destinato e offrire punti d'interesse e opportunità di uso di oggetti quotidiani); **Privacy, Comfort e Socializzazione** (spazio concepito in primo luogo come spazio di vita, con le esigenze sia d'intimità sia di socializzazione, con la possibilità anche di partecipazione della famiglia e della comunità alla vita dell'ospite); **Flessibilità e Cambiamento** (l'ambiente deve sapersi modificare al mutare dei bisogni degli ospiti e dei familiari).

L'impegno quotidiano degli operatori sarà quello di ricostruire per ogni ospite una routine giornaliera personalizzata adatta al vissuto della persona, che coniughi tempi e ritmi dell'ospite con le esigenze organizzative.

All'interno delle strutture è affisso lo schema della giornata tipo, che descrive l'intervallo orario delle diverse attività previste quotidianamente.

In ogni struttura sono stati individuati degli spazi maggiormente riservati da dedicare alle visite e ai colloqui con i familiari/amici e rappresentanti legali. Tali spazi sono adeguatamente arredati e in grado di fornire un ambiente confortevole e idoneo agli incontri.

ORARIO	GIORNATA TIPO
8.00-9.30	sveglia e riordino camere
8.00-10.00	colazione (preparativi, consumazione riordino)
8.30-10.00	assunzione della terapia del mattino
9.30-10.00	preparativi per eventuali uscite o per la permanenza in struttura
10.00-12.00	Attività socio educative e riabilitative interne o esterne alla struttura
12.00-12.30	eventuale rientro dalle attività
12.00-12.30	preparativi per il pranzo
12.30-13:00	pranzo in struttura
13:00-14:00	riordino zona pranzo e cucina
14.30-15.00	assunzione della terapia pomeridiana
15.00-17.00	Attività socio educative e riabilitative interne o esterne alla struttura
17.00-17.30	eventuale rientro dalle attività
17.30-19.00	spazio libero in struttura e preparativi per la cena
19.00-20.00	cena in struttura
20.00-20.30	riordino zona pranzo e cucina
20.30-21.00	assunzione terapia della sera
21:00-22:00	momento di condivisione in struttura
22.00-22.30	assunzione terapia
22.30-23.00	ritiro nelle proprie stanze per la notte

La vita comunitaria e le dinamiche relazionali che si sviluppano al suo interno, sia tra gli ospiti che tra gli operatori e gli ospiti, vanno a costituire quella dimensione fondamentale definita "terapia d'ambiente" nucleo essenziale per un lavoro terapeutico a tutto campo.

## Le Attività

Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati.

Le attività interne alle strutture possono essere identificate come:

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	10 di 15

**attività individuali:** si collocano come intervento riabilitativo che si propone di sviluppare il più alto livello possibile di competenze individuali e di migliorare la qualità della vita, dirigendo in modo nuovo ed adattivo gli interessi sia ricreativi che lavorativi della persona;

**attività di gruppo:** rientrano in questa categoria quelle attività che promuovono nell'utente la capacità di saper collaborare con gli altri per il raggiungimento del fine comune o che, più semplicemente, sono finalizzate ad un miglioramento delle relazioni comunitarie;

**attività per il tempo libero:** ogni settimana nella riunione dei residenti si pianificano le attività ludico-ricreative, calate sui bisogni e gli interessi dei singoli.

Inoltre, al di là delle attività comuni di autogestione, che mirano a portare avanti in maniera autonoma e coordinata le diverse attività necessarie al buon andamento domestico, per ciascun ospite sono programmate delle attività educative/riabilitative realizzate in base a progetti personalizzati.

## I rapporti con i familiari

L'équipe collabora con i familiari con varie modalità, in rapporto alle condizioni imposte dalla privacy. Qualora sia un desiderio dell'utente, l'équipe delle strutture intende sviluppare un rapporto costruttivo con le famiglie, che riesca ad includere pienamente le loro potenzialità collaborative nella programmazione delle attività del percorso di cura e benessere dell'ospite. Le modalità di coinvolgimento, nella presa in carico dell'utente, vengono esplicitate in collaborazione con il CSM. Sarà cura degli operatori garantire la massima possibilità di fruizione degli strumenti di comunicazione a disposizione (telefono cellulare, telefono fisso, tablet, al bisogno, invio della corrispondenza cartacea) al fine di agevolare e supportare i contatti con la rete familiare/amicale e/o comunque con l'esterno.

