



**COMUNITÀ PROTETTA NELL'AMBITO DELLE CIRCOSCRIZIONI DON BOSCO O CENTRO-
PIANI-RENCIO O OLTRISARCO DI BOLZANO
IL GIRASOLE
VIA CAGLIARI 14 BOLZANO**

CARTA DEI SERVIZI



Indice

- 1. Premessa**
- 2. Presentazione**
- 3. La nostra missione**
- 4. Le principali caratteristiche**
- 5. La Struttura**
- 6. Tipologia degli ospiti**
- 7. le fasi**
- 8. Informazioni generali**



1. PREMESSA

Gentili Signore e Signori,

mediante la carta dei servizi desideriamo presentarvi la comunità protetta mista Il Girasole per pazienti psichiatrici sita in via Cagliari 14 a Bolzano. Ospita 10 pazienti inviati dal Servizio Psichiatrico dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige ed è attiva dal 2003.

Dal 2017 in modalità diurna, la comunità assiste pazienti per tutti gli aspetti legati alla vita quotidiana e ai percorsi riabilitativi.

Il Girasole eroga dunque prestazioni assistenziali e riabilitative su indicazioni delle singole équipe mediche del servizio psichiatrico.

La Carta rappresenta uno strumento di informazione e comunicazione, nella quale vengono presentati i servizi offerti e i principi e criteri alla base di questi.

2. PRESENTAZIONE

MODELLO TERAPEUTICO – APPROCCIO INTEGRATO

Obiettivo del Girasole è l'erogazione un modello di trattamento integrato attraverso un team multi ed interdisciplinare che prevede di coniugare all'interno dello stesso percorso, approcci medici, infermieristici, assistenziali.

Il Girasole si orienta ad un modello di riabilitazione per periodi medio – lunghi spesso perché gli utenti sono cronici o con un percorso psichiatrico manicomiale ed istituzionalizzato.

MISSION E OBIETTIVI

L'ambulatorio si prefigge di predisporre percorsi terapeutici per pazienti afferenti principalmente alla propria circoscrizione sanitaria che manifestino quadri depressivi, disturbi somatoformi, disturbi d'ansia, quadri ossessivi e compulsivi, disturbi dell'adattamento, post traumatici da stress e sindromi da dolore cronico in assenza di referti medici. Obiettivo principale è l'estinzione delle manifestazioni sintomatologiche dei diversi quadri e l'instaurarsi di competenze relative all'autonomia nella lotta al problema.

L'ambulatorio si pone anche come punto di riferimento per il sostegno e la consulenza oltre che per i diretti interessati anche per familiari ed invianti.

Le prestazioni terapeutiche sono sempre adattate in corso d'opera a nuove circostanze e cambiamenti sia di contenuto sia di setting. L'offerta risulta così organica e completa, anche nei confronti del panorama dei servizi psicologici e psichiatrici del territorio, coinvolgendo le più



importanti istituzioni, ambulatori specialistici, medici di base, reparti ospedalieri e strutture residenziali.

Il centro di psicoterapia si rivolge in prevalenza all'utenza del territorio cittadino, ma assolve anche richieste di trattamento di pazienti che provengono dall'intera provincia, talvolta anche da altre regioni, con margini d'attesa magari più lunghi per la presa in carico.

OFFERTA TERAPEUTICA

Le prestazioni erogate presso la struttura sono terapeutico-assistenziali e medico sanitarie

Le prestazioni terapeutico-assistenziali sono:

- prestazioni infermieristiche
- somministrazione terapia
- vitto e alloggio
- assistenza e preparazione pasti
- gestione denaro
- gestione effetti personali
- cura del se'
- rapporti con i famigliari
- cura del vestiario
- assistenza sociale (ove non di diretta competenza dell'equipe)

le prestazioni sanitarie sono:

- Colloqui psichiatrici di monitoraggio a cadenza regolare
- Colloqui psichiatrici d'urgenza in situazioni di crisi
- Colloqui con famigliari
- Formazione interna
- Gestione e prescrizioni terapia farmacologica
- Gestione rapporti rete
- Prescrizione esami di routine



CULTURA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA

Il servizio si impegna alla ottimale presa in carico dei propri utenti, ponendo attenzione alla qualità dei percorsi assistenziali e riabilitativi sempre in accordo con il servizio pubblico che determina il procedere, intesi come garanzia di percorsi efficaci nel rispetto di tempi altrettanto adeguati.

L'attenzione alla persona comincia dal primo contatto per concretizzarsi nella presa in carico e nel percorso; il clima di accoglienza cordiale e curato è per la comunità presupposto indispensabile per la costruzione di relazioni umane e riabilitative efficaci. Ulteriore impegno si pone nel ridurre al minimo gli iter burocratici della presa in carico, e nel rendere flessibile e adatta ad ogni esigenza la possibilità di concordare la presa in carico a seconda delle esigenze dell'utente.

