



CARTA DEI SERVIZI SOLIDARIETA' E VITA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

SEDE

Sede Amministrativa

Via O. Respighi n. 1 angolo Largo della Chiesa

64025 Pineto (Te)

Telefono e fax 085.9495234

Pec solidarietaevita@pec.it

E-mail amministrazione@solidarietaevita.com

ORARIO APERTURA UFFICI

Lunedì – Venerdì: 9:00-16:30

Sommario

<u>LA CARTA DEI SERVIZI</u>	3
I Principi Fondamentali Della Carta Dei Servizi	3
<u>LA SOLIDARIETA' E VITA</u>	5
Le Linee guida della Solidarietà e vita.....	6
L'Organizzazione Interna	7
Le Procedure di monitoraggio di efficienza ed efficacia del servizio	7
Organigramma Funzionale	8
L'efficienza e l'efficacia del servizio	9
Gli Strumenti di valutazione della qualità percepita	9
La Gestione dei reclami.....	10
La gestione delle “non conformità”	10
La Gestione dei dati personali sensibili	11
<u>I SERVIZI ALL'UTENZA</u>	12
COMUNITA' TERAPEUTICA “VILLA TURCHI”	13
STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-RIABILITATIVE (COMUNITÀ ALLOGGIO) DEL D.S.M. DI TERAMO	16
CENTRO DIURNO PSICHIATRICO DI ATRI	18
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA PSICHIATRICA C.S.M ATRI	20
RSA Demenze “Bellocchio” Giulianova.....	22

LA CARTA DEI SERVIZI

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi, la Cooperativa Sociale Solidarietà e vita propone uno strumento atto a fornire informazioni utili sui servizi offerti, favorendone la fruizione.

La Carta, dunque, è uno strumento-guida per l'utente/committente al miglior utilizzo dei servizi e degli interventi promossi, presentandosi al contempo come puntuale rilevatore della qualità dei servizi medesimi; al suo interno, infatti, si precisano condizioni e caratteristiche che concorrono a definire una buona operatività, individuandone attenti criteri di misurazione (indicatori) e precisando i livelli minimi ottimali (standard) che la Solidarietà e vita si impegna ad osservare. Triplice è la finalità di questa Carta: tutelare il diritto degli utenti; tutelare l'immagine dell'Ente descrivendone chiaramente i servizi offerti; promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo. La presente Carta dei Servizi indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti e rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogazione del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la riqualificazione dei rapporti con l'utenza. La Carta dei Servizi è infine uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

I Principi Fondamentali Della Carta Dei Servizi

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano a sei principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ***Eguaglianza:*** le regole che determinano i rapporti tra gli utenti e i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- ***Imparzialità:*** il comportamento del personale nei confronti degli utenti – ai quali è garantita la privacy al fine di rispettarne la dignità – deve essere giusto, imparziale ed obiettivo. I comportamenti del personale della Solidarietà e vita nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- ***Continuità:*** l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- ***Diritto di scelta:*** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- ***Partecipazione ed informazione:*** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- ***Efficacia ed efficienza***: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare, cioè la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico. L'efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.
- ***Partecipazione e trasparenza*** Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio: Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia – educatori, al fine della continuità pedagogico – educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri. A tale scopo sono predisposti dei questionari di soddisfazione degli utenti con possibilità di suggerimenti ed ipotesi di miglioramento. Il Consorzio, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata".

LA SOLIDARIETA' E VITA

La Cooperativa Sociale, costituita ai sensi dell'articolo 8 della Legge 381/91, dell'art. 7 del Decreto Legislativo 1577/47 e della Legge 59/92, si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Solidarietà e vita è una Cooperativa Sociale di tipo A con sede legale ed amministrativa in Pineto. La Cooperativa svolge la propria attività prevalentemente nella provincia di Teramo e gestisce servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, socio-educativi e socio-riabilitativi in favore di anziani, disabili, minori e, soprattutto, in favore di utenti psichiatrici.

