CARTA DEI SERVIZI

E DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
E TRASPARENZA

STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE
PER TRATTAMENTI TERAPEUTICO RIABILITATIVI
A CARATTERE ESTENSIVO
S.R.P. 2 LIVELLO 1

Norme di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015
DGR 28/09/09 n. 63-12253
DGR N. 30-1517/2015 e DGR N. 29-3944/2016
DGR n. 84-4451 del 22/12/2021 e DGR 9 – 6485 del 06 02 2023

SOCIETÀ: Prometeo Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

INDICE

1. PRESENTAZIONE E "MISSION" DELLA COOPERATIVA PROMETEO(P1) ..... p. 3
2. DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE DI INSERIMENTO(P4) ..... p. 5
3. LE ATTIVITÀ: TIPOLOGIA E ORGANIZZAZIONE(P2) (P3) ..... p. 11
4. ORIENTEERING DELLE STRUTTURE(P6) ..... p. 13
5. SPAZI ABITATIVI(P7)..... p. 17
6. STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI(P8) (P10)..... p. 17
7. ORGANICO DI STRUTTURA(P9) ..... p. 26
8. I SERVIZI FORNITI(P12) ..... p. 26
9. CONTROLLO DELLA QUALITÀ(P13) ..... p. 28
10. GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO(P15)..... p. 29
11. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY(P5) ..... p. 30
12. DIRITTI DEGLI OSPITI E CRITERI DI TUTELA ..... p. 31
13. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI ..... p. 31
14. INDICAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E STATUTO DI RIFERIMENTO(P16) ..... p. 31
15. DATI COMMERCIALI(P17) ..... p. 32
16. ESPOSTO IN STRUTTURA(P11) ..... p. 33
17. CONTRATTO DI OSPITALITÀ E DI CONDIVISIONE(P14) ..... p. 34

Legenda:

(p1), (p2)→(p17): indicano i punti della DD 2564/A1414D/2022 che sono stati integrati come indicato nella determina stessa

1. Presentazione e "*mission*" della Cooperativa Prometeo

Una breve storia

La Cooperativa Sociale Prometeo opera da diversi anni nel settore socio-sanitario, educativo, terapeutico-riabilitativo e assistenziale.
Le sue strutture abitative e residenziali, dislocate sul territorio delle province di Verbania, Novara, Milano ospitano persone che seguono un percorso di cura assistito nell'ambito di disturbi di carattere psichico o determinati da situazioni sociali compromesse.

La Cooperativa Sociale Prometeo è stata fondata nel novembre del 1995. Lo scopo della sua creazione era dare attuazione e sviluppo al progetto di trasformazione del nucleo originario – una Comunità Alloggio gestita, sin dall'anno della sua fondazione nel 1980, dalla Cooperativa di tipo B "Isola Verde" di Vignone, operante in progetti di inserimento lavorativo per soggetti portatori di handicap e disturbi psichici, in una struttura organizzativa stabile ed autonoma, nella quale potessero essere elaborati e applicati progetti terapeutici per rispondere alle richieste sia di coloro che vi erano già ospiti sia nuovi ingressi e formulate in tal senso dai servizi di pertinenza.

Con la fondazione dell'organo cooperativo la Comunità Alloggio assunse lo status di Comunità Protetta di tipo B, e venne predisposta a livello strutturale per accogliere fino a 16 ospiti psichiatrici, dotandosi nel contempo del personale indicato per le strutture a rilievo sanitario e di un'organizzazione gestionale adeguata alle nuove dimensioni e alla maggiore complessità dell'azienda.
Da allora la Cooperativa Prometeo ha progressivamente ampliato il campo del proprio intervento, aprendo sempre nuove strutture (attualmente ne gestisce 14, inclusa la sede amministrativa) destinate ad accogliere ospiti con disturbi diversificati, pur continuando a operare nell'ambito del disagio sociale e psichico, ed in ambito educativo, terapeutico-riabilitativo e assistenziale.

Mission

L'ambito di attività della Cooperativa e lo scopo del suo operato, così come specificato nello Statuto di Fondazione della stessa, consistono nella:

"Gestione di strutture a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutici ed educativi, con il compito di assistere ed aiutare le persone ospitate a superare danni da eventi traumatici legati a patologie psichiche, psicorganiche e/o situazioni sociali."

L'attività dell'organizzazione si realizza nell'erogazione di un servizio di carattere sanitario, terapeutico-riabilitativo e socioassistenziale, consistente nell'individuazione, elaborazione, progettazione e attuazione di **piani**

terapeutici individualizzati per ciascuno degli utenti/utilizzatori/destinatari di detto servizio, nel periodo di tempo che essi trascorrono come ospiti delle strutture residenziali gestite dalla Cooperativa e nell'erogazione di un servizio di carattere residenziale, consistente nella preparazione e distribuzione dei pasti, nelle attività di pulizia e sanificazione dei vari locali della struttura e nella gestione della lavanderia e stireria interne.

Il servizio erogato dalla PROMETEO, espresso da un progetto definito e garante della qualità del servizio, dimostrata e supportata da idonea documentazione, è relativo all'attività di:

- *elaborazione e attuazione di progetti e metodologie di lavoro rivolti a un'utenza caratterizzata da difficoltà di inserimento sociale, legata a patologie psichiche, organiche, relative alla riabilitazione e situazioni di criticità sociale e/o assistenziale.*

- *La gestione di strutture residenziali a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutico-riabilitativi ed educativi con il compito di assistere ed aiutare gli utenti rappresentati anche da soggetti affetti da patologia psichiatrica, portatori di handicap psichico e/o fisico, minori e qualunque altra patologia di tipo sanitario o deficit socio-assistenziale. Tra gli obiettivi primari vi sono il recupero delle autonomie individuali e il reinserimento sociale attraverso la creazione ad esempio di percorsi lavorativi* ad hoc*, in raccordo con le strutture presenti sul territorio e la rete dei servizi pubblici e sociali. Nell'ambito dei servizi offerti dalla Cooperativa si inseriscono altresì come prioritari i bisogni formativi degli operatori che verranno esplicitati attraverso la gestione di corsi di formazione, istruzione e qualificazione professionale.*

- *La gestione diretta o indiretta di esercizi pubblici, luoghi di ritrovo e aggregazione, assunzione di lavori artigianali per conto proprio o terzi, che permettono la diffusione delle attività della Cooperativa, nonché di sviluppare intorno ad esse l'interesse culturale e commerciale.*[1]

1 Le parti in corsivo sono riportate alla lettera dallo Statuto della PROMETEO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S., Documento n. T21092453 del 03/12/2007, Registro Imprese - Archivio Ufficiale delle CCIAA.

2. Domanda di accesso e procedure di inserimento dell'ospite in struttura

Il servizio erogato dalla Cooperativa Prometeo, e nello specifico dalle strutture residenziali psichiatriche per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo (SRP2 di livello 1), è rivolto a soddisfare richieste provenienti:

- da Dipartimenti di Salute Mentale
- da Servizi Territoriali di Psichiatria

Tali soggetti, ognuno nel proprio ambito, individuano i pazienti da inviare, sulla base della seguente tipologia diagnostica:

- persone che presentano note cliniche dominate da disturbi schizofrenici, disturbi dello spettro psicotico, sindromi affettive gravi, oltre che disturbi della personalità con "compromissioni del funzionamento personale e sociale gravi o di gravità moderata, ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa (anche finalizzati a consolidare un funzionamento adeguato alle risorse personali)".
- Persone che in relazione alla patologia psichiatrica presentano anche comportamenti da lieve dipendenza da sostanze (alcool, cannabis, ecc.)
- persone che hanno commesso reati, riconosciute come aventi disturbi psichiatrici, che richiedono misure alternative al carcere al fine di ottenere interventi terapeutici e riabilitativi risocializzanti.
  "Tale livello di struttura residenziale psichiatrica, in particolare, andrà ad accogliere l'utenza che necessita di interventi terapeutico riabilitativi intensivi di medio/basso livello oltre ad un supporto assistenziale di medio livello." (rif. DGR N. 30-1517/2015 e DGR N. 29-3944/2016)

<u>Modello teorico di riferimento</u>
La Cooperativa Prometeo svolge l'erogazione del servizio descritto facendo costantemente riferimento al modello relazionale a impronta psicanalitica, il quale impronta di sé sul piano strettamente teorico tutta l'attività di carattere terapeutico e riabilitativo. Sulla base di tale modello:
vengono impostati **i piani di intervento individuale**, di tipo educativo-riabilitativo integrato, in grado di interagire sulla condizione di inabilità;

- ne viene determinato **lo sviluppo metodologico**, anche attraverso l'individuazione degli strumenti più idonei al loro conseguimento;
- vengono programmati gli interventi specifici;
- viene definita una programmazione tempistica generale;
- vengono definiti gli obiettivi ai quali ogni piano di intervento individuale mira in ordine ai tre livelli seguenti:

- il livello delle abilità-disabilità: assistenza limitatamente agli ambiti compromessi da deficit temporanei o permanenti al fine di promuovere condizioni ambientali e individuali di maggior benessere e un crescente grado di autonomia, capace di determinare contestualmente un abbassamento e una continua rideterminazione della necessità di protezione.
- la dimensione relazionale: su questo piano si persegue il consolidamento delle capacità relazionali e delle abilità secondo le potenzialità presenti.
- la dimensione sociale e familiare: alimentazione e sostegno delle attese sociali.

