OGCOM 04
OSRES 16

Unità d'Offerta

"CIELO E TERRA"

Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo

ex Comunità Protetta ad Alta Assistenza (SRP2 ex CPA)

Via Pianezzo, 3 - 21050 Cantello (VA)

tel 0332 418609 fax 0332 415029

e-mail cielo.terra@gulliver-va.it

PEC psichiatria.gulliver@pec.it

www.centrogulliver.it

La seguente carta dei servizi si rivolge a tutti i portatori d'interesse (cittadini, utenti, famiglie, enti invianti - CPS, ASST, ATS - Tribunale di sorveglianza, enti locali, operatori) al fine di comunicare l'identità, lo scopo e la missione dell'unità d'offerta e di declinarne concretamente gli obiettivi per la fruibilità.

INDICE

1. INTRODUZIONE 3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI 3
3. PROGETTO UOMO: linee guida valoriali del Centro Gulliver 4
4. MISSION, FINALITÀ GENERALI E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO 5
4.1 Finalità generali 5
4.2 Destinatari 5
4.3 Criteri e modalità d'accesso, durata del percorso e dimissioni 5
4.4 Presentazione dell'offerta 6
- Area medico sanitaria e psichiatrica 6
- Area Terapeutico- riabilitativa 6
- Area del coinvolgimento familiare 7

4.5 Figure professionali coinvolte 7
4.6 Ruoli e responsabilità 8
4.7 Il lavoro d'équipe 8
4.8 Giornata tipo: 8
5. LA QUALITA' DEL SERVIZIO: 8
5.1 Sistema di gestione della qualità 9
5.2 La qualità della dimensione relazionale 9
5.3 Qualità percepita e sistema di raccolta della soddisfazione dell'utenza 9
5.4 Riesame del servizio 9
5.5 Sistema di reclamo 10
5.6 Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio 10

1. INTRODUZIONE

La Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo ex Comunità Protetta ad Alta Assistenza Cielo e Terra (SRP2 ex CPA), accreditata dalla Regione Lombardia con delibera n VII/3943 del 23/3/2001, è una Comunità del Centro Gulliver - Società Cooperativa Sociale a responsabilità limitata (Coop. Sociale di tipo A) e ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale).

La Comunità è ubicata nel centro di Cantello, al secondo piano della casa "Nuovi Orizzonti" dove sono funzionanti anche una Comunità Psichiatrica Protetta a Media Assistenza, un appartamento di housing sociale e un appartamento di 2 posti letto per Programma Domiciliare Integrato. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (autobus di linea CPTI N05 Varese-Cantello-Clivio).

Ha una capacità ricettiva di 20 posti e dispone di ampi spazi concepiti per permettere un'adeguata convivenza fra più ospiti. La zona notte è costituita da camere a massimo tre posti letto con servizi, la zona giorno comprende la sala da pranzo con annessa cucina, due soggiorni e un giardino d'inverno. La struttura - inserita in uno spazioso giardino con serra, orto e un ampio porticato - è dotata di locali per gruppi e colloqui, infermeria, ufficio operatori e spazi adibiti a laboratori per lo svolgimento delle attività ricreative.

È una comunità di tipo residenziale che accoglie persone adulte (maschi e femmine) bisognose d'interventi terapeutico-riabilitativi al di fuori della struttura ospedaliera. La vita comunitaria si articola in modo da soddisfare il livello più alto di assistenza tra quelli previsti dalla normativa vigente per le Comunità Protette, garantendo – oltre ad altri dispositivi – un'assistenza continua nelle 24 ore, la presenza di personale psico-socio-educativo nella fascia dalle ore 7.30 alle ore 21.30 e di medici psichiatri almeno 4 ore al giorno con relativa reperibilità.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Eguaglianza** - La parità di trattamento è un diritto di ogni paziente, garantito escludendo ogni discriminazione di etnia, di sesso, di opinione politica, di religione o di censo.
- **Imparzialità** - Il servizio erogato rispetta i criteri di giustizia e di imparzialità escludendo forme di favoritismi.
- **Continuità** - Il servizio sociosanitario è erogato con continuità e offre ai pazienti la possibilità di svolgere il percorso riabilitativo/terapeutico senza interruzioni e in costante accordo con i servizi invianti.
- **Diritto di scelta** - Ogni paziente ha il diritto di avere informazioni complete e chiare a riguardo del proprio progetto riabilitativo per scegliere, in piena autonomia e libertà, di potervi aderire sottoscrivendolo. In caso di interdizione ne garantisce la salvaguardia il tutore di riferimento. Ogni paziente ha il diritto di scegliere gli operatori cui riferirsi, compatibilmente al piano dei turni di servizio.
- **Diritto di partecipazione** - Il paziente ha diritto di partecipare attivamente al proprio processo di cura confrontandosi con gli operatori del servizio rispetto alle prestazioni erogate