QUALITÀ

Il continuo miglioramento della qualità della qualità del servizio riguarda aspetti strutturali, di processo e di risultato. Attraverso le verifiche ISO si lavora di continuo sia ad adeguamenti, sia a miglioramenti dell'intero servizio.

I professionisti che operano nella comunità, assolvono annualmente formazioni ed aggiornamenti rispetto a nuovi approcci e tendenze assistenziali nel campo psichiatrico. L'equipe è sempre attiva, per trattare e migliorare aspetti di criticità dell'offerta e per sviluppare nuove strategie di intervento.

3. LA NOSTRA MISSIONE

Qualità –qualità della struttura , dei locali e delle metodologie all'avanguardia utilizzate.

Esperienza del paziente e della famiglia – la persona al centro – la presa in carico – la comunità come luogo

Integrazione socio-sanitaria e riabilitativa – percorsi di riabilitazione e assistenza studiati ad hoc per la persona e la sua famiglia, declinati al territorio

4. LE NOSTRE CARATTERISTICHE

Le principali caratteristiche delle prestazioni assistenziali e terapeutiche:

- Distintività dell'offerta. Specialità ad elevato livello di domanda
- Qualità della prestazione: qualità della prestazione elevata garantita da: Operatori socio assistenziali specializzati in psichiatria, infermieri e tecnici della riabilitazione psichiatrica
- Accoglienza: tempi di attesa minimi; la comunità protetta è sempre aperta, giorno e notte per tutto l'arco dell'anno.



- Qualità locali delle stanze e degli spazi comuni: area pranzo, fronte strada, con possibilità di parcheggio in zona limitrofa; stanze doppie adeguate al vivere del paziente; qualità della strumentazione e dell'arredo, giardino e accudimento animali.
- Preparazione e erogazione pasti sulla base di un programma alimentare predisposto dall'azienda

Nella cura del disagio, Città Azzurra pone la metodologia **basata sul paziente** come modello di riferimento per la pratica assistenziale espletata all'interno della propria struttura.

Un paradigma che riporti al centro il ruolo del paziente nel processo di cura, superando l'approccio **centrato sui sintomi** del modello dominante.

Riportare al centro il paziente significa non soltanto riconoscerne il ruolo da protagonista coinvolto nelle scelte che lo riguardano, ma anche riconoscere che molte evidenze indicano come il curare in questo modo ampli i successi sulla malattia.

La forza della medicina *basata sul paziente* è di guardare anche al vissuto di malattia del paziente¹, articolandosi in un vero metodo clinico.

Con l'espressione "vissuto di malattia" si fa qui riferimento non solo al vissuto emotivo (come ci si sente di fronte al disagio), ma a un complesso di elementi che, pur distinti, interagiscono dando corpo alla cosiddetta agenda del paziente²:

- i **sentimenti** del paziente, in particolare i timori e le paure dell'essere malato;
- le **idee** e le **interpretazioni** che il paziente dà al suo stato di malattia;
- le **aspettative** e i **desideri** riguardo a ciò che dovrebbe, ad avviso del paziente, essere fatto in ambito terapeutico;
- il **contesto** familiare, lavorativo e sociale.

Occuparsi del vissuto del paziente, secondo l'approccio *patient centered*, non è solo mettersi in relazione con le emozioni derivanti dalla percezione soggettiva di malattia, quanto farsi carico attraverso un rapporto empatico, anche di ciò che il paziente pensa (le sue idee e interpretazioni), delle opzioni di cui egli è portatore riguardo alle azioni da intraprendere (le aspettative e i desideri), dell'influenza e delle implicazioni che la malattia ha sul contesto nel quale il paziente vive (la famiglia, la professione, gli amici e le relazioni sociali in genere).



5. LA STRUTTURA

La Comunità, sita in via Cagliari 14 a Bolzano, è gestita dalle cooperative sociale Città azzurra e dispone di 5 stanze doppie, 1 sala polifunzionale per attività ricreative e sala mensa, 1 cucina, 5 bagni, una direzione, una lavanderia, un ampio giardino.

6. TIPOLOGIA DI PAZIENTI

La Comunità protetta il Girasole è dedicato a tutta la cittadinanza che ha bisogno di servizi riabilitativi nel settore psichiatrico.