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi ai sensi dell'art. 1, lett. a) della legge 381/91, ossia incrementando le capacità di rispondere ai bisogni dei territori e di promuovere processi di inclusione sociale, creazione di capitale sociale, distribuzione più equa delle opportunità.

La Solidarietà e vita per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, coopera attivamente con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale, coinvolgendo delle risorse della comunità, e in special modo volontari ed enti con finalità di solidarietà sociale, ed attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.

La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

L'organizzazione appartenendo al sistema integrato di interventi e servizi sociali, persegue i seguenti scopi:

- contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione ai servizi ad alta integrazione socio-sanitaria e di supporto all'autosufficienza. In particolare, l'Azienda, attraverso quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, provvede al soddisfacimento dei bisogni della popolazione che comunque si trovi in condizioni di disagio. A tale scopo può attivare e gestire strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni emergenti, dei quali gli indirizzi della programmazione regionale, in ambito territoriale e locale evidenziano la centralità, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e di eccellenza;

- incentivare, promuovere ed avviare la gestione associata dei servizi rivolti alla persona attraverso le forme normative esistenti. attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- svolgere attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- stimolare la collaborazione tra le cooperative con finalità di promozione umana e di inserimento sociale dei cittadini che soffrono condizioni di svantaggio ed emarginazione, anche coordinando l'attività tra le cooperative stesse in modo da renderla più produttiva ed incisiva nel tessuto sociale;
- gestire, sia direttamente sia congiuntamente ad altri enti cooperativi, altre imprese sociali e organismi del Terzo Settore, servizi di assistenza sociale, sanitaria ed infermieristica in genere, sia pubblici che privati, anche a domicilio, nei confronti di anziani, minori, portatori di handicap, e di tutte le fasce sociali che si trovino in condizioni di necessità e di inabilità; attività e servizi di riabilitazione; centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione; servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza; turismo sociale esclusivamente nei confronti di anziani, minori, portatori di handicap e di tutte le fasce sociali che si trovino in condizioni di necessità e di inabilità.

La Cooperativa Solidarietà e vita si caratterizza per la ricerca continua della qualità totale nell'erogazione di servizi sociali; i suoi operatori sono altamente motivati e preparati e la cura della relazione con l'utente è la priorità in qualsiasi servizio.

La Solidarietà e vita applica il Sistema di Gestione della Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 nella "Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, educativi, di riabilitazione ed assistenza infermieristica per utenti psichiatrici e portatori di handicap presso centri diurni e in regime domiciliare. Progettazione ed erogazione servizi assistenza domiciliare integrata."

Le Linee guida della Solidarietà e vita

- Centralità dell'utente fruitore: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità; di qui la necessità di cogliere i bisogni della comunità, analizzando la domanda e proponendo un'offerta adeguata.
- Promozione della cultura della qualità: la Solidarietà e vita applica metodologie che sono traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale, contribuendo alla diffusione sul territorio di approcci, metodologie e buone prassi; gestione della professionalità e della formazione degli operatori.
- Limitazione del turn-over delle risorse umane sulle quali la Solidarietà e vita ha investito.

- Organizzazione di percorsi formativi congrui alla attività realmente svolte.
- Continua motivazione degli operatori.
- Accurata valutazione delle richieste e dei bisogni.
- Personalizzazione degli interventi.
- Affidamento a personale qualificato.
- Approcci, metodiche e strategie validate.
- Condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti, rispetto della dignità e della privacy.
- Collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio

L'Organizzazione Interna

La Solidarietà e vita privilegia l'organizzazione per progetti, grazie alla sua flessibilità, alla disponibilità al cambiamento, alla possibilità che questo tipo di organizzazione ha dimostrato nel modellarsi alle esigenze dell'utenza. Ogni progetto ha un referente che svolge funzioni di coordinamento, ma soprattutto funziona da interfaccia con il resto dell'organizzazione. I singoli Coordinatori riferiscono ad un Responsabile per l'erogazione dei servizi, il quale ha la funzione di Unico Referente nei confronti dei committenti, mentre il Responsabile dell'Area Amministrativa si relaziona direttamente con la Direzione aziendale. Il Consiglio di Amministrazione è eletto ogni tre anni dall'Assemblea dei Soci.