La Cooperativa La Mano Amica riconosce il ruolo ed il valore delle Associazioni di Familiari e/o di Utenti e con esse collabora e si attiva per la loro promozione.

## Il Comitato Tecnico Integrato

La continuità psico-educativa e riabilitativa viene garantita dalla circolarità della comunicazione e dalla condivisione della responsabilità tra Equipe del Centro Diurno e Referenti dell'Azienda Sanitaria Locale. A tal fine, mensilmente, si riunisce il Comitato Tecnico Integrato con il compito di programmare le attività, verificare i percorsi individualizzati, valutare gli inserimenti e le dimissioni, garantire i contatti e i rapporti con i familiari.

## Strumenti Di Lavoro

Per la gestione dei differenti processi sono predisposti i seguenti strumenti di registrazione che danno evidenza alle attività svolte:

- a. **Cartella personale dell'ospite.** E' la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti dell'ospite (esclusi quelli sanitari che sono conservati in una cartella apposita). La cartella comprende al suo interno:
  - Documenti personali: documenti di riconoscimento;
  - Cartella sociale: contiene al suo interno i Provvedimenti emanati dal Tribunale, se presenti, le Relazioni Sociali, gli aggiornamenti e comunicazioni scritte dei Servizi Sociali;
  - Progetto Riabilitativo Personalizzato;
  - Documentazione prodotta: annotazioni, comunicazioni, griglie di osservazione e di valutazione degli educatori. La

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	11 di 15

prima pagina è costituita da un elenco delle comunicazioni secondo un criterio grafico che renda immediatamente visualizzabile la direzione dei flussi d'informazione in entrata (Enti istituzionali verso la struttura) e in uscita (struttura verso Enti istituzionali)

c. **Il Progetto Riabilitativo Personalizzato.** Tale documento viene elaborato dall'equipe interna entro 30 giorni dall'ingresso in Struttura e condiviso con il Servizio inviante. Tiene conto di eventuali prescrizioni o decreti del Tribunale. Viene aggiornato periodicamente in base ai tempi previsti dai progetti e dai programmi d'intervento. Esso comprende: • anamnesi personale e familiare finalizzata a individuare problemi e risorse, difficoltà e attitudini; • obiettivi generali e specifici, definiti sulla base dell'analisi iniziale dei bisogni e della situazione complessiva dell'ospite, adeguati al tempo previsto di permanenza; • strategie d'intervento, programmi di attività, modalità e tempi di realizzazione; • strumenti operativi, interni ed esterni alla struttura e il personale messo a disposizione per lo sviluppo del Progetto Riabilitativo Personalizzato stesso; • modalità operative per l'osservazione e la verifica dell'andamento del percorso educativo assistenziale e personale e coinvolto nell'attuazione degli interventi; • modalità di collaborazione e partecipazione delle parti terze interessate come ad esempio servizi sociali, istituzioni formative, sistema familiare, Tribunale.

e. **Relazione periodiche** Il Responsabile di struttura relaziona periodicamente sugli ospiti accolti per consentire un monitoraggio costante sulle evoluzioni dei progetti e dei piani d'intervento, relazioni utili anche per un costante scambio di informazioni con i Servizi invianti.

f. **Riunione di equipe** L'equipe di ciascuna struttura si incontra una volta al mese, durante la quale si effettua un confronto tra gli operatori rispetto alle osservazioni e gli accadimenti quotidiani di ogni singolo caso. Si procede con la programmazione della settimana, si discute delle singole situazioni di ogni ospite, si prendono decisioni e si progettano gli interventi. Gli argomenti discussi vengono verbalizzati, tutte le osservazioni relative alle attività svolte e agli interventi effettuati vanno a convergere e ad integrarsi e diventano materiale di discussione, monitoraggio e verifica. Il gruppo degli operatori, sulla base degli obiettivi raggiunti, concorda l'ulteriore fase del percorso e gli adeguati interventi di supporto da effettuare.