- **Privacy** - in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (Decreto Lgs n. 196/2003 e Regolamento UE 679/16 – GDPR). I dati personali dei pazienti in carico al servizio vengono conservati per un periodo necessario al perseguimento delle finalità di cura, verificando la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati.
- **Efficienza ed efficacia** - Il Servizio viene erogato adottando gli standard del Sistema di Gestione della Qualità, volto ad assicurare che la gestione, la misurazione e il monitoraggio delle attività perseguano l'obiettivo di efficienza ed efficacia.

I valori, le convinzioni e i principi che guidano il nostro operato, sono consultabili nel **Codice etico**.

3. PROGETTO UOMO: linee guida valoriali del Centro Gulliver

"Progetto Uomo" ideato e sperimentato in Italia per la prima volta sul finire degli anni '70 da don Mario Picchi presso il CEIS di Roma per il recupero dei tossicodipendenti, è la filosofia d'intervento che anche il centro Gulliver di Varese ha adottato per le proprie attività.

Ponendo la persona al centro della sua stessa vita e rendendola attiva e responsabile del proprio percorso di cura e di riabilitazione, essa diventa l'orizzonte valoriale e culturale di riferimento entro cui sono collocati gli interventi erogati dall'unità di servizio.

Siamo qui
perché non c'è alcun rifugio
dove nasconderci da noi stessi.
Fino a quando
una persona non confronta se stessa
negli occhi e nei cuori degli altri, scappa.
Fino a quando
non permette loro di condividere i suoi segreti,
non ha scampo da essi.
Timorosa di essere conosciuta,
non può conoscere se stessa
né gli altri: sarà sola.
Dove altro se non nei nostri punti comuni
possiamo trovare un tale specchio?
Qui, insieme,
una persona può, alla fine,
manifestarsi chiaramente a se stessa,
non come il gigante dei suoi sogni
né il nano delle sue paure,
ma come un uomo parte di un tutto
con il suo contributo da offrire.
In questo terreno noi possiamo mettere radici

e crescere, non più soli, come nella morte,
ma vivi a noi stessi e agli altri.

4. MISSION, FINALITÀ GENERALI E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

La mission dell'unità di offerta mira alla riabilitazione psichiatrica e al raggiungimento della miglior qualità di vita possibile dell'utente attraverso un insieme di interventi di supporto e di rete sociale volti alla riabilitazione, al sostegno di tutte le abilità che l'esperienza della malattia ha invalidato e al superamento dello stigma sociale.

4.1 Finalità generali

La SRP2 Cielo e Terra si propone di rispondere alle seguenti finalità generali:

- favorire nell'utente il più elevato livello possibile di salute, nella sua accezione di benessere fisico, psichico e sociale. In particolare, l'inserimento in Comunità riduce drasticamente l'isolamento sociale e l'emarginazione;
- evitare il ricorso ripetuto e improprio a ospedalizzazioni e il prolungarsi di queste;
- promuovere ove è possibile, al termine del percorso comunitario, il passaggio a forme di residenzialità con minore grado di assistenza, o la restituzione di una cittadinanza piena;
- migliorare le relazioni dell'utente, con i propri familiari e il contesto sociale di appartenenza, e creare una cultura di solidarietà in seno alla comunità sociale, che possa ridurre anche il fenomeno dello "stigma";
- promuovere il lavoro di rete con gli enti sanitari e territoriali;
- pur riconoscendo l'asimmetria della relazione di cura, sviluppare servizi ispirati a un'immagine di luogo familiare, centrato sull'attenzione ai bisogni di ogni paziente, sulla gestione democratica della quotidianità e la responsabilizzazione anche nelle attività riabilitative e animative.