Una valente equipe di terapisti della riabilitazione, risponderà ai bisogni delle persone che si rivolgono al nostro centro coinvolgendole pienamente in tutto il percorso di cura prendendole in carico considerando:

- **sentimenti**, segnatamente la paura della malattia, se non presi adeguatamente in carico dal medico, possono arrivare a indurre la persona a sottrarsi ai trattamenti;
- le **idee** che la persona si fa della propria malattia e le **interpretazioni** che ne dà possono inficiare la *compliance* del paziente³ (ad esempio se il paziente non adeguatamente coinvolto e informato, ritiene non grave la malattia può decidere in autonomia di ridurre le dosi o l'intensità del trattamento terapeutico prescritto o seguire in pratiche e stili di vita che inficiano la possibilità di ripristinare rapidamente lo stato di salute, come nel caso della pratica del fumo rispetto alle malattie respiratorie);
- le **aspettative** e i **desideri** influenzano la *compliance* del paziente, ossia ciò a cui egli è disponibile a sottostare (in odontoiatria, ad esempio, la realizzazione di un impianto può contrastare fortemente con la volontà del paziente di conservare il più a lungo possibile un dente, anche se compromesso);
- i **contesti** familiare, professionale e sociale, in cui il paziente è inserito possono influenzare fortemente la sua reazione alla malattia e alle terapie che ne conseguono (un drammatico problema connesso alla radioterapia nella cura delle neoplasie, com'è noto, è legato ai devastanti effetti collaterali che essa genera sull'aspetto fisico della persona e sul suo senso di identità, sulla concreta possibilità di dar corso efficacemente alla vita professionale, sulla capacità di mantenere e coltivare le relazioni sociali e familiari); il contesto in cui il paziente vive, l'ampiezza del suo *background* culturale



sono fondamentali nel suscitare l'esigenza del ricorso al medico o nel favorire la possibilità di comprenderne il linguaggio.

7. LE FASI

il Girasole prevede e coordina momenti di incontro (riunioni di équipe) obbligatori che coinvolgano tutti gli assistenti e direzione della struttura.

Il principale scopo di tali incontri sarà di condividere le esperienze e le competenze specifiche rivolte all'utenza al fine di:

- formare una visione condivisa della qualità del servizio offerto;
- aumentare il patrimonio di conoscenza condivisa dalla comunità rispetto a temi specifici
- trovare eventuali correlazioni fra le diverse specialità in termini di bisogno sanitario, nell'ottica della centralità della persona e delle sue necessità, con l'obiettivo di promuovere benessere sociale.

Il percorso di cura si articola in quattro fasi essenziali:

1. segnalazione del caso da parte dell'équipe medica del servizio psichiatrico dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige;
2. accoglienza;
3. predisposizione e condivisione del progetto assistenziale (PAI) con l'utente;

8. INFORMAZIONI GENERALI

- Collaborazione con l'Azienda Sanitaria di Bolzano
- Settimanalmente un medico psichiatra è presente presso la comunità e presiede la riunione di équipe.
- Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001
- Città Azzurra e il centro sono certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008.
- Il Sistema Qualità poggia su quattro grandi elementi:
- la responsabilità della direzione, che comprende tutti quegli aspetti che devono necessariamente far capo ad un controllo della Direzione Generale, perché attengono



all'organizzazione gestionale dell'impresa: politica, obiettivi, pianificazione, gestione generale del Sistema Qualità, riesame.

- la gestione delle risorse, che individua un panorama completo delle risorse dell'azienda: umane, strumentali, informative, ambientali ed economiche;
- la realizzazione del prodotto/servizio, che copre l'intero ciclo dei processi produttivi dell'azienda: dalla pianificazione, sulla base dei requisiti dell' Utente, alla progettazione, dall'approvvigionamento alla produzione e ai controlli.
- le misurazioni, le analisi ed il miglioramento, che chiariscono come l'attività di valutazione dei risultati e di pianificazione di un miglioramento continuo debba essere insita nel Sistema Qualità fin dal suo avvio e non un qualcosa di facoltativo da far seguire alla certificazione.
- Gestire un'azienda in qualità o gestire un Sistema Qualità per Città Azzurra non significa altro che gestire bene l'azienda.
- Tutte le normative di riferimento (non solo le ISO 9001 per i Sistemi Qualità, *devono essere solo un metodo*, rispettivamente per:
 - - soddisfare l' Utente,
 - - rispettare l'ambiente,
 - - avere luoghi di lavoro sicuri,.
- Il Sistema Qualità costituisce dunque una *scelta strategica* dell'azienda e non, come è oggi nella maggior parte dei casi, un semplice biglietto da visita.
- La certificazione del Sistema Qualità è un riconoscimento che l'azienda ottiene da un organismo accreditato, DNV, che ha competenza e autorità specifiche per riconoscere la conformità del Sistema Qualità applicato dall'azienda sulla base delle norme ISO 9000. Questo tipo di certificazione ha ad oggetto *il sistema organizzativo e produttivo di Città Azzurra*.

Come raggiungere la comunità



Il legale Rappresentante
Città Azzurra Coop. Soc.
Umberto Carrescia