Sulla idoneità all'accesso

Tenuto conto che un modello teorico di riferimento non è in grado di rispondere a ogni tipo di bisogno, siamo chiamati a selezionare le domande di accesso sulla base della possibile adesione al tipo di approccio terapeutico da noi proposto.
La capacità del paziente di aderire e di tenere un certo grado di continuità relazionale diventa una prerogativa principale di inserimento nel lavoro in Comunità e, ai fini della sua permanenza, è necessaria anche una capacità di riconoscersi progressivamente in tale dimensione.
Nei casi di scarsa capacità alla continuità relazionale è indispensabile che ci sia una adesione (attiva o passiva) alle ragioni di ingresso ed al rispetto delle condizioni di vita comune.

Le modalità con le quali viene attuato il lavoro all'interno delle comunità sono strutturate sulla base di competenze specifiche e seguono l'iter descritto di seguito.

Prima valutazione

1. Viene valutata la domanda di ingresso da parte della equipe tecnica, si individua un tecnico responsabile nella valutazione, si attua una prima selezione di idoneità alle comunità e si definiscono i tempi della visita di accertamento;
2. si effettua la visita di accertamento da parte del tecnico responsabile ed un coordinatore con l'utente, i rappresentanti del servizio ed eventualmente i familiari, se interessati. In tale sede viene verificata l'aderenza alla domanda di ingresso, si raccolgono le aspettative, e si fa conoscere la comunità di accoglienza;
3. il tecnico responsabile ed il coordinatore relazionano l'esito della visita di accertamento all'equipe tecnica la quale, in caso di parere favorevole

all'ingresso, si esprime sui tempi, le modalità e la comunità di accoglienza. Tale conclusione viene successivamente comunicata a servizi ed utente;

4. il tecnico referente ed il coordinatore relazionano il caso all'équipe di nucleo della Comunità di accoglienza e viene definito il programma di accoglienza e le prime attenzioni di intervento.
5. Prima dell'inserimento dell'ospite si redige un PTRP iniziale coerente con il PTI predisposto dal CSM inviante.

Osservazione

1. L'accoglienza all'atto dell'ingresso di un nuovo ospite è effettuata dal coordinatore e dal personale presente in turno secondo la modalità concordate in équipe;
2. nelle SRP2.1 il medico psichiatra si occupa di raccogliere il consenso informato dell'ospite o del tutore/amministratore di sostegno sui trattamenti previsti (sanitari e relativi ai dati sensibili) e il contratto di ospitalità;
3. all'ingresso in comunità l'équipe di nucleo decide l'assegnazione dell'operatore di riferimento, il quale si affianca al coordinatore per l'accompagnamento dell'ospite nella fase di adattamento;
4. nelle SRP2.1 l'equipe tecnica decide l'assegnazione del tecnico di riferimento il quale, con l'operatore di riferimento ed il coordinatore, segue la fase di adattamento alla comunità e raccoglierà i dati per il completamento della fase di osservazione preparatoria al Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) stilato sulle indicazioni del PTR redatto dal servizio inviante;
5. Vengono somministrati all'ospite i seguenti test:
    - **HoNOS**: La HoNOS è una scala a 12 item che indaga la presenza di problemi nel funzionamento psicologico, personale e sociale, con gravità da assente (0) a molto grave (4). Questi item sono poi raggruppabili in quattro aree: problemi nel controllo del comportamento (compresa violenza auto ed eterodiretta), problemi dovuti a disabilità fisiche e psichiche, problemi attribuibili all'impatto dei sintomi e problemi di natura sociale.
    - **SOFAS:** La Social and Occupational Functioning Assessment Scale (SOFAS) è stata derivata come scala di valutazione sul livello generale di funzionamento attuale del paziente che va da 0 a 100, con punteggi più bassi che rappresentano un funzionamento inferiore.
    - **ROP:** La ROP è una scala di valutazione della soddisfazione del paziente e del caregiver sulla qualità delle cure fornite dai servizi psichiatrici. La versione per il paziente comprende 11 item, valutati su una scala Likert che va da 0 (molto insoddisfatta/o) a 6 (molto soddisfatta/o).

6. dopo un primo periodo di osservazione, le due figure di riferimento (operatore e tecnico) completano il protocollo di osservazione con la descrizione dei dati di:
   - autonomia;
   - bisogni sanitari;
   - modalità di relazione (bisogni, desideri, domande dell'ospite, modo di vivere la patologia ed attese di miglioramento);
   - adesione alle attività di comunità (in senso lato di regole e momenti di vita comune);
   - **test sopracitati**

Stesura e aggiornamento del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)

1. Al termine del periodo di osservazione il tecnico e l'operatore di riferimento presentano gli esiti all'equipe: i dati, i commenti e gli obiettivi per la composizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP);
2. il tecnico e l'operatore di riferimento stendono il P.T.R.P. (programma terapeutico riabilitativo, piano di intervento educativo, piano di intervento assistenziale, piano terapeutico occupazionale, con relativa definizione dei tempi previsti di verifica);
3. il P.T.R.P. viene comunicato all'equipe di nucleo che integra e discute i contenuti e ne condivide gli obiettivi;
4. il P.T.R.P. viene concordato con l'ospite e con il servizio inviante e, nei casi richiesti, condiviso con la famiglia (se presente viene concordato anche con il servizio socioassistenziale competente).

Attuazione del P.T.R.P.

1. Il P.T.R.P. viene applicato, nelle modalità decise, sia nei momenti di vita quotidiana di Comunità che nelle attività strutturate interne ed esterne alla Comunità;
2. le attività previste possono essere individuali o di gruppo e sono descritte dal Programma Terapeutico Occupazionale (PTO) che è oggetto di programmazione annuale e soggetto a costante aggiornamento e verifica;
3. tra le attività programmate può essere incluso un progetto di inserimento scolastico o lavorativo ed in tal caso sono previsti momenti di verifica separati e concordati più dettagliatamente con il servizio di riferimento;
4. il P.T.R.P. segue delle scadenze di verifica, preordinate all'atto della definizione degli obiettivi, le quali si attuano secondo i seguenti controlli:
   - verifica da parte del tecnico e dell'operatore di riferimento della corrispondenza degli interventi in atto con gli obiettivi del P.T.R.P. (eventuale correzione degli interventi);
   - Aggiornamenti sull'andamento del P.T.R.P. all'interno dell'équipe di

nucleo (eventuale correzione del processo e organizzazione degli interventi);
- Verifica della corrispondenza degli obiettivi del P.T.R.P. con le potenzialità dell'ospite (eventuali correzioni degli obiettivi).
- Verifica almeno semestrale con il CSM inviante e nei casi richiesti condiviso con la famiglia.

Modalità di dimissione

1. Il tecnico e l'operatore di riferimento verificano la conclusione del progetto terapeutico in comunità e, con il servizio ed i familiari, valutano i bisogni e le potenzialità recettive all'esterno della Comunità;
2. il tecnico di riferimento e l'operatore di riferimento stendono il programma di dimissione secondo condizioni, tempi, modalità e supporti necessari e prendono accordi con l'ospite sul programma di dimissione (ridefinizione delle condizioni, tempi, modalità e supporti);
3. il servizio verifica, con l'ospite e la famiglia, l'esistenza delle condizioni ricettive previste;
4. si attuano le dimissioni con relazione di accompagnamento al servizio, conferma della valutazione diagnostica, protocollo terapeutico, dati sui risultati raggiunti.

Modalità di Trasferimento interno alle strutture Prometeo

1. Il tecnico e l'operatore di riferimento, all'interno dell'equipe di nucleo valutano l'opportunità di concludere il progetto terapeutico di un ospite nella propria comunità e verificano bisogni e potenzialità ricettive all'interno di altre strutture Prometeo;
2. L'equipe tecnica valuta la possibilità e necessità di trasferimento dell'ospite in un'altra struttura Prometeo
3. Il tecnico di riferimento e l'operatore di riferimento stendono, in accordo con familiari, servizio e tecnico della nuova struttura, un programma di trasferimento individuando motivazioni, bisogni, condizioni, tempi e modalità e prendono accordi con l'ospite sullo stesso;
4. Il servizio verifica, con l'ospite e la famiglia, le nuove condizioni ricettive previste dal programma di riferimento (visita della nuova struttura Prometeo individuata al fine di proseguire e ridefinire il progetto terapeutico);
5. Attuazione del programma di trasferimento secondo i tempi e le modalità indicate e ritenute necessarie in accordo con il tecnico e l'equipe di nucleo della nuova struttura Prometeo.
6. Nella nuova struttura il tecnico e l'equipe si attivano per il proseguimento del progetto terapeutico dell'ospite prevedendo tempi di osservazione e progettazione e definizione di un nuovo tecnico e operatore di riferimento.

Nella fase che precede l'ingresso in Comunità di un nuovo ospite, l'équipe di tecnici e coordinatori della Cooperativa e specificamente della struttura di

accoglienza calendarizza una serie di incontri con i servizi invianti (Servizi Territoriali di Psichiatria delle ASL, Servizi Socio Assistenziali), l'ospite stesso e la famiglia, il cui scopo precipuo è quello di arrivare concordemente alla definizione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato. L'elevato livello di confronto e interscambio offerto da questi incontri preliminari permette al personale della Cooperativa di accertare **le esigenze e le aspettative sia dei servizi (PTR predisposto dal CSM inviante) sia dell'ospite e dei suoi familiari**, per poterle adeguatamente accogliere all'interno del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato.

Ogni progetto viene modulato e costruito non esclusivamente in considerazione delle aspettative espresse, ma anche sulla base di requisiti non precisati dai servizi invianti, dall'ospite e dalla famiglia, e individuati mediante l'esame dei seguenti parametri:

- **le capacità del singolo individuo**
- **le sue abilità e competenze**
- **le autonomie che possiede e il loro grado di sviluppo**
- **le sue condizioni fisiche, mentali e psicologiche**
- **la sua personalità**
- **l'ambito familiare e sociale nel quale si è formato e ha vissuto**
- **il suo vissuto e la sua storia di vita**.