g. **Supervisione** La supervisione è uno strumento ulteriore di protezione e formazione per il gruppo di lavoro con ricadute positive sul funzionamento generale della struttura e sui progetti individuali, in quanto contenitore delle problematiche che il gruppo di lavoro non riesce gestire adeguatamente. È lo spazio dove l'equipe di lavoro, coadiuvata dallo psicologo, ha la possibilità di riflettere, valutare e comprendere le dinamiche attivate dalla relazione con gli ospiti e i vissuti degli operatori. Il lavoro di analisi e di condivisione consente un rinnovamento degli schemi operativi e favorisce la prevenzione di fenomeni di cronicizzazione

h. **Regolamento della Struttura** Comprende tutte le regole organizzative ed educative che riguardano il funzionamento della struttura. Il regolamento rappresenta una cornice di riferimento entro la quale operare; viene illustrato nel momento in cui si fa ingresso in struttura e laddove possibile firmato per accettazione.

i. **Quaderno delle Consegne** Il Quaderno delle Consegne della Struttura è uno strumento di lavoro fondamentale per garantire la circolarità delle comunicazioni tra tutte le figure professionali operanti nella struttura. Attraverso di esso gli operatori vengono informati circa i fatti avvenuti e ricevono le consegne e le comunicazioni di servizio, pertanto gli operatori ne prendono visione non appena entrano in turno.

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	12 di 15

**k. Griglie di osservazione e valutazione** L'equipe adotta strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali dell'ospite nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità.

## Il personale

La capacità di una struttura di fornire risposte valide ed efficaci dipende dalle risorse, dagli strumenti a disposizione, dalla struttura, ma in prima istanza dal buon funzionamento del gruppo di lavoro. La pressa in carico del paziente non può limitarsi al rapporto individuale, ma deve necessariamente articolarsi in un lavoro di gruppo. Un lavoro che non cancellerà l'eterogeneità del sapere e delle competenze, ma tende a mettere in legame i diversi elementi al fine di lavorare con il paziente in una dimensione che lo consideri nella sua globalità.

L'equipe all'interno della Struttura dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile Area salute Mentale
- Psicologo- Referente della struttura
- Educatore – Coordinatore organizzativo
- Infermieri
- Educatori
- OSS/OSA.

La congruenza, l'accettazione incondizionata, l'empatia, l'ascolto, la capacità di accoglienza e la fiducia nella tendenza attualizzante degli ospiti sono i principi di base che ispirano il lavoro del nostro gruppo di lavoro.

## Il servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è gestito internamente dal personale OSS. In linea con i vari PRIP anche gli utenti saranno chiamati settimanalmente a partecipare al "progetto cucina" per consentire loro di apprendere o consolidare le autonomie personali necessarie in tale campo, così come avviene anche per le altre attività di vita quotidiana quali pulizia e riordino degli ambienti.

È, inoltre, cura della struttura porre l'attenzione sulla qualità percepita del servizio di ristorazione offerto mediante somministrazione di un questionario di soddisfazione.

## I trasporti

La Struttura residenziale ha a disposizione un automezzo per il trasporto degli ospiti in base all'organizzazione prevista dal programma delle attività di socializzazione e di animazione esterne. Tutti gli operatori saranno assicurati ed autorizzati per la guida degli automezzi

## La formazione

La Cooperativa definisce la formazione e l'addestramento del personale nel piano annuale periodicamente rivisto e completato in base alle diverse esigenze rilevate o richieste e in un'ottica di miglioramento. La formazione si pone

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	13 di 15

l'obiettivo di accrescere la competenza del singolo, in considerazione del ruolo e della funzione rivestiti all'interno dell'esperienza. Il continuo raccordo tra l'equipe della cooperativa e gli operatori del Servizio Psichiatrico consente un confronto costante sulle modalità di organizzazione, progettazione e conduzione del servizio oltre che consulenze e supervisioni sul percorso delle persone inserite.