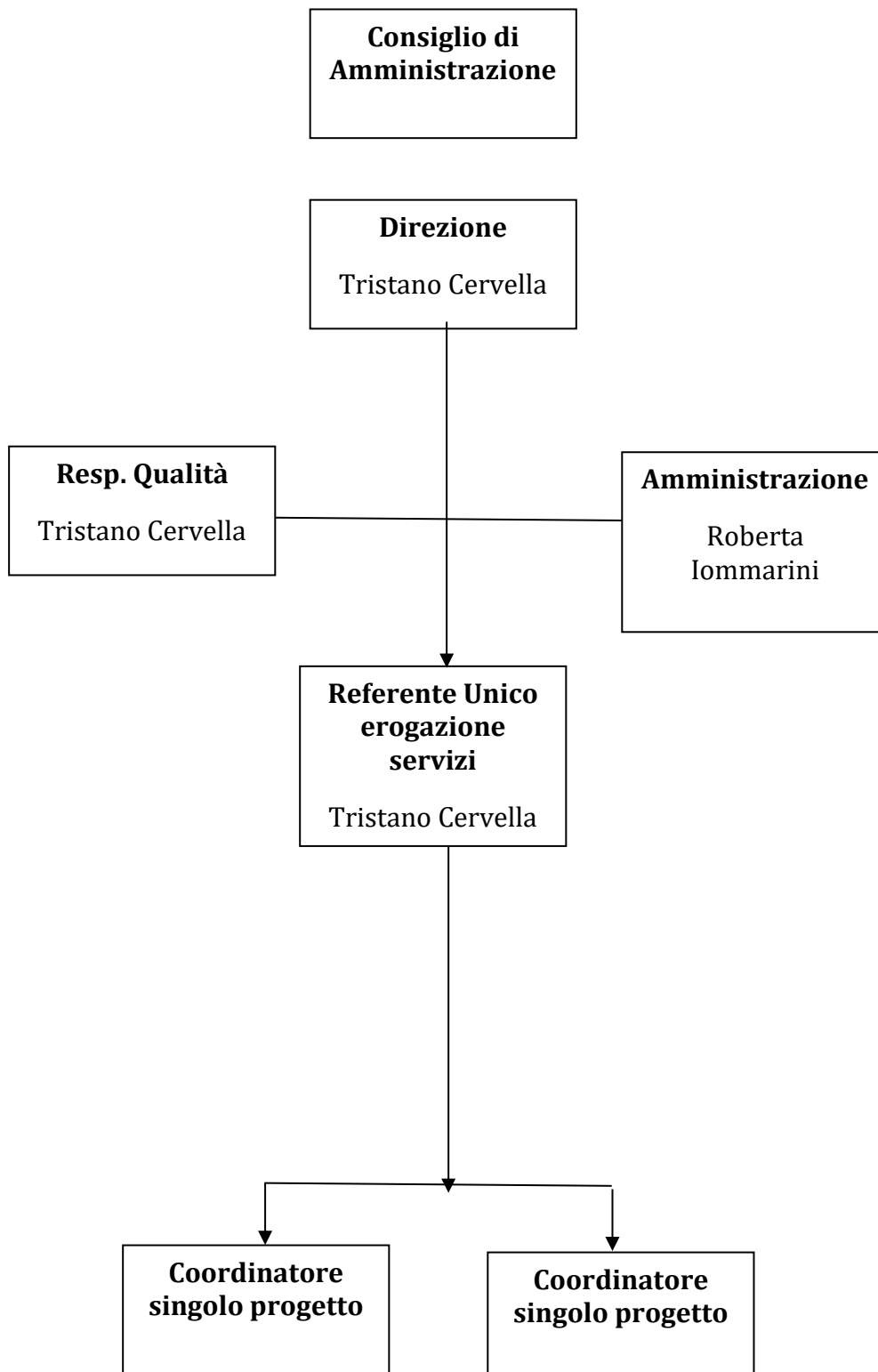
Le Procedure di monitoraggio di efficienza ed efficacia del servizio