L'individuazione delle aspettative e delle esigenze non espresse che emerge dal possesso e dall'analisi delle informazioni sopraelencate costituisce elemento necessario e indispensabile per un corretta impostazione del progetto terapeutico.

Un altro elemento che concorre alla definizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato è la considerazione della **posizione giuridica** dell'ospite.

Le esigenze dell'ospite, raccolte e valutate all'atto della presentazione della domanda d'ingresso e durante l'intero periodo di permanenza in Comunità, vengono definite anche in considerazione della necessità di adeguarsi al rispetto degli standard di servizio alberghiero, in conformità alla normativa vigente, in merito a:

- **definizione di un regime dietetico e alimentare adeguato alla condizione sanitaria dell'ospite**
- **personalizzazione degli spazi di vita**.

Ciò premesso, è necessario precisare che ogni intervento è prioritariamente ricercato nel rispetto del progetto concordato e attuato all'interno di un intenso lavoro relazionale, richiamando sempre la persona a un atteggiamento consapevole nei confronti del suo malessere e in accordo con il Servizio di

riferimento.
La Comunità, infatti, in tale contesto, deve essere intesa come "luogo di scelta", e non come luogo di assegnazione imposto e non condiviso. Per questo, l'accesso, la permanenza e la cura in Comunità sono scanditi da un costante rimando dell'ospite al **contratto terapeutico** (contratto di ospitalità), modulato e costruito nel modo descritto sopra.
La Comunità si definisce pertanto come un luogo di vita che per alcune persone scandisce una fase, un passaggio, in attesa di prospettive di maggior autonomia mentre per altre, con abilità e risorse più limitate, rappresenta una idea di casa con un'attesa di maggiore permanenza e familiarità.
Il riconoscimento di una contrattualità all'ospite, che sia compatibile con le sue abilità, è la base del modello terapeutico proposto dalla COOPERATIVA PROMETEO, segna la specificità del lavoro svolto al suo interno, e rappresenta una sorta di identità delle strutture che gestisce, sulla quale si fonda anche la qualità del servizio.

3. Le attività: tipologia e organizzazione

In ogni struttura, è presente un calendario settimanale delle attività interne ed esterne programmate per gli ospiti. Per ciascuna attività, viene redatto un progetto che descrive gli obiettivi, le modalità, le fasi, le risorse e i tempi di verifica e attuazione, il tutto seguendo il Programma Terapeutico Riabilitativo (PTR) al fine di favorire la migliore riabilitazione possibile del paziente.

La progettazione e la verifica del Programma Terapeutico Occupazionale di ogni ospite costituiscono la base concettuale per lo svolgimento delle attività interne ed esterne alla comunità, e determinano la creazione di un calendario mensile degli impegni occupazionali per ogni ospite. In questi impegni vengono realizzati gran parte degli obiettivi previsti nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato.

Le attività proposte nelle comunità sono articolate su fasce orarie dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00. In alcuni casi, potrebbero esserci variazioni per attività particolari come gite che richiedono più tempo o attività di cucina che si estendono oltre le 12.00.

Le attività programmate in struttura sono diverse e includono sia attività individuali che di gruppo. Vengono anche presi in considerazione i suggerimenti e le richieste degli ospiti.

Sia all'interno che all'esterno delle comunità vengono organizzate e svolte attività terapeutiche e ricreative. Le attività terapeutiche comprendono la terapia occupazionale, i gruppi tra ospiti condotti da educatori e/o terapisti, la pittura, il teatro, l'attività di cucina, i gruppi film, e altro ancora. Le attività ricreative e sportive comprendono gite, piscina, palestra, attività di calcio, laboratori a tema organizzati per le festività, e così via.

È importante sottolineare che tutte le attività proposte sono supervisionate da un operatore che monitora il loro svolgimento e ne fornisce un resoconto all'équipe curante per valutare i risultati ottenuti sia a livello di gruppo che individualmente.

Inoltre, gli ospiti autonomi hanno la possibilità di accedere a stage esterni individuali, sia a scopo scolastico che lavorativo.

Le attività riguardano:

- Attività di consolidamento sociale

- Momenti di aggregazione con associazioni familiari e altre associazioni locali.

- Attività di sostegno ai familiari: si riconosce l'importanza dei legami sociali come fattore di promozione della salute e del rispetto del trattamento per l'ospite. Il personale fornisce colloqui di supporto alle famiglie, informazioni sull'organizzazione dei servizi, colloqui con professionisti competenti, incontri di psicoterapia familiare e partecipazione a incontri con associazioni dei familiari.

- Percorso di miglioramento personale: agli ospiti delle strutture viene offerto un percorso di miglioramento personale in collaborazione con le associazioni AVAP e Ruolo Terapeutico. Le attività sono focalizzate sullo sviluppo personale e terapeutico del paziente e vengono svolte sia all'interno che all'esterno della struttura, cercando di inserire il paziente in contesti vari che favoriscono il suo percorso riabilitativo. Tali percorsi e attività sono concordati e approvati in riunioni di equipe per coinvolgere tutte le figure coinvolte nel percorso riabilitativo del paziente.

Inoltre, nelle strutture presenti nel territorio del Verbano, è offerta la possibilità di inserimento lavorativo tramite il progetto del "negozietto". In questo contesto, i pazienti delle strutture, insieme a un operatore assegnato, assistono i commessi nella gestione quotidiana del negozio seguendo turni settimanali.

4. Orienteering delle strutture

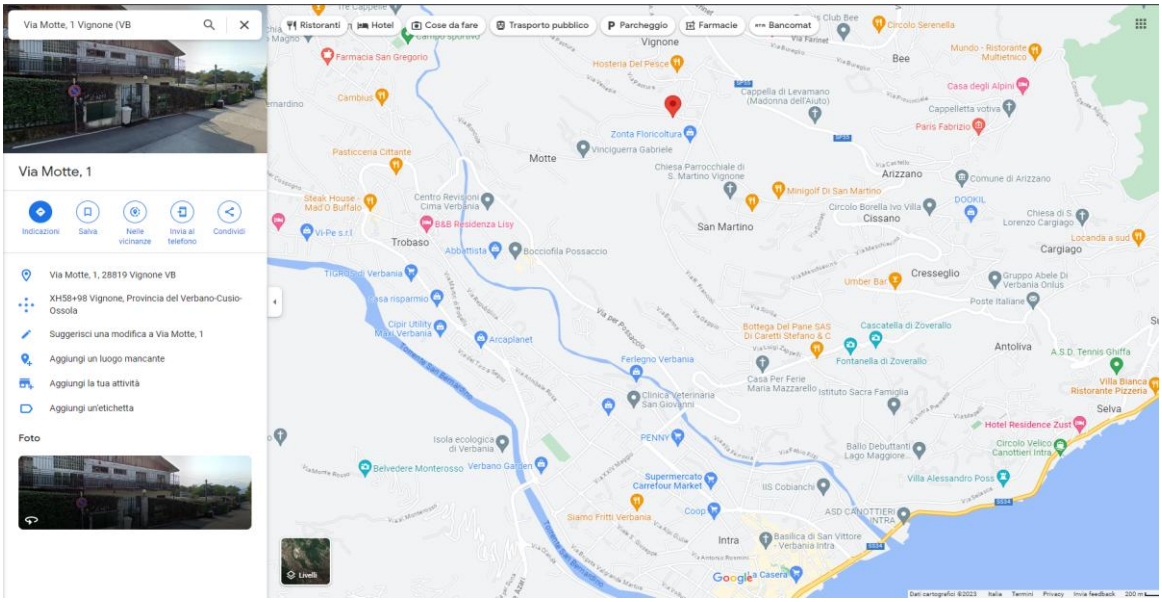
La Cooperativa Prometeo svolge il proprio operato all'interno di diverse tipologie di strutture residenziali per la salute mentale, e precisamente:

- **Strutture Residenziali Psichiatriche (SRP 2 Livello 1)**

In particolare la Cooperativa gestisce le strutture indicate nel seguente elenco:

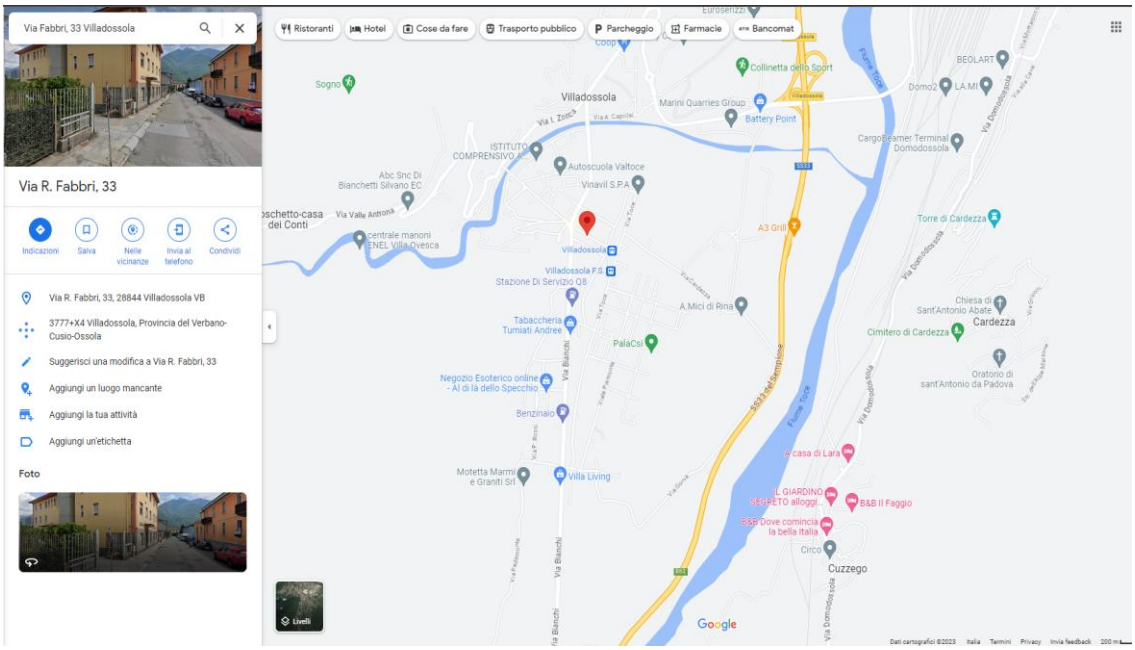
- SRP2.1 di Vignone (VB)

