

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPI APPARTAMENTO PROTETTI MIRANO

MIRANO (VE), VIA ALDO MORO 7 E 9



INDICE GENERALE

1. La Cooperativa CSSA
2. CSSA nel settore della Salute Mentale e Mission
3. Definizione del servizio e dei suoi destinatari
4. Descrizione e ubicazione della struttura
5. Finalità
6. Modalità di ammissione alla struttura
7. Progetto riabilitativo personalizzato
8. Attività riabilitative
9. Costi della struttura
10. Garanzie di rispetto degli impegni assunti
11. Valutazione e monitoraggio del servizio
12. Reclami e osservazioni
13. Come raggiungerci

1. La Cooperativa CSSA

La Cooperativa CSSA (Cooperativa Sociale Servizi Associati) è una “cooperativa sociale di tipo A”, nata nell’anno 1984 su iniziativa di alcune persone animate dall’intenzione e dalla sensibilità di offrire servizi alla collettività all’interno di una organizzazione lavorativa solidale, dunque operativamente affidabile e già predisposta verso quella solidarietà che viene sempre richiesta per i compiti relativi alla sfera personale dell’individuo. Con queste premesse, all’operatività delle sue prestazioni, la CSSA ha potuto aggiungere lo stesso valore etico che aveva già animato i suoi soci nella scelta del particolare legame d’impresa proprio dell’organizzazione cooperativistica. I servizi da essa resi, a tutt’oggi, risultano molteplici. Essi si sono sempre più specializzati e diversificati in ragione dei bisogni e delle esigenze emergenti nel territorio. In tali suoi investimenti operativi la CSSA ha sempre perseguito la valorizzazione delle competenze delle sue figure professionali ed ha apprezzato la passione che i suoi soci riuscivano a mettere nel loro lavoro. L’investimento economico nella formazione professionale dei suoi soci, infatti, è stato sempre costante così com’è stato impegnativo quello nell’acquisizione di strumenti e strutture che garantissero la solidità e la continuità operativa aziendale. La Cooperativa, inoltre, si è dotata della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 al fine di garantire un’erogazione dei servizi con standard riconosciuti di alto livello qualitativo. CSSA è riuscita ad affermarsi, in ambito regionale, nei settori dei servizi alla persona. Essa è attiva anche nell’ambito dei servizi relativi alle politiche educative giovanili, e, inoltre, è direttamente coinvolta nei servizi educativo-evolutivi per minori, nella difesa e supporto della coppia “mamma-bambino” e nella riabilitazione e rieducazione di bambini autistici.

2. CSSA nel settore della Salute Mentale e Mission

La cooperativa CSSA, da sempre presente nei servizi alla persona, si è gradualmente e più intensamente impegnata nell’alleviare la sofferenza psichica, nel rispondere alla domanda di riabilitazione personale e sociale in essa contenuta e ultimamente anche nell’offrire risposte riabilitative anche a soggetti minori e autistici.

Attualmente essa gestisce:

- Una comunità Alloggio a Salzano ULSS3 con capienza di 12 posti
- Una Comunità Alloggio a Camponogara ULSS3 con capienza di 10 posti
- Due gruppi appartamento Protetti a Mirano ULSS3 con capienza di 6 posti (3 posti ciascuno)
- Una Comunità Alloggio a Correzzola ULSS6 con capienza di 6 posti
- Tre Comunità Educative per minori a Marghera e Venezia ULSS3 con capienza di 8 posti ciascuna
- Una Comunità Alloggio per “mamma e bambino” a Marghera ULSS3 con capienza di 6 posti
- Una Comunità Riabilitativa Educativa per autistici a Marghera ULSS3 con capienza di 8 posti
- Una Comunità Riabilitativa Educativa per autistici a Marghera ULSS3 con capienza di 12 posti

L’organizzazione dei servizi, vede la transizione da un modello di psichiatria, sia pure di comunità, basata sul monitoraggio delle condizioni psicopatologiche e sulla compliance farmacologica, a un modello di tutela della salute mentale in cui alle persone vengano garantite opportunità di cura, riabilitazione e inclusione sociale. Servizi quindi non solamente orientati a un percorso di costruzione della rete di offerta territoriale, di accessibilità e della presa in carico, ma volti anche a costruire percorsi integrati in grado di garantire le opportunità di ripresa individuale e di realizzazione dei diritti di cittadinanza. Le azioni promosse da CSSA intendono guardare fermamente al futuro e favorire una riflessione multidisciplinare e condivisa – che promuova l’innovazione e la qualità delle pratiche, diffondendo il modello di una psichiatria di comunità etica, efficace e basata sulla esperienza e sulle evidenze, che sappia volgere anche lo sguardo alla prevenzione. In questo senso la Cooperativa è tuttora proiettata nella progettazione di varie, ulteriori, proposte e progetti relativi a servizi riabilitativi tra i quali CTRP per minori e adulti e Centri Diurni per pazienti psichiatrici.