La Cooperativa Sociale Solidarietà e vita è azienda certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed applica il Sistema di Gestione della Qualità alle attività di progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, educativi, di riabilitazione ed assistenza infermieristica per utenti psichiatrici e portatori di handicap presso centri diurni e in regime domiciliare, nonché alle attività di progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare integrata.

Il SGQ si può riassumere in una serie di procedure volte a garantire:

- La soddisfazione degli utenti.
- La soddisfazione del committente.
- La misurazione dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.
- La rilevazione ed il controllo delle non conformità.
- La ricerca del miglioramento continuo.
- La gestione dei reclami.

Organigramma Funzionale



L'efficienza e l'efficacia del servizio

L'efficienza riguarda la capacità di un sistema di raggiungere risultati prefissati con continuità e riducendo i margini di errore. L'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia, prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità offerta sul piano educativo, organizzativo e gestionale, con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni del servizio educativo offerto. Per tenere sotto controllo l'efficienza dei servizi la Cooperativa Solidarietà e vita è solito individuare alcuni indicatori di efficienza e di efficacia; essi, tuttavia, rappresentano solo una prima traccia. Gli indicatori, infatti, vengono sottoposti a rilettura e a riedizioni nel caso dovesse emergere successivamente la necessità di considerare variabili alle quali non è stata attribuita la giusta rilevanza nella fase di progettazione del servizio. Essi sono riassunti nella Tabella successiva. Il Coordinatore avrà il compito di misurare fedelmente gli indicatori e di comunicarli con cadenza semestrale al Responsabile unico per l'erogazione dei servizi.

TAB.1 indicatori di efficienza e standard garantiti relativi al processo di gestione direzionale.

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD
Flessibilità del servizio	Possibilità di modulare il servizio in base ad esigenze contingenti.	Accoglienza di tutte le richieste compatibili con il servizio
Continuità del servizio	Erogazione del servizio nel rispetto dei parametri di tempistica specificati nei capitolati d'appalto	Garanzia di turn over immediato tra gli operatori.
Attività di coordinamento	Attività di monitoraggio su 2 livelli: interno all'equipe del servizio; esterno in rete con referenti, professionalità ecc	Riunioni d'equipe settimanali. Supervisione dei coordinatori a cadenza bimestrale.
Verifica e valutazione del Servizio	Raccolta dei dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia del servizio	A cadenza semestrale.
Attività di supervisione	Incontri di supervisione e formazione agli operatori	Momenti periodici di supervisione individuale e di gruppo sui casi programmati o su richiesta dell'operatore.
Titoli e requisiti	Titoli di studio e requisiti del personale	Rispetto dei parametri previsti dalle normative vigenti e dai capitolati d'appalto.
Valutazione customer satisfaction	Somministrazione all'utenza di un questionario di soddisfazione relativo al servizio offerto.	1 volta l'anno
Privacy	Impegno al rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE 679/2016 – D. Lgs. 196/2003)	Rispetto della normativa

Gli Strumenti di valutazione della qualità percepita

Nei servizi sociali e nei servizi sanitari una delle più importanti variabili da misurare è il grado di qualità percepita dall'utente che si ottiene monitorando la soddisfazione dell'utente stesso. La Solidarietà e vita effettua misurazioni della soddisfazione di tutti i suoi utenti. I risultati, dopo l'elaborazione statistica, verranno comunicati al referente della stazione appaltante.