L'edificio, situato al numero 1 di via Motte a Vignone (VB), gode di una posizione vantaggiosa appena fuori dal centro città, garantendo così un facile accesso e una visibilità notevole. La sua posizione privilegiata consente un comodo accesso a una vasta gamma di servizi essenziali. Nei dintorni della struttura sono disponibili numerosi supermercati, negozi di alimentari e mercati locali per soddisfare le esigenze quotidiane. Inoltre, farmacie, centri medici e cliniche si trovano nelle immediate vicinanze, garantendo un rapido accesso alle cure mediche. Per quanto riguarda il tempo libero e l'intrattenimento, l'edificio è circondato da spazi verdi, con parchi e aree ricreative facilmente raggiungibili a piedi o tramite mezzi di trasporto. Infine, la posizione strategica dello stabile permette un trasporto conveniente grazie alla presenza di fermate degli autobus e stazioni ferroviarie nelle vicinanze, facilitando gli spostamenti all'interno della città o verso destinazioni esterne. La sua ubicazione leggermente decentrata, insieme alla vicinanza a una vasta gamma di servizi essenziali, rende questa struttura un luogo ideale sia per l'accesso facilitato ai servizi che per offrire un'atmosfera tranquilla e rilassante ai suoi ospiti, favorendo il percorso di cura ottimale.



- SRP2.1 di Villadossola (VB)

L'edificio situato al numero 33 di via Fabbri a Villadossola (VB) si trova lungo una via rettilinea, garantendo un facile accesso e una buona visibilità. La sua posizione privilegiata consente un comodo accesso a una vasta gamma di servizi. Nei dintorni della struttura sono disponibili numerosi servizi essenziali; supermercati, negozi di alimentari e mercati. Inoltre, sono presenti farmacie, centri medici e cliniche nelle immediate vicinanze, garantendo un rapido accesso alle cure mediche. Ci sono parchi, aree verdi o giardini pubblici nelle vicinanze, offrendo spazi per attività all'aperto. Infine, il trasporto è molto conveniente grazie alla posizione strategica dello stabile, con fermate degli autobus o stazioni ferroviarie nelle vicinanze che consentono un facile spostamento all'interno della città o verso altre destinazioni. Complessivamente, questo edificio situato lungo una via principale offre una varietà di servizi a portata di mano per ospiti e lavoratori.



- SRP2.1 di Oleggio (NO)

Via Gaggiolo 15, Oleggio (NO) Tel

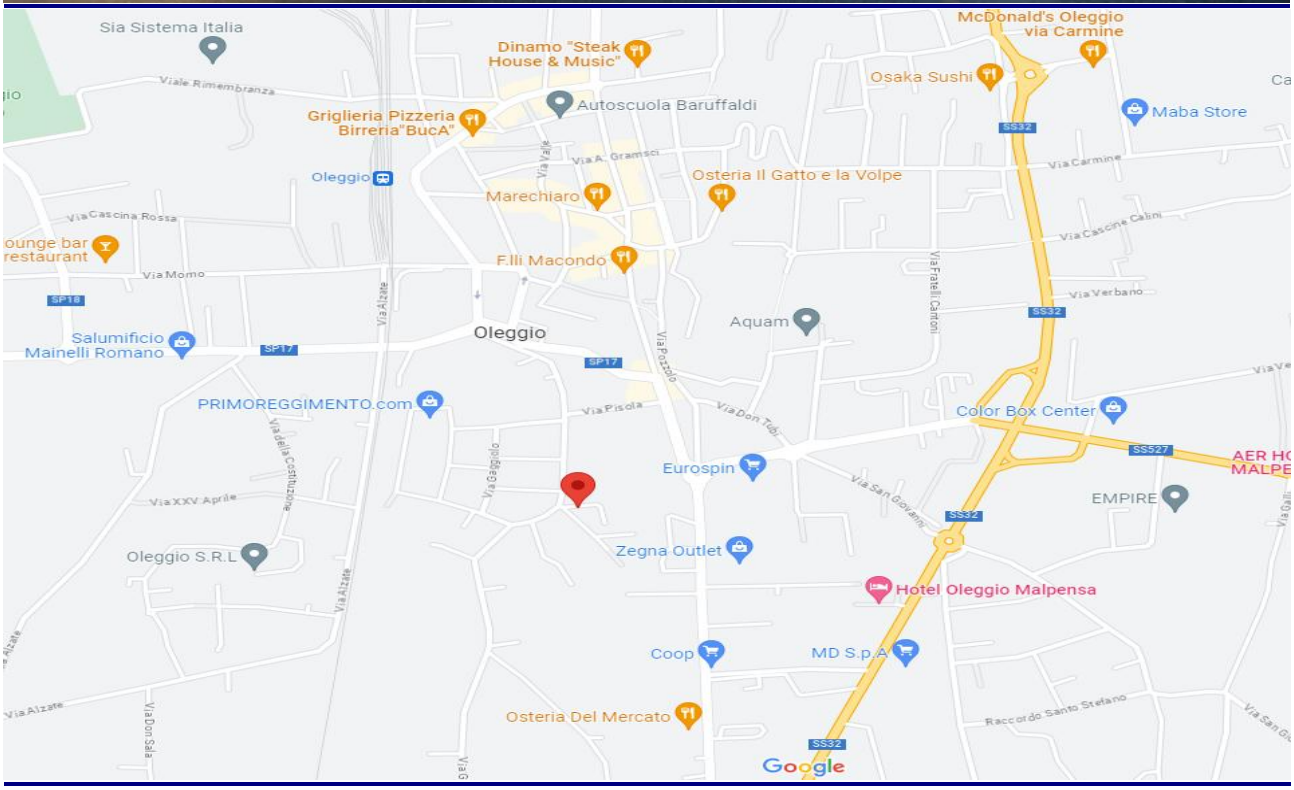
Struttura ASL Novara in appalto alla Cooperativa Prometeo, è situata a soli 5 minuti a piedi dal centro della città.

Nelle immediate vicinanze della struttura, sono presenti una vasta gamma di servizi facilmente accessibili come: supermercati, negozi di alimentari e mercati locali. Sono anche presenti farmacie, centri medici e cliniche nelle vicinanze per un accesso rapido alle cure mediche.

Per quanto riguarda le attività di svago, a breve distanza dalla struttura sono presenti: parchi, aree verdi o giardini pubblici, con annessi spazi all'aperto per attività rilassarti.

Infine, grazie alla posizione strategica della struttura, il trasporto è molto conveniente. Il centro città è facilmente raggiungibile a piedi in soli 5 minuti; In alternativa, sono presenti fermate degli autobus o

stazioni ferroviarie nelle vicinanze, offrendo ulteriori opzioni per spostarti in modo efficiente.
Alla struttura possono accedere pazienti solo provenienti dall' ASL Novara.



5. Spazi abitativi

- La SRP 2.1 di Villadossola è predisposta per accogliere 20 ospiti, un numero reso possibile dall'ampiezza della struttura, adeguata a offrire spazi idonei e altamente usufruibili pur mantenendo una dimensione "domestica". Al piano superiore sono collocate le camere da letto, ognuna dotata di servizio igienico, il laboratorio e la cucina per la terapia occupazionale. Al primo piano sono invece situati gli uffici del personale, l'infermeria e un luminoso salone adibito a sala tv e sala da pranzo e la cucina.

- La SRP 2.1 di Vignone è predisposta per accogliere 16 ospiti. Le 9 camere da letto con servizi si trovano al primo piano, mentre al piano terra sono situate la cucina, la sala da pranzo e l'infermeria. Il secondo piano è stato interamente strutturato per contenere gli spazi da dedicare alle attività terapeutiche e ricreative.

- SRP2 liv.1" Elio Zino" è una comunità per pazienti psichiatrici adulti situata ad Oleggio, che dispone di 20 posti letto, ognuna dotata di servizio igienico. La struttura si estende su un unico piano ed è circondata da un ampissimo giardino che offre innumerevoli spazi verdi. La struttura consta di stanze per gli ospiti, infermeria, studio medico, salone da pranzo, sala soggiorno, cucina, locale ricreativo, palestra e studi per colloqui psicoterapeutici.