## Gestione dei reclami e comunicazioni

In un'ottica di miglioramento continuo dell'organizzazione e del servizio, chi ne usufruisce in maniera diretta o indiretta (l'utente, la famiglia, l'Amministratore di sostegno, il Tutore, il committente) può formalizzare anche attraverso apposito Modulo di comunicazione da consegnare presso la sede della cooperativa, ogni sua segnalazione, suggerimento ed eventuale reclamo. Ogni suggerimento/reclamo verrà preso in carico, valutato e trattato entro e non oltre i 30 giorni. Gli utenti hanno l'opportunità di portare suggerimenti e proposte di miglioramento rispetto all'organizzazione del servizio e alle attività attraverso la comunicazione diretta con il responsabile e con gli operatori, e nei momenti di gruppo strutturati appositamente per stimolare la partecipazione attiva degli utenti. Il responsabile del servizio ne valuterà la fattibilità e dove possibile ne predisporrà l'attuazione.

## Soddisfazione dell'utente

Gli utenti hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto all'organizzazione del servizio attraverso la comunicazione diretta con il Responsabile del Servizio, attraverso il confronto quotidiano con gli operatori e nei momenti di gruppo strutturati. I suggerimenti sono sempre considerati dal Responsabile del Servizio che con l'equipe ne valuta la fattibilità e dove possibile predispongono l'attuazione. Viene inoltre somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione degli utenti almeno una volta l'anno il cui risultato viene utilizzato per il miglioramento del servizio.

## Privacy

La Cooperativa La Mano Amica assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, osserva con scrupolo la normativa vigente in materia dei dati personali "Privacy" (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Disposizioni Generali del Garante della Privacy) e si astiene dal ricercare e utilizzare dati riservati. Tutti i dati personali, in particolare sensibili e giudiziari, sono protetti secondo le leggi vigenti in materia. Tutte le informazioni a disposizione della Cooperativa La Mano Amica vengono trattate nel rispetto della riservatezza e per tutelare la privacy dei soggetti interessati; le informazioni acquisite in ambito lavorativo restano strettamente riservate e opportunamente protette e non sono utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Cooperativa, se non nel rispetto della normativa vigente sulla tutela della privacy e delle procedure aziendali. La privacy degli utenti, dei soci-lavoratori, dei dipendenti, dei clienti, dei fornitori e altre figure collegate ai servizi gestiti è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento, anche attraverso standard operativi che specificano le informazioni ricevute e le relative modalità di trattamento e di conservazione. Sono vietate indagini su idee, preferenze, gusti personali e vita privata delle persone. I soci-lavoratori, i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a conoscere e applicare rigorosamente quanto previsto dalle disposizioni della

	CARTA DEI SERVIZI Struttura Residenziale "LE MARGHERITE"	<b>Codice</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
		<b>C.S.LEMA SRSM</b>	V02_09/2022	14 di 15

Cooperativa attraverso il proprio regolamento interno in tema di tutela della privacy e sicurezza delle informazioni, per garantire integrità, riservatezza e rintracciabilità.

## Retta e quota di contribuzione

La tariffa giornaliera prevista per l'inserimento nella Struttura residenziale La Magnolia è fissata in € 134.44 die/utente (più IVA 5%): si compone di una quota sanitaria corrisposta dall'Azienda Sanitaria Locale nel rispetto delle disposizioni vigenti, e di una quota sociale per la quale l'utente è chiamato a partecipare con le modalità stabilite in fase di UVMD.

DATA e LUOGO  
 Lucca, 20/09/2022

Firma per presa visione

---





**La Mano Amica**  
Società Cooperativa Sociale

## Contatti

### Struttura residenziale - Le Margherite

Viale San Concordio trav III 81, 55100 Lucca.

Tel. 0583.1525953

[lemargherite@lamanoamica.it](mailto:lemargherite@lamanoamica.it)

### Cooperativa Sociale La Mano Amica

Viale G. Carducci, n° 427, Lucca Tel. 0583.464292

Fax 0583.474496

[info@lamanoamica.it](mailto:info@lamanoamica.it) sito web [www.lamanoamica.it](http://www.lamanoamica.it)