3. Definizione del servizio e dei suoi destinatari

Il Gruppo Appartamento è una struttura socio-sanitaria che si propone di accogliere persone affette da problematiche psichiatriche che si trovano in una situazione di disagio sociale e abitativo come da delibera n° 1303/12 del 2 Luglio 2013 e successive proroghe del Direttore Generale dell'Ulss3 Serenissima. Nel Comune di Mirano CSSA gestisce due Gruppi Appartamento, strutture residenziali aperte 24 ore su 24, che possono ospitare fino a tre utenti adulti con problematiche psichiatriche che abbiano già fatto un percorso terapeutico-riabilitativo in strutture residenziali a più elevato livello di protezione, che abbiano raggiunto un buon livello di autosufficienza, in grado di assolvere, da soli o con un minimo di sostegno, le funzioni della vita quotidiana. Spesso sono in grado di condurre attività occupazionali o lavorative. La presenza dell'operatore è garantita per 4 ore al giorno.



4. Descrizione e ubicazione della struttura

I due Gruppi Appartamento Protetti sono inseriti in un quartiere residenziale del Comune di Mirano in provincia di Venezia, in una zona centrale vicina ai negozi e ben servita dai mezzi pubblici. Si tratta di due appartamenti, adiacenti e contigui, posti al pianterreno di un condominio. Ogni appartamento si compone di due camere, una singola e una doppia, un bagno ed una cucina. Entrambi gli appartamenti hanno un po' di scoperto privato ed ingresso indipendente.

5. Finalità

- Prevenire l'istituzionalizzazione attraverso una progettualità condivisa che sostenga la gestione autonoma della vita quotidiana e della cura delle persona, attraverso soluzioni lavorative e una sufficiente integrazione nella comunità locale.
- Offrire una risposta complessiva ai bisogni dell'utente nella sua globalità.
- Accogliere la persona in un "clima riabilitativo" capace di far esprimere la persona in tutte le sue potenzialità.
- Offrire una sana esperienza di vita comunitaria.
- Offrire percorsi terapeutici - riabilitativi.
- Tenere contatti periodici e regolari con i familiari degli utenti o con le loro figure di riferimento.
- Sensibilizzare il territorio al riconoscimento della diversità individuale, all'accoglienza e al superamento dello stigma.



6. Modalità di ammissione alla struttura

La richiesta di attivazione del servizio parte dal medico psichiatra proponente che si confronta con il Responsabile dei Gruppi Appartamento relativamente alla disponibilità di posti, alla tipologia del paziente, al suo progetto riabilitativo e all'appropriatezza dell'inserimento in relazione agli altri ospiti già presenti in struttura. Il responsabile dei Gruppi Appartamento e/o il terapeuta responsabile clinico vedono in un primo colloquio la persona interessata ed eventualmente i familiari. Segue l'UVMD a cui partecipano le figure che sono coinvolte nel percorso del paziente che a questo punto viene inserito nella lista di attesa (nel caso non ci fosse un'immediata disponibilità di posto) per l'ingresso in uno dei due Gruppi Appartamento di Mirano e, una volta definiti

i tempi per l'inserimento in struttura, invitato ad una visita preliminare alla stessa. L'inserimento in



struttura avviene secondo le modalità previste dai protocolli nazionali e regionali per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-CoV-2. Nel rispetto delle norme C.S.S.A. adotta misure protettive e preventive e attiva procedure e protocolli di sicurezza anti contagio che tutti gli ospiti ed i familiari sono tenuti a rispettare. L'ospite viene accolto nel rispetto della sua religione, cultura ed etnia. C.S.S.A. garantisce, laddove necessario, la figura di un mediatore culturale in grado di facilitare la comunicazione e il processo di integrazione tra la persona straniera inserita e l'equipe. La durata del progetto è definita dal Progetto Riabilitativo Personalizzato che prevede delle rivalutazioni annuali.