6. Staff dirigenziali ed operativi

Nel corso di questi anni la Cooperativa Prometeo ha sempre meglio definito le proprie necessità organizzative, dotandosi gradualmente di figure professionali di medici specialisti, psicologi, infermieri, educatori ed oss, promuovendo un lavoro di formazione continua adottando un Sistema di formazione del personale pianificato annualmente sui bisogni formativi specifici documentato e monitorato per quanto attiene ai crediti formativi ECM (come richiesto dalla normativa sull'accreditamento regionale), costruendo contemporaneamente una metodologia di lavoro condivisa da tecnici ed operatori all'interno delle equipe, inoltre è sempre favorita la formazione degli operatori attraverso la metodologia della supervisione delle equipe secondo il modello teorico del **Ruolo Terapeutico.**

Presidente

Il Presidente ha l'intera responsabilità delle attività della COOPERATIVA

PROMETEO, incluse quelle amministrative, finanziarie e tecniche.
Rientra tra le sue responsabilità:

- definire la politica della società e stabilirne gli obiettivi, sia nell'ambito generale che nel campo della qualità, assegnare i compiti alle varie figure responsabili, controllare i risultati di gestione;
- mantenere i contatti con:
  - i servizi invianti;
  - i fornitori;
  - altre organizzazioni esterne, che svolgano attività similari a quelle della Cooperativa o complementari a esse;
  - leghe o altre forme associative attive nell'ambito cooperativistico a livello nazionale;
  - istituti scolastici, di cultura, scientifici e di ricerca; scuole di formazione e addestramento; referenti culturali sul territorio; referenti scientifici in generale, con particolare riferimento all'ambito psichiatrico, psicoterapeutico, riabilitativo e assistenziale;

  al fine di valutare e, una volta assodatone il beneficio, attuare alleanze strategiche e rapporti di partenariato utili anche al raggiungimento degli obiettivi qualitativi;
- effettuare il riesame della Direzione
- designare il Gestore Qualità
- approvare il *Manuale della Qualità*.

Il Presidente si configura come il referente principale e la figura gerarchicamente al livello immediatamente superiore delle diverse aree nelle quali si articola l'organizzazione delle Cooperativa, e precisamente:

- **l'AREA AMMINISTRATIVA**
- **l'AREA TECNICA**
- **l'AREA QUALITA'**

Le responsabilità e l'autorità delle figure preposte a ciascuna di queste aree sono descritte di seguito.

<u>Area Amministrativa</u>
L'Area Amministrativa ha la responsabilità e coordina la gestione del personale e della contabilità generale della Cooperativa.

Personale

- **Cura la selezione e l'assunzione del personale**, attraverso:
  - la lettura e la valutazione dei curricola studiorum ricevuti, prestando particolare attenzione ai titoli di studio, alla loro attinenza al dettato della normativa vigente, alle esperienze lavorative pregresse, per quanto esse possano essere assimilate al lavoro da svolgere in Cooperativa

  - la verifica della veridicità delle dichiarazioni in merito ai percorsi formativi e lavorativi rilasciate dai candidati sotto la loro personale responsabilità
  - la verifica di eventuali referenze
  - colloqui preliminari, volti ad appurare l'effettivo possesso delle competenze richieste e dichiarate
  - colloqui di selezione
- **mantiene i rapporti con gli enti assistenziali e previdenziali, seguendo direttamente**:
  - le procedure per le assunzioni a tempo indeterminato e determinato, i contratti di collaborazione occasionale, le consulenze e le prestazioni specialistiche
  - le procedure relative alle assenze per malattie, ai permessi, alle aspettative e ai congedi per maternità
  - le procedure che accompagnano la conclusione di un rapporto di lavoro
- **gestisce l'archivio del personale, conservando tutta la documentazione contenente**:
  - l'indicazione delle funzioni di ogni singola figura professionale
  - la storia lavorativa di ogni socio e dipendente della Cooperativa
  - i contratti in essere tra il singolo lavoratore e la Cooperativa

<u>Area Tecnica</u>

L'Area Tecnica ha la responsabilità di tutte le attività pertinenti l'ambito terapeutico, assistenziale, riabilitativo e residenziale della Cooperativa.
In particolare opera nei due settori:

- **terapeutico**
- **di struttura**

entrambi presieduti da équipe di lavoro – **équipe tecnica** ed **équipe di nucleo** – coordinando le seguenti funzioni:

- **tecnico**
  - responsabile di struttura
  - di riferimento
- **coordinatori**
  - di struttura
  - di nucleo
  - educatori
  - infermieri
  - OSS

Equipe tecnica

A livello dell'organizzazione della Cooperativa, i tecnici nel loro insieme costituiscono l'**équipe tecnica**; essa riunisce psicologi, psicoterapeuti ed coordinatori si occupa di:

- valuta la domanda d'ingresso di un nuovo ospite

- si esprime sull'idoneità di un nuovo ospite all'ingresso in Comunità, sulla base della relazione sull'esito della visita di accertamento da parte del tecnico responsabile di struttura
- dà indicazioni sui tempi del P.T.R.P., le modalità e la Comunità di accoglienza del nuovo ospite, dandone comunicazione ai servizi e all'ospite stesso
- nelle SRP2.1 decide l'assegnazione del tecnico di riferimento
- mantiene costantemente aperto all'interno delle équipe il confronto sull'analisi dei percorsi terapeutici
- segue le dimissioni o il trasferimento interno dell'ospite e la fase successiva alla permanenza in Comunità, presso strutture esterne

Equipe di nucleo

A livello di organizzazione delle strutture, l'**équipe di nucleo** è formata dai tecnici, coordinatori e operatori che si occupano della gestione e conduzione operativa delle singole Comunità.

L'équipe di nucleo:

1. insieme al tecnico referente e al coordinatore definisce il programma di accoglienza di un nuovo ospite e le prime attenzioni di intervento
2. decide l'assegnazione dell'operatore di riferimento al momento d'ingresso di un nuovo ospite in Comunità
3. integra e discute i contenuti del P.T.R.P. presentato dal tecnico e dall'operatore di riferimento, condividendone gli obiettivi
4. si tiene costantemente aggiornata sull'andamento del P.T.R.P., propone eventuali correzioni del processo e organizza gli interventi più appropriati

Tecnico responsabile di struttura

La figura del tecnico responsabile di struttura ha i seguenti compiti:

- attua una prima selezione di idoneità alle Comunità per i nuovi ospiti
- effettua la visita di accertamento iniziale
- relaziona l'esito della visita di accertamento all'équipe tecnica

Tecnico di riferimento

La figura del Tecnico di riferimento viene individuata a ogni nuovo ingresso in Comunità e ha la funzione precipua di seguire da vicino il percorso terapeutico che sta per iniziare.

In particolare:

- relaziona ogni nuovo caso all'equipe di nucleo della Comunità di accoglienza
- nelle SRP2.1, insieme all'operatore di riferimento e al coordinatore, segue la fase di adattamento alla Comunità e raccoglie i dati per il completamento della fase di osservazione preparatoria al P.T.R.P.
- nelle SRP2.1 si occupa della stesura della cartella clinica
- completa il protocollo di osservazione
- presenta gli esiti del periodo di osservazione all'équipe di nucleo

- stende il P.T.R.P., con relativa definizione dei tempi previsti di verifica
- comunica il P.T.R.P. all'équipe di nucleo
- verifica la corrispondenza degli interventi in atto con gli obiettivi del P.T.R.P. e suggerisce, se necessari, eventuali interventi correttivi
- verifica la conclusione del progetto terapeutico in Comunità o la necessità di un trasferimento interno
- in accordo con i servizi e i familiari, valuta i bisogni dell'ospite dimissionario o che deve essere trasferito e le potenzialità ricettive all'esterno della Comunità
- stende il programma di dimissione/trasferimento interno
- prende accordi con l'ospite sul programma di dimissione/trasferimento interno

Coordinatore di struttura

- insieme al tecnico responsabile effettua la visita di accertamento al momento d'ingresso di un ospite in struttura
- raccoglie le esigenze e le aspettative espresse dal futuro ospite, dai servizi invianti e dai familiari
- fa visitare la Comunità di accoglienza al nuovo ospite, descrivendone le caratteristiche strutturali e abitative, l'organizzazione gestionale, gli orari (sveglia mattutina, colazione, pasti diurno e serale, eventuali attività, terapie ecc.) e presentandogli gli altri ospiti
- insieme al tecnico responsabile, relaziona l'esito della visita di accertamento all'équipe tecnica
- insieme al tecnico di riferimento, presenta la storia clinica del nuovo ospite all'équipe di nucleo della Comunità di accoglienza
- accoglie il nuovo ospite al momento d'ingresso in Comunità
- accompagna l'ospite nella fase di adattamento alla Comunità nella quale è stato accolto
- approva gli ordini di generi alimentari e quant'altro costituisca il fabbisogno della struttura di cui è responsabile, conformandosi al Piano Operativo Gestionale

Operatore di riferimento (Educatore professionale, infermiere professionale, OSS)

La figura dell'operatore di riferimento è designata, tra il personale assegnato a una determinata Comunità, dall'équipe di nucleo al momento d'ingresso in Comunità di un nuovo ospite. Tale figura è demandata a seguire da vicino il percorso terapeutico dell'ospite e ad affiancarlo nella quotidianità e nella gestione delle spese economiche, della cura personale e dei propri oggetti.
L'operatore di riferimento è la persona più direttamente coinvolta nella relazione con l'ospite, pertanto quella più esposta ai rischi connessi con tale relazione, ma anche quella più indicata a raccoglierne direttamente e immediatamente esigenze, aspettative, richieste, criticità, facendosi da tramite tra l'ospite e le figure gerarchicamente superiori.