4.2 Destinatari

Persone con patologie psichiatriche inviate dai servizi territoriali di Salute Mentale (CPS). Sono da considerarsi patologie elettive: schizofrenia e sindromi correlate, sindromi affettive gravi e disturbi della personalità.

Vengono valutate anche richieste di inserimento per pazienti sottoposti a misure di sicurezza, compatibilmente con l'assistenza prevista dai requisiti di accreditamento.

4.3 Criteri e modalità d'accesso, durata del percorso e dimissioni

L'inserimento degli Ospiti avviene in seguito alla richiesta formulata dal paziente stesso e dai suoi curanti, su invio del CPS di competenza.

La domanda viene vagliata dall'équipe della Comunità che verificherà l'idoneità in base alla documentazione medico-sanitaria e psicosociale e alla compatibilità della situazione con i programmi in atto.

Le richieste pervenute vengono esaminate e accolte solo se rispondono a precisi criteri di valutazione nel rispetto delle direttive regionali e della compatibilità con le patologie presenti.

I candidati all'ammissione, nel caso di una non disponibilità di posti, sono inseriti in una lista di attesa.

L'inserimento avviene in seguito a colloqui di conoscenza, giornata di prova, presentazione del Piano di Trattamento Individuale (P.T.I.) e della scheda di accoglimento debitamente compilati da parte del CPS. Seguirà un approfondimento diagnostico e la stesura del Progetto Terapeutico Riabilitativo (P.T.R.) concordato e verificato periodicamente con il Servizio inviante, il paziente e il familiare o il tutore di riferimento.

La durata del percorso è di 36 mesi con possibilità di deroga di altri 36 mesi concordata con i servizi invianti. Ogni variazione del programma iniziale riguardante la dimissione, viene concordata con l'utente, i familiari, gli invianti.

I pazienti possono concludere il percorso mediante dimissione concordata con l'ente inviante, che provvede all'individuazione di una soluzione adeguata al prosieguo del percorso di cura.

Al momento della dimissione o trasferimento viene redatta una relazione, destinata all'ospite, ai Servizi invianti, al Medico di Medicina Generale e, se presente, al tutore/curatore o Amministratore di sostegno con mandato inerente la cura. Tale "Lettera di dimissioni" contiene indicazioni riguardanti le condizioni cliniche del paziente, il programma terapeutico svolto, l'eventuale necessità di trattamenti successivi, oltre ad informazioni utili a garantire una continuità assistenziale.

4.4 Presentazione dell'offerta

Il percorso terapeutico/riabilitativo individuale - negoziato e condiviso con il paziente nel rispetto dei bisogni e delle aspettative di cui è portatore - comprende il trattamento medico-psichiatrico, il trattamento psicologico e il trattamento riabilitativo. Ciclicamente ne viene valutato e ridefinito l'andamento.

- ***Area medico sanitaria e psichiatrica***

  Il medico psichiatra, la cui presenza è prevista quotidianamente, opera nel contesto del lavoro di équipe e, in accordo con i servizi invianti, segue il decorso del paziente e ne monitora la terapia farmacologica.

  Il Servizio infermieristico assicura, secondo i parametri previsti dalla normativa, tutte le ordinarie prestazioni di funzione compresa la somministrazione delle terapie prescritte.

  È previsto per le esigenze mediche non psichiatriche, il ricorso al medico di medicina generale una sua sistematica presenza in struttura con cadenza settimanale.