7. Progetto Riabilitativo Personalizzato

Strumento privilegiato del percorso all'interno dei Gruppi Appartamento è il Progetto Riabilitativo Personalizzato che contiene una valutazione globale della persona (area delle autonomie personali, area delle relazioni, area psicologica, area religiosa/spirituale, area delle abilità pratiche e area cognitiva e delle competenze), l'individuazione dei suoi bisogni e delle sue aspettative, gli obiettivi e le modalità di attuazione del programma terapeutico – riabilitativo, i tempi di verifica e i criteri di valutazione. Il progetto viene condiviso e proposto al paziente dal Coordinatore del Gruppo Appartamento e dallo psichiatra di riferimento del Servizio Psichiatrico e viene sottoscritto da tutti i componenti coinvolti nel progetto. L'ospite è così chiamato a farsi parte attiva nella definizione del proprio percorso riabilitativo e a condividerlo con le persone di riferimento coinvolte nel suo percorso.

8. Attività riabilitative

La finalità dei progetti attuati all'interno dei Gruppi Appartamento è quella di prevenire l'istituzionalizzazione degli ospiti, promuovere la riabilitazione delle loro possibilità esistenziali e realizzare il loro inserimento nel tessuto sociale del territorio in cui vivono. In particolare si cerca di offrire un sostegno affinché gli ospiti di questa struttura raggiungano una sufficiente autonomia di gestione della loro vita quotidiana, si sollecita il loro interesse per la cura della propria persona, si interagisce con loro allo scopo di realizzare una buona condivisione dello spazio, del tempo e delle relazioni vissute nell'esperienza comunitaria e, infine, si cerca di accompagnarli nell'acquisizione di una riconosciuta contrattualità sociale che permetta loro di integrarsi nella società in cui vivono e realizzare così anche un'auspicata loro partecipazione ad eventuali occasioni occupazionali. In ciascuna struttura si pianificano ed organizzano le attività concordandole con l'ospite nell'ottica di una sua responsabilizzazione. Le attività riabilitative si svolgono sia all'interno della struttura che all'esterno con la partecipazione attiva degli utenti alle occasioni di socializzazione sul territorio.

Attività Interne:

Riguardano tutte quelle attività che hanno come obiettivo lo sviluppo di una totale autonomia dell'utente nella cura della propria persona e della gestione della casa allo scopo di ottenere una maggiore autonomia personale e una migliore qualità della vita. Esse mirano, inoltre, a migliorare, nella loro pratica quotidiana, le competenze relazionali, essendo l'ospite inserito in un contesto basato sulla relazione e sulla condivisione, e ad ampliare le capacità cognitive e strumentali. Ne sono esempi:

- Cura della persona
- Cura degli spazi interni ed esterni della casa
- Cucina e piccola economia domestica
- Attività di gestione del tempo libero quali lettura, ascolto della musica, giochi di società, etc.



Attività Esterne:

Sono volte, invece, alla reintegrazione del paziente nel tessuto sociale e nel territorio, alla riacquisizione delle competenze sociali con riferimento alla vita di gruppo e all'utilizzo condiviso delle risorse del territorio e della comunità. Tra queste:

- Uscite al cinema, teatro o ristorante, oppure uscite mirate alla visita di città e musei
- Impegno nelle associazioni del territorio
- Frequentazione delle palestre o strutture sportive della zona
- Organizzazione di momenti di condivisione e socializzazione

Nelle strutture sono previste occasioni comunitarie per sollecitare il lavoro in gruppo degli ospiti e offrir loro la verifica della possibilità, propria di ciascuno di loro, di realizzare le sue abilità relazionali e affettive. Tra queste volute occasioni, acquistano particolare importanza le "riunioni ospiti" che vengono tenute settimanalmente; esse hanno lo scopo di rendere gli utenti dei Gruppi Appartamento più partecipi e responsabili riguardo alle decisioni collettive che li vedono coinvolti. Esse sono uno spazio prezioso dove si raccolgono, da una parte, quei malumori inevitabili che la vita collettiva sempre riserva ai suoi singoli membri e, dall'altra parte, si ricavano stimoli per migliorare la qualità della quotidianità. Gli utenti, per tutta la durata del loro percorso comunitario, sono affiancati da un'equipe riabilitativa capace di definire le linee di intervento riabilitativo, elaborare l'interpretazione dei messaggi degli utenti, cercare di capire il significato degli scambi relazionali più difficili e rispondervi in modo coerente e coeso.

9. Costi della struttura

L'inserimento presso il Gruppo Appartamento di Mirano prevede il pagamento di una retta giornaliera che ammonta per ogni ospite a 45 euro al giorno iva esclusa. La retta viene poi ripartita tra quota sanitaria e quota sociale così come definito dalla normativa regionale. Il Comune di residenza della persona interessata, previa presentazione di apposita domanda di contributo e sussistenza dei requisiti, sostiene il costo di parte o dell'intera quota sociale. La retta giornaliera copre i costi alberghieri e tutti gli interventi volti al recupero della patologia psichiatrica. Sono esclusi dalla retta i costi di tutti i farmaci e delle prestazioni che non rientrano nel trattamento della psicopatologia, nonché le spese personali.

10. Garanzie di rispetto degli impegni assunti

Il servizio garantisce gli impegni assunti attraverso una serie di verifiche in itinere del corretto svolgimento delle attività. CSSA ha ottenuto e mantiene un Sistema di gestione della Qualità che è conforme alla norma UNI EN 9001 per le modalità operative e organizzative operate. La struttura risulta autorizzata e accreditata ai sensi della L.R. 22/2002.

11. Valutazione e Monitoraggio del Servizio

CSSA si impegna a sottoporre periodicamente a utenti e familiari un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel servizio offerto in modo da valutarne in modo costante e puntuale la qualità e provvedere a mettere in atto le migliorie suggerite. La cooperativa dispone anche di indici atti a monitorare la qualità del servizio quali un'attenta analisi del turnover degli operatori e il tasso di assenteismo, le giornate di ricovero degli utenti ospitati e la valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Progetto Riabilitativo Personalizzato verificato con cadenza trimestrale, oltre ad una serie di indicatori atti a valutare l'integrazione degli ospiti nel territorio.

12. Reclami e Osservazioni

Ospiti e familiari possono esprimere eventuali osservazioni o chiedere informazioni sulla gestione del servizio direttamente al coordinatore di struttura reperibile al cellulare di servizio. Inoltre, chiunque volesse esporre reclami o suggerimenti può compilare il modulo specifico "Reclami e suggerimenti" che si trova, in luogo visibile, vicino alla cassetta dei reclami presente in struttura. Il modulo deve

essere compilato inserendo le proprie generalità, i motivi del reclamo ed eventuali suggerimenti e inserito nella cassetta dei reclami oppure consegnato al personale presente in struttura. A seconda del motivo del reclamo, quest'ultimo sarà visionato dai coordinatori e dalla Responsabile del Settore Salute Mentale coinvolgendo le figure chiamate in causa dal reclamo stesso. Il Responsabile, o chi da esso incaricato, provvederà a rispondere al reclamo appena possibile ma non oltre i trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

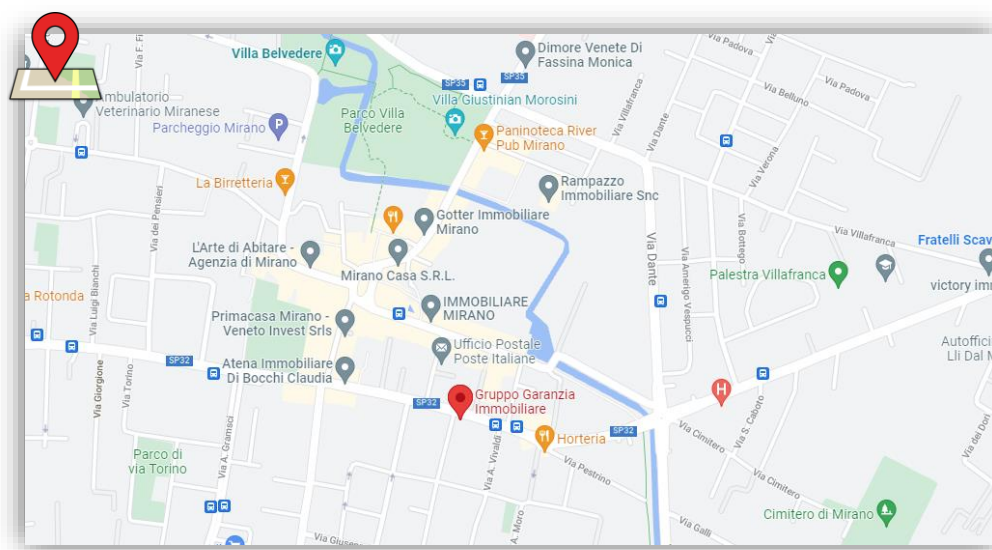
13. Come raggiungerci

I Gruppi Appartamento Protetti si trovano a Mirano (Ve), in via Aldo Moro 7 e via Aldo Moro 9

Recapito struttura

Tel/fax: 041 481724

e-mail: ga_mirano@cssa.it



ULTIMO AGGIORNAMENTO GIUGNO 2022 – REVISIONE 07

Cooperativa Sociale Servizi Associati
C.S.S.A SOC. COOP. A.R.L – Impresa Sociale
Via del Commercio 4
30038 Spinea - VE
Albo Società Cooperativa: A137412

Tel: 041 5089911 | Fax: 041 5089912
E-mail: info@cssa.it
Pec: cssa@tecnopec.it
CF/PI: 01898930274
Sito: www.cssa.it