In particolare, l'operatore di riferimento:

- insieme al tecnico responsabile effettua la visita di accertamento al momento d'ingresso di un ospite in struttura
- accompagna l'ospite nella fase di adattamento alla Comunità nella quale è stato accolto
- predispone la cartella educativo-infermieristica
- dopo il periodo iniziale di osservazione, insieme al tecnico di riferimento completa il protocollo di osservazione
- insieme al tecnico di riferimento, presenta all'équipe tecnica gli esiti del periodo di osservazione
- insieme al tecnico di riferimento, stende il P.T.R.P.
- insieme al tecnico di riferimento, verifica la corrispondenza degli interventi in atto con gli obiettivi del P.T.R.P.
- insieme al tecnico di riferimento, verifica la conclusione del progetto terapeutico in Comunità e valuta i bisogni e le potenzialità ricettive all'esterno della Comunità o la necessità e possibilità di un trasferimento interno
- insieme al tecnico di riferimento, stende il programma di dimissione/trasferimento interno
- insieme al tecnico di riferimento, prende accordi con l'ospite sul programma di dimissione/trasferimento interno

Area qualità

La Presidenza e il CdA della COOPERATIVA PROMETEO hanno nominato il **Gestore Qualità** (**GQ**) quale rappresentante della Direzione e l'hanno investito dell'autorità e della libertà organizzativa necessarie per gestire, monitorare, valutare e coordinare il Sistema di Gestione della Qualità, al fine di accrescere l'efficacia e l'efficienza dello stesso e operare attraverso un miglioramento continuo del servizio e dell'operatività della Cooperativa.

Pianificazione attività di formazione del personale:

Il personale della struttura viene formato tramite corsi in sede e telematici in base alle esigenze normative più attuali, la formazione e il controllo della stessa viene periodicamente svolto e revisionato dal personale appositamente formato. I corsi di formazione che la cooperativa offre sono:

Formazione permanente - Supervisione di gruppo e Supervisioni individuali

Obiettivi:

Approfondimento sull'utilizzo della relazione come strumento terapeutico principe; Incontro personale tra paziente e curante, con tutto il corredo di proiezioni, emozioni e sentimenti reciproci;

Una volta al mese per dieci mesi.

Formazione permanente - Supervisione di équipe

Obiettivi: Approfondimento sull'utilizzo della relazione come strumento terapeutico principe; Incontro personale tra paziente e curante, con tutto il corredo di proiezioni, emozioni e sentimenti reciproci; Approfondimento relativo alle dinamiche di gruppo;

Una volta al mese per 7 mesi

Formazione continua delle singole equipe

Obiettivi:

Discussione dei casi clinici tra l'equipe multidisciplinare per approfondire gli aspetti

psicopatologici degli ospiti e costruire un percorso terapeutico riabilitativo.

Valutazione dei risultati raggiunti: processo di stesura P.T.R.P., P.I., P.T.R., indici di funzionalità di cura.

Settimanale.

Analisi tematiche cliniche

Obiettivi:

riflessione sugli interventi terapeutici e farmacologici attraverso l'analisi dei casi. Valutazione dei risultati raggiunti: processo di stesura P.T.R.P., P.I., P.T.R., indici di funzionalità di cura.

Settimanale.

Formazione orientata al gruppo

Obiettivi:

analisi delle dinamiche interne al gruppo di lavoro e loro elaborazione al fine di migliorare la coesione dell'equipe e favorire la motivazione al lavoro.

Una volta al mese per quattro mesi.

Corsi sicurezza 81/2008

Obiettivi: formazione generica e specifica del lavoratore come indicato nell'art. 37 del D.lgs. 81/2008

Valutazione dei risultati raggiunti:

somministrazione di un questionario sulle tematiche affrontate nell'intervento formativo

Corso di aggiornamento primo soccorso

Obiettivi:

Acquisire capacità di intervento pratico:

- Tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza S.S.N.
- Tecniche di primo soccorso nelle sindromi cerebrali acute.
- Tecniche di primo soccorso nella sindrome di insufficienza respiratoria acuta.
- Tecniche di rianimazione cardiopolmonare.
- Tecniche di tamponamento emorragico.
- Tecniche di sollevamento, spostamento e trasporto del traumatizzato.
- Tecniche di primo soccorso in casi di esposizione accidentale ad agenti chimici e biologici. Valutazione dei risultati raggiunti: somministrazione di un questionario sulle tematiche affrontate nell'intervento formativo

Corso di formazione addetti emergenze antincendio rischio alto

Obbiettivi:

Il Corso Antincendio Rischio Elevato fornisce la formazione obbligatoria per gli Addetti alle Emergenze incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza, incaricati dell'attività di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato e delle operazioni generali in caso di emergenza, come da art. 37, c. 9 del D. Lgs. 81/08 e D.M. 10/3/1998, in aziende il cui rischio incendio sia definito elevato dalla valutazione dei rischi.

Valutazione dei risultati raggiunti:

somministrazione di un questionario sulle tematiche affrontate nell'intervento formativo.

Corso di formazione addetti primo soccorso

Obbiettivi:

Il corso intende fornire tutti gli strumenti e le conoscenze per la gestione di un piano di primo soccorso. In particolare alla fine del corso, organizzato in lezioni teoriche e pratiche, i partecipanti saranno in grado di:

- assistere efficacemente le vittime in caso di infortunio o malore;
- limitare e controllare i danni derivanti dall' infortunio per le vittime, gli impianti e L'ambiente;
- garantire il coordinamento e la compatibilità tra soccorsi prestati negli ambienti di lavoro e quelli esterni.

tematiche tipiche del contesto lavorativo specifico.

Dlgs 231 sulla responsabilità degli enti:

viene fatta una formazione a tutti gli operatori della cooperativa in merito alle responsabilità amministrativa e penale in dipendenza di determinati reati, citati dalla norma, che possono essere commessi da: amministratori, dirigenti, dipendenti, qualora realizzati nell'interessa dell'impresa stessa.

Corso di formazione sulla sicurezza e privacy:

fornisce le conoscenze fondamentali e le competenze pratiche necessarie per comprendere, implementare ed essere responsabili delle misure di sicurezza e privacy in un'organizzazione. Il corso copre una vasta gamma di argomenti, offrendo una panoramica completa delle sfide e delle best practice per proteggere le informazioni sensibili e preservare la privacy dei dati.

Obiettivi del corso:

- Comprendere i concetti di base della sicurezza e della privacy delle informazioni.
- Identificare le minacce e le vulnerabilità comuni nel contesto

della sicurezza informatica e della privacy dei dati.

- Imparare le tecniche e le strategie per mitigare le minacce e proteggere le informazioni.
- Esplorare le normative e le leggi pertinenti alla sicurezza e alla privacy dei dati, come il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) o altre leggi locali.
- Conoscere le best practice per la gestione delle password, la sicurezza dei dispositivi, l'utilizzo delle reti, la sicurezza delle applicazioni e la protezione delle informazioni riservate.
- Apprendere le procedure di gestione degli incidenti di sicurezza e delle violazioni dei dati.
- Comprendere l'importanza dell'educazione sulla sicurezza e della sensibilizzazione dei dipendenti.

Il corso sulla sicurezza e privacy va anche ad analizzare:

1. **Legge 31/12/1996 n. 675**:
tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

2. **D.lgs. 30/06/2003 n. 196**:
codice in materia di protezione dei dati personali.

3. **Regolamento UE 2016/679**

Le risorse finanziarie utilizzate per sostenere il piano formativo sono fornite dalla Cooperativa Sociale Prometeo, o tramite richieste di finanziamento a Fonder ente religioso che finanzia programmi di formazione, secondo la normativa vigente.

Lo svolgimento di momenti formativi e di aggiornamento del personale e le modalità di partecipazione saranno determinate

dall'andamento della pandemia. Saranno previste, là dove possibile, formazioni in modalità di videoconferenza, e in modalità classica se la curva epidemica lo permetterà, La programmazione formativa è documentata e monitorizzata per quanto attiene ai crediti formativi ECM.

Le attività di formazione vengono svolte in collaborazione con il "ruolo terapeutico", il quale, oltre le tipiche attività formative necessarie e obbligatorie, offre anche attività formative opzionali incentrate sullo sviluppo lavorativo personale e di gruppo cosi da poter migliorare al meglio le abilità di team building, di sharing di idee e di metodologie, creando un gruppo lavorativo sempre più sinergico ed efficace allo sviluppo del pescoso del paziente.

7. Organico della struttura (S.R.P. 2 Livello 1)

I presidi sono autorizzati al funzionamento in base alla DCR 357/1370 del 28/01/1997 "Standard strutturali e organizzativi del dipartimento di salute mentale". Tale DCR fissa i parametri di personale necessari al funzionamento delle comunità. Inoltre si fa riferimento ai requisiti gestionali di accreditamento indicati dalla DGR N. 29-3944/2016 che prevedono la seguente distribuzione del personale dell'equipe di nucleo:
-Medico Psichiatra: 21 ore a settimana; un medico psichiatra presente per almeno 50% delle ore settimanali assume anche la funzione di dirigente sanitario responsabile
-Psicologo: 15 ore a settimana;
-Infermiere: 85 ore a settimana;
-Coordinatore delle attività: non richiesto
-Pronta disponibilità infermieristica notturna: 84 ore a settimana;
-Educatore/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica: 180 ore a settimana;
-Ausiliari (OSS): 130 ore a settimana.
Per le strutture inferiori ai 20 posti gli standard vengono proporzionalmente ridotti per non oltre il 70%.

Il personale educativo delle comunità svolge quindi la propria opera secondo uno schema di turni indicativo che prevede la presenza di:
due operatori al mattino
due operatori il pomeriggio
un operatore di notte
un coordinatore di giornata dal lunedì al venerdì

un operatore di giornata a supporto durante l'arco settimanale della turnazione.