- ***Area Terapeutico- riabilitativa***

  Grande importanza è assegnata nel progetto alla quotidianità intesa come sequenza di operazioni ordinarie, ma importanti, significative e necessarie; strumento centrale del

processo di risocializzazione, canale imprescindibile per riattivare circuiti di comunicazione - spesso compromessi - tra mondo interno e mondo esterno.

Gli interventi terapeutici e riabilitativi riguardano diverse aree e possono avere carattere collettivo oppure individuale.

1. Attività di vita comunitaria finalizzate alla realizzazione di un'esperienza di vita inserita in un contesto relazionale complesso e strutturato dove i pazienti, nel rispetto della propria individualità, possa sperimentare o ritrovare un ruolo sociale significativo e produttivo.
2. Interventi socio-educativi mirati a supportare tutti quei gesti quotidiani che sono alla base del trattamento riabilitativo (cura di sé e degli spazi di vita, sostegno nella gestione dei soldi e delle sigarette ecc.)
3. Attività ergoterapiche (bottega artigianale di creta e di raku, sartoria, falegnameria, attività ortoflorovivaistiche, laboratorio dolci e affiancamento alle operatrici cuoche in cucina) con banchi espositivi interni e/o mercatini sul territorio dei prodotti realizzati.
4. Attività di orientamento al lavoro con possibilità di svolgere, in accordo con i servizi invianti, tirocini risocializzanti.
5. Attività di reinserimento nel tessuto sociale (uscite in paese, uscite in gruppo in pizzeria, al ristorante; partecipazione, in genere a piccoli gruppi, a gite, picnic; partecipazione alle vacanze in località turistiche; cinema)
6. Attività espressive terapeutiche di gruppo (arteterapia, psicomotricità acquatica, gruppo donne)
7. Attività espressive (Karaoke e pittura)
8. Gruppi di confronto e di discussione (gruppo di comunità, incontro del mattino)
9. Colloqui individuali

- ***Area del coinvolgimento familiare***

  Sono previste forme di affiancamento e di sostegno che possano consentire all'utente e ai suoi familiari di affrontare le difficoltà relazionali, emotive e sociali che la sofferenza psichica pone.

4.5 Figure professionali coinvolte

La presenza delle figure professionali rispetta gli standard previsti dalla D.G.R. n. VIII/4221 del 28/02/2007. In organico è però presente ulteriore personale, con competenze diversificate, per garantire un livello di qualità sempre maggiore alle attività svolte.

- Medico psichiatra
- Infermiere
- OSS, ASA
- Educatore
- Psicoterapeuta

- Psicologo
- Animatore sociale
- Operatori con ruolo di cuochi
- Supervisore
- Volontari
- Tirocinanti
- Operatori addetti alla cucina
- Operatori addetti ai servizi generali

4.6 Ruoli e responsabilità

- Direttore Sanitario
- Responsabile Area psichiatria
- Referente di Comunità

4.7 Il lavoro d'équipe

L'équipe multiprofessionale integrata gestisce la vita di comunità ed i progetti individuali attraverso:

- sistematici momenti di confronto settimanale a cui partecipano tutte le figure professionali
- passaggi di consegna ad ogni cambio turno
- incontri di formazione continua
- incontri di supervisione mensile sulla gestione dei casi

4.8 Giornata tipo:

Ore 7.30:	sveglia, igiene personale e degli spazi
Ore 7.45:	colazione
Ore 8.30:	somministrazione terapia
Ore 9.30:	incontro del mattino per la gestione della giornata
Ore 10.00 - 12.00:	svolgimento delle attività terapeutico-riabilitative (individuali e/o di gruppo)
Ore 12.00 - 13.30:	pranzo
Ore 13.30:	somministrazione terapia
Ore 14.30 - 18.30:	riposo e/o svolgimento delle attività terapeutico-riabilitative (individuali e/o di gruppo)
Ore 15.30:	merenda
Ore 18.45:	cena
Ore 19.30:	somministrazione terapia
Ore 22.00:	riposo notturno

5. LA QUALITA' DEL SERVIZIO:

5.1 Sistema di gestione della qualità

Il Centro Gulliver Soc. Coop. Sociale a r.l. ha ottenuto nel 2003 la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, e nel 2018 la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Il nostro certificato è il n. 9122.CGUL e viene regolarmente aggiornato.

La certificazione riguarda, oltre all'organizzazione generale della Cooperativa, tutte le Unità d'Offerta ivi compresa la Comunità Cielo e Terra.

La gestione di tutto il processo, dal ricevimento delle richieste di inserimento con relativa valutazione, al percorso terapeutico-riabilitativo sino alla dimissione, è articolata in Protocolli, Linee guida, Istruzioni Operative.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene verificato ogni anno dall'Ente Certificatore CISQ-SINCERT di Milano. Tale modello, oltre ad essere un solido strumento organizzativo, garantisce che il lavoro si svolga nel rispetto sia dei requisiti richiesti dalla normativa di riferimento sia del valore della centralità del paziente, inteso come fruitore attivo e coprotagonista del processo stesso.

5.2 La qualità della dimensione relazionale

Affinché i progetti degli ospiti siano realizzabili, è necessario che tutti i componenti dell'equipe multidisciplinare vengano coinvolti nella definizione degli obiettivi e delle modalità che ne concorrono alla realizzazione. L'impegno costante, nel lavoro d'equipe, è quello di fornire le competenze necessarie e gli strumenti per accogliere con professionalità ed umanità l'esperienza di malattia di cui gli ospiti sono portatori. Il confronto operativo – volto alla capacità di ascoltare, accogliere ed agire con responsabilità e consapevolezza - si profila come metodo professionale per migliorare costantemente la qualità della dimensione relazionale e garantire un ambiente terapeutico ed ospitale.

5.3 Qualità percepita e sistema di raccolta della soddisfazione dell'utenza

Al fine di misurare, secondo i criteri di accreditamento regionali, il livello della qualità dei servizi erogati viene somministrato un questionario di gradimento. Le aree indagate riguardano principalmente la qualità dei servizi socio assistenziali, medici ed infermieristici; del servizio mensa e del comfort della struttura; delle attività proposte e dei rapporti con gli operatori. I risultati emersi vengono periodicamente elaborati, e condivisi con gli operatori durante le riunioni. Essi inoltre permettono di evidenziare eventuali criticità e di formulare proposte di miglioramento.

5.4 Riesame del servizio

Ogni anno, i responsabili della Comunità stendono gli obiettivi della progettualità futura partendo dalla valutazione consapevole e dalla verifica del proprio operato durante l'anno precedente, nel tentativo di migliorarne costantemente la qualità. Le azioni da intraprendere possono riguardare migliorie strutturali, introduzione di nuovi sistemi informatici, implementazione di attività già in atto o attivazione di nuove, interventi formativi per gli operatori e quant'altro contribuisca ad innalzare il livello del benessere degli ospiti in Comunità.

5.5 Sistema di reclamo

Ogni ospite può comunicare e segnalare all'equipe eventuali reclami mettendo in luce gli aspetti del servizio che non ritiene abbiano rispettato i livelli di qualità promessi. Tale richiesta viene riportata nella riunione d'équipe settimanale se la risoluzione è di tipo operativo, nella riunione referenti se è di tipo gestionale e in Direzione se tocca aspetti decisionali.

5.6 Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio

Consultazione della cartella clinica

La cartella clinica può essere visionata dall'utente o da una persona indicata dall'utente all'atto della firma del regolamento in qualunque momento del percorso terapeutico, su richiesta al Direttore Sanitario.

Richiesta e consegna della cartella clinica

Attraverso modulo scritto, può essere richiesta una copia della cartella clinica solo a seguito della dimissione dell'utente.

La cartella clinica viene consegnata in fotocopia entro un massimo di 30 giorni dalla richiesta alla persona fisica che ha effettuato la richiesta o ad una terza persona munita di delega, corrispondendo la quota di partecipazione spese.

Varese, 29/09/2026

La Responsabile Area Psichiatria

Ombretta Mina