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente e dai suoi familiari nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente (customer satisfaction). Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare annualmente agli utenti o al gruppo parentale, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. Il modulo presenta anche un'area riservata alla raccolta dei suggerimenti e osservazioni.

Il questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente è in forma anonima, non fornisce indicazioni di tipo personale sugli operatori

La Gestione dei reclami

Qualora gli utenti intendano portare all'attenzione delle anomalie o rimuovere eventuali disservizi che limitano la fruibilità dei servizi, possono fare una segnalazione o presentare un reclamo. Le segnalazioni e i reclami possono essere espressi:

- In forma orale, scritta, telefonica (085.9495234), a mezzo di posta elettronica agli indirizzi amministrazione@solidarietaevita.com solidarietaevita@pec.it
- Sia recandosi direttamente presso la sede amministrativa della Cooperativa Solidarietà e vita dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16:30;
- Sia verbalmente al Coordinatore del Servizio che, dopo averli formalizzati, li porta all'attenzione della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

I reclami possono essere anche anonimi, ma in tal caso, pur presi in considerazione, si svincolano dall'obbligo della risposta. Se i Reclami contengono le generalità, verrà predisposta una risposta entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione della segnalazione. L'analisi periodica dei reclami presentati sarà di supporto alla predisposizione di piani di miglioramento progressivo dei servizi offerti. Presso la sede della Cooperativa sono disponibili, a richiesta dell'Utente, copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo". Il reclamo verrà archiviato cronologicamente in un apposito Registro dei Reclami. Il Coordinatore valuta le cause del reclamo e ne definisce le modalità di risoluzione.

La gestione delle "non conformità"

In tutti i Sistema Organizzativi sussistono procedure che non vengono svolte secondo i criteri attesi. Il Sistema che ricerca la Qualità non è esente da questi "errori", tuttavia si preoccupa di controllarli. Una Organizzazione che risponde ai canoni della Qualità deve poter controllare il suo funzionamento, ricevere i giusti feed-back dalle proprie azioni e impostare trattamenti adeguati per rispondere a tutto ciò che non è atteso. Ogni operatore riceverà una formazione sul Sistema di Gestione della Qualità e avrà la possibilità di segnalare procedure non conformi alla norma UNI-EN-ISO 9001 o ad altre norme aziendali o semplicemente procedure che rappresentino una difficoltà o un problema per l'intero sistema. Le "Non Conformità" saranno registrate e catalogate secondo un ordine numerico e in base alla tipologia. Ogni "Non Conformità" rilevata avvierà un procedimento di "Trattamento" della Non

Conformità e, nei casi più gravi, si attueranno “Azioni Correttive” che interesseranno l’intera Organizzazione nei diversi livelli. Il Responsabile avrà cura di registrare le Non Conformità e comunicarle tempestivamente alla Direzione della Solidarietà e vita. Il numero delle Non Conformità e la loro tipologia forniranno indicazioni preziose su come orientare le scelte gestionali.

La Gestione dei dati personali sensibili

Tutte le informazioni con dati sensibili saranno gestiti nel rispetto della normativa Privacy.

La Cooperativa Solidarietà e vita dispone di un “Modello Organizzativo Privacy e Registro delle Attività di Trattamento” redatto in base alle disposizioni del Regolamento U.E. 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati, e del D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), così come modificato dal D. Lgs. 101/2018 di adeguamento.

I SERVIZI ALL'UTENZA

COMUNITA' TERAPEUTICA "VILLA TURCHI"

La Struttura

La Comunità "Villa Turchi" è una struttura riabilitativa a regime residenziale, è situata nel comune di Bisenti (Te), nell'area rurale sovrastante il centro da cui dista 6 km circa e a 12 km da Cermignano. L'organizzazione ed il funzionamento della C.T. sono disciplinati nel rispetto degli atti normativi e dei provvedimenti della Regione Abruzzo e costituisce una struttura funzionale del Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Teramo sotto la referenza gestionale del Centro di Salute Mentale di Atri. La Comunità si compone di una struttura principale