8. I servizi forniti

I servizi erogati all'interno delle comunità sono i seguenti:

- ***servizi di carattere terapeutico/riabilitativo/assistenziale***: tutte le attività inerenti all'individuazione, l'elaborazione, progettazione e attuazione di un progetto di intervento individualizzato costruito sulla base dei bisogni sociali, sanitari, educativi ed assistenziali di un ospite (P.T.R.P. e PTO).
  Si specifica inoltre che "nelle strutture residenziali psichiatriche S.R.P. 2 le attività cliniche erogate hanno una minore intensità assistenziale, con una maggiore presenza di attività di risocializzazione rispetto a quelle di riabilitazione e che nel livello 1 in particolare sono erogate attività/prestazioni terapeutico riabilitative e assistenziali a media intensità." (rif. DGR N. 30-1517/2015 e DGR N. 29-3944/2016)

- ***servizi di carattere residenziale***: tutte le attività inerenti alla gestione delle strutture residenziali e semiresidenziali della Cooperativa (pulizia dei presidi, servizio lavanderia e stireria interno, preparazione e distribuzione pasti, approvvigionamento dispensa alimentari, prodotti pulizie ed igienici):
  - Il *servizio di ristorazione* include la preparazione e la somministrazione dei pasti, con menù vistati e approvati dall'autorità competente, con variazioni settimanali e differenziati per stagione. Possibilità di concordare menù particolari e concordati con il dietista per esigenze o patologie particolari (vedi Protocollo gestione pasti per le strutture accreditate).
  - Sono previste specifiche procedure per la pulizia, la disinfezione e il riordino delle camere da letto, dei bagni, dei locali comuni e per il lavaggio della biancheria. In particolare il *Servizio di pulizia* include tutte le attività previste nel Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale e nel Protocollo per la gestione della biancheria sporca e pulita.

- ***servizi di gestione del personale***: tutte le attività inerenti all'assunzione, la destinazione, la formazione e l'addestramento del personale necessario nei vari presidi dell'organizzazione.

"Oltre a ciò, tali strutture erogano i seguenti servizi/prestazioni specifici:
-soluzione abitativa
-cura della persona
-assistenza nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (come ad esempio l'igiene personale, la cura dell'alloggio, la preparazione dei pasti, ecc.)

-colloqui di sostegno individuali o di gruppo, ove necessario
-counseling, informazione ed educazione sanitaria
-accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio, ove necessario
-eventuali somministrazioni farmacologiche, anche avvalendosi delle strutture sanitarie di riferimento
-attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue
-lavoro di rete e rapporti con il territorio (Asl, Comuni) finalizzato al reinserimento sociale e ove possibile lavorativo
- organizzazione del tempo libero, attività ludiche e socializzanti
-cura dei rapporti familiari e amicali". (rif. DGR N. 30-1517/2015 e DGR N. 29-3944/2016)

Il costo della retta è a totale carico del FNS sono escluse solo le necessità strettamente personali degli ospiti es. vestiti, sigarette (in caso l'ospite fumasse), argent de poche, ecc.
"Il funzionamento del servizio è permanente nell'arco delle 24 ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno".

9. Controllo della qualità

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, la Direzione della COOPERATIVA PROMETEO assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare il massimo grado di qualità, compatibilmente alle proprie risorse e possibilità, nell'erogazione del servizio, per soddisfare le attese dei propri utenti e referenti esterni e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Oltre a questo scopo principale, per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità si prefigge di:

- elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella cooperativa, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività;
- prevenire, ridurre e/o eliminare comportamenti che possano produrre danno o pregiudicare il corretto espletamento delle procedure definite sia sul piano tecnico che su quello sanitario;
- soddisfare le richieste dell'utente, delle famiglie e dei servizi invianti;
- migliorare continuamente il servizio fornito in linea con le esigenze emergenti dagli incontri con i referenti esterni, con i servizi preposti e con le famiglie degli utenti;
- migliorare continuamente il servizio fornito in linea con le necessità strutturali che vengano profilandosi anche attraverso un continuo monitoraggio della realtà aziendale e un confronto con realtà analoghe;
- adeguare continuamente le capacità e la flessibilità produttiva aziendale, al fine di mantenere un'elevata competitività della propria

offerta e dei propri servizi e un ottimale rapporto tra i costi degli stessi e il livello di qualità offerto;

- rispettare la normativa vigente;
- coinvolgere e trasmettere al personale di tutti i livelli la politica della qualità attraverso incontri periodici;
- fissare e raggiungere degli obiettivi misurabili per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza, nonché dei protocolli sanitari, decide di stabilire e mantenere un programma di gestione per la qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità del servizio.
La responsabilità per l'istituzione, applicazione e mantenimento del Sistema Qualità è affidata al Rappresentante della Direzione, il quale si avvale per l'applicazione della collaborazione del responsabile dell'Area Qualità, che opera in una linea separata di autorità rispetto all'erogazione del servizio.

10. Gestione di reclami e segnalazioni di disservizio

Il raggiungimento della soddisfazione dei clienti è stato posto come primo punto della politica di qualità della COOPERATIVA PROMETEO. In tal senso una gestione attenta dei reclami è un indice di capacità di adeguamento alle esigenze ed ai bisogni dei clienti che la Cooperativa ha adottato da sempre. Tale livello di attenzione è garantito dall'addestramento continuo delle persone che operano all'interno della cooperativa Prometeo, a sollecitare, accogliere e produrre risposte soddisfacenti a osservazioni e reclami di ospiti, famiglie e servizi. Poiché gli interventi nei confronti degli ospiti (e delle loro famiglie quando ci viene demandato il compito) sono attuati all'interno di un intenso lavoro relazionale, finalizzato sia a stimolare che a mediare le capacità critiche e di comunicazione delle proprie attese, e tutto ciò avviene in stretta collaborazione con i servizi di riferimento, va da sé che la gestione dei reclami (nel senso di attenzione e risoluzione dei problemi o delle insoddisfazioni sollevati da ospiti, familiari o servizi) sia un elemento costante del lavoro delle equipe di Comunità. In tal senso si è deciso di demandare la capacità di accoglienza e gestione dei reclami alla formazione continua degli operatori e delle equipe di lavoro e agli incontri periodici di comunità con gli ospiti e con i Servizi.

Al fine di fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze dei servizi invianti, degli ospiti e delle loro famiglie, nonché del mercato, la COOPERATIVA PROMETEO tiene costantemente monitorato il loro grado di soddisfazione, addestrando le persone che operano all'interno delle Comunità di accoglienza a sollecitare, accogliere e produrre risposte soddisfacenti a osservazioni e reclami eventualmente espressi e per tenere nella giusta considerazione tutti i loro suggerimenti.

La Cooperativa Prometeo inoltre adotta strumenti di valutazione e verifica dei servizi erogati richiesti dalla normativa relativa all'accreditamento regionale delle strutture residenziali per la salute mentale. In particolare prevede:

- un Progetto di gestione del servizio con cadenza triennale solo per le strutture accreditate (vedi Allegato al M.Q. n. 2 b)
- un Protocollo per il rilevamento della qualità percepita con questionari sulla soddisfazione di ospiti, familiari, servizi, personale
- un report annuale di analisi dei dati raccolti
- la registrazione su verbale degli incontri periodici con gli operatori dei vari enti invianti e la relativa analisi.

Nello specifico per quanto riguarda la misurazione della qualità percepita e della soddisfazione del cliente la Cooperativa, in rispetto della normativa sull'accreditamento regionale, adotta un Protocollo di rilevamento della qualità percepita che comprende:

- questionario soddisfazione ospiti
- questionario soddisfazione familiari
- questionario soddisfazione committenti
- questionario valutativo del servizio
- questionario sulla rilevazione dello stress lavoro correlato per i dipendenti (ogni due anni)
- verbali degli incontri periodici con i servizi invianti

Inoltre per quanto riguarda la soddisfazione del cliente e la percezione della qualità la Direzione della Cooperativa ha disposto un report annuale all'interno del quale viene fatta una attenta analisi dei dati raccolti dai questionari per la soddisfazione dei pazienti, dei familiari, dei servizi invianti e del personale e un Protocollo specifico di gestione dei reclami e dei suggerimenti emersi dagli esiti dei questionari valutativi per programmare se necessario azioni preventive o correttive.

11. Gestione dei dati e la tutela della privacy

Tutela della privacy

1. **Legge 31/12/1996 n. 675**:

tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

2. D.lgs. 30/06/2003
n. 196:
codice in materia di protezione dei dati personali.

3. Regolamento UE 2016/679

4. Conferimento incarico di Data Protection Office (DPO)
L'Avv. Patrizia Ghisoni del foro di Milano, con studio in Milano Via San Vito, 6, che accetta, l'incarico di dpo, regolamentato come segue:

il professionista provvederà a fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento in merito agli obblighi di privacy, sorveglierà sull'osservanza del regolamento e sull'osservanza delle altre disposizioni legislative in materia di privacy. Fornirà pareri in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, coopererà laddove necessario con le autorità di controllo fungendo da punto di contatto. Vigilerà altresì sulla corretta tenuta dei registri privacy. Verificherà la completezza della modulistica necessaria in materia privacy (ex regolamento Ue n. 2016/679) ed in conformità alle novità legislative in materia

12. Diritti degli ospiti e criteri di tutela

La Cooperativa Prometeo fornisce agli ospiti prestazioni educative, terapeutico-riabilitative e assistenziali secondo le migliori regole di perizia, prudenza e diligenza connesse alla specifica attività svolta, rispettando i diritti e la dignità. In relazione alla riservatezza personale e alla libertà religiosa favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno della Comunità e l'incontro e l'integrazione di culture diverse.

La Cooperativa Prometeo è tenuta a fornire totale copertura assicurativa per sollevare in sede civile gli ospiti dagli eventuali oneri economici conseguenti da danni dai medesimi subiti o cagionati ad altri.

La Cooperativa Prometeo si adopera perché i familiari dei pazienti collaborino alla realizzazione dei programmi terapeutico- riabilitativi e assistenziali. Ai familiari non possono essere richieste prestazioni di assistenza.

13. Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari che prestano la propria opera all'interno delle comunità sono iscritti nell'apposito "libro dei soci volontari" come da riferimento normativo delle Cooperative. Nelle comunità seguono le indicazioni degli operatori presenti oltre a fare periodici incontri con il coordinatore della stessa. Si intende che la presenza dei soci volontari è una risorsa che affianca gli operatori in servizio senza mai sostituirsi ad essi. In caso di rapporti con enti o associazioni lo strumento che regola i rapporti reciproci è la convenzione tra enti stipulata in base alle leggi vigenti.

14. **Indicazione della natura giuridica della struttura e statuto di riferimento**

La natura giuridica del soggetto gestore è la Società cooperativa sociale Prometeo ONLUS. L'oggetto sociale della cooperativa riportato nello statuto è il seguente:" La cooperativa, con riferimento ai requisiti e agli interessi dei soci, ha per oggetto:----------
- l'elaborazione e l'attuazione di progetti e metodologie di lavoro rivolti ad un'utenza caratterizzata da difficoltà di inserimento sociale, legata a patologie psichiche, organiche, relative alla riabilitazione e situazioni di criticità sociale e/o assistenziale. ----------
- la gestione di strutture residenziali a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutico-riabilitativi ed educativi con il compito di assistere ed aiutare gli utenti rappresentati anche da soggetti affetti da patologia psichiatrica, portatori di handicap psichico e/o fisico, minori e qualunque altra patologia di tipo sanitario o deficit socio-assistenziale. Tra gli obiettivi primari vi sono il recupero delle autonomie individuali, e il reinserimento sociale attraverso la creazione ad esempio di percorsi lavorativi ad hoc, in raccordo con le strutture presenti sul territorio e la rete dei servizi pubblici e sociali. ----------
Nell'ambito dei servizi offerti dalla cooperativa si inseriscono altresì come prioritari i bisogni formativi degli operatori che verranno esplicitati attraverso la gestione di corsi di formazione, istruzione e qualificazione professionale.
- la gestione diretta o indiretta di esercizi pubblici, luoghi di ritrovo e aggregazione, assunzione di lavori artigianali per conto proprio o terzi, che permettono la diffusione delle attività della cooperativa, nonché di sviluppare intorno ad esse l'interesse culturale e commerciale. ---------
- La gestione diretta di tutti gli strumenti telematici, come sito web, portale email ecc. per consentire una diretta gestione dalla parte amministrativa di tutti gli strumenti informativi
La Cooperativa potrà compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali; potrà vendere unicamente ai soci prodotti di qualunque genere commerciale; potrà assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato.

La Cooperativa può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti fissati dalla legge e dai regolamenti. Le modalità di svolgimento di tale attività sono definite con

apposito regolamento approvato con decisione dei soci. È tassativamente vietata la raccolta del risparmio fra il pubblico sotto ogni forma.

La cooperativa può aderire ad un gruppo cooperativo paritetico ai sensi dell'articolo 2545-septies del codice civile."

15. Dati commerciali

I dati commerciali del soggetto gestore sono: Società cooperativa sociale Prometeo ONLUS con sede legale a Vignone (VB) in via motte,1 PI 01561890037. Sede amministrativa Via San Giovanni Bosco 1, 28922 Verbania (vb) tel 0323/504336 fax 0323/557840 e-mail info@comprometeo.it

16. Nella struttura deve essere esposto in modo centrale e ben visibile all'ingresso:

- l'orario di visita
- l'orario settimanale di effettiva presenza medica (ove previsto) all'interno della struttura
- uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della struttura.

Nella struttura è esposto in maniera visibile all' ingresso un cartello di cui segue il facsimile.

Orario e giorni di visita

Lunedì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Martedì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Mercoledì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Giovedì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Venerdì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Sabato dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
domenica dalle .....alle..... e dalle.....alle.....

Orario presenza medica

Lunedì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Martedì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Mercoledì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Giovedì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
Venerdì dalle .....alle..... e dalle.....alle.....

Sabato dalle .....alle..... e dalle.....alle.....
domenica dalle .....alle..... e dalle.....alle.....

17. Contratto di ospitalità e modalità di condivisione

contratto di ospitalità:

La Cooperativa Prometeo in ottemperanza alla DGR n. 84-4451 del 22 dicembre 2021 prevede la stipula di un Contratto di Ospitalità tra l'Ospite, l'Ente inviante (CSM) e l'Equipe della Struttura residenziale psichiatrica in cui avviene l'inserimento. Tale Contratto è fondato sui reciproci impegni previsti tra l'Ente deputato all'inserimento del paziente, il polo residenziale della Cooperativa Prometeo che lo accoglie e l'ospite stesso.

L'Ente deputato all'inserimento si impegna verso la Cooperativa Prometeo a:

- effettuare tutti gli adempimenti burocratici necessari affinché l'inserimento del paziente sia preso in carico dall'Ente stesso fin dal primo giorno di ricovero effettivo;
- individuare il personale di riferimento (Responsabile del PTI/Case Manager) per ogni singolo paziente inserito al fine di garantire il mantenimento della continuità terapeutica;
- predisporre il Piano di Trattamento Individuale (PTI) sulla base del quale la struttura elaborerà il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP);
- garantire la partecipazione del sopraindicato personale agli incontri periodici che verranno concordati con gli operatori della cooperativa in fase di predisposizione e verifica del progetto terapeutico;
- mantenere i contatti con i familiari e/o le persone significative per l'utente;
- garantire la possibilità per il polo residenziale di utilizzare le strutture ospedaliere (S.P.D.C.) del Servizio inviante in occasione di eventuali episodi di scompenso clinico acuto.

La Cooperativa Prometeo si impegna verso l'Ente a:

- stilare all'inserimento del paziente un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato di ingresso (PTRP) in coerenza con i contenuti del PTI elaborato dal CSM;
- stilare entro i 30 giorni successivi ai primi 60 giorni di osservazione del paziente (in collaborazione con il personale dell'Ente) un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) e realizzare successivamente un piano di lavoro con la predisposizione di una corrispondente relazione di verifica per ogni utente; tale piano sarà redatto a cadenza semestrale;
- tenere regolarmente le cartelle personali di ogni ospite, comprendenti la parte socio-sanitaria e riabilitava educativa, con aggiornamento costante;
- garantire copertura assicurativa per infortuni e R.C. per danni causati dai soggetti ospiti, in struttura, ad altri ospiti, agli operatori, a terzi ed alle cose, esclusivamente nel caso di accertata responsabilità del polo residenziale in oggetto;

- attivare tutti gli strumenti idonei per la tutela dell'utente e per favorire la realizzazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- favorire il mantenimento dei contatti e legami con le figure familiari e/o di riferimento presenti nel suo precedente contesto di vita;
- segnalare agli operatori di riferimento dell'Ente ogni episodio o avvenimento che richieda una modifica del progetto attivato e concordato, e segnalare tempestivamente al responsabile clinico del PTI eventuali difficoltà di gestione, onde poter valutare congiuntamente i necessari provvedimenti;
- trasmettere ogni altra relazione di verifica o proposta di modifica del progetto terapeutico riabilitativo personalizzato motivata dai cambiamenti sopraggiunti durante il soggiorno;
- garantire la sicurezza personale, secondo le norme di sicurezza vigenti, e nel contempo la libertà di movimento degli ospiti;
- garantire la somministrazione di diete alimentari specifiche che si rendessero necessarie a causa delle caratteristiche della patologia e/o condizioni sanitarie particolari, adeguatamente certificate.

Il polo residenziale si impegna verso l'ospite a:

- rispettare i diritti e la dignità di ogni ospite come persona-individuo, in relazione alla riservatezza personale, alla libertà di movimento ed alla libertà religiosa, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno del polo residenziale anche in relazione alle leggi vigenti di tutela dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni;
- attivare tutte le precauzioni necessarie al fine di evitare speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- non richiedere denaro per attività o prestazioni, non concordate con l'Ente;
- il costo della retta è a totale carico del FNS, sono escluse sole le necessità strettamente personali degli ospiti (es. vestiti, sigarette, farmaci non mutuabili e non foniti dal SSN, argent de poche, ecc)
- Le attività organizzate all'interno del polo residenziale della Cooperativa Prometeo dovranno essere funzionali a fornire risposte adeguate ai bisogni dei soggetti, particolare attenzione dovrà essere focalizzata sulla metodologia del lavoro riabilitativo e sullo stile di intervento, sia a livello di gruppo che individuale.
- Il polo residenziale della Cooperativa Prometeo si impegna a garantire un servizio mirato e qualificato in relazione al paziente e al progetto concordato.
- Il polo residenziale della Cooperativa Prometeo non fornisce prestazioni di medicina generale territoriale o specialistica né ospedaliera, per esse si avvale a favore degli ospiti delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale gestite direttamente o con questo convenzionate, con le modalità previste dalla normativa in vigore.
- Il polo residenziale della Cooperativa Prometeo per quanto riguarda l'assistenza farmaceutica si impegna alla somministrazione dei farmaci prescritti dal medico di riferimento e per l'assistenza sanitaria territoriale essa sarà fornita dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il paziente si impegna verso l'Ente e il polo residenziale della Cooperativa Prometeo (sottoscrivendo M.1.19 Contratto di Ospitalità e M.1.20 Regolamento Interno):

- a condividere e aderire al Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTI e PTRP);
- all'accettazione delle terapie farmacologiche e delle attività riabilitative concordate;
- al rispetto delle regole vigenti all'interno del polo residenziale.

modalità di condivisione:

https://www.comunitaprometeo.it/carta-dei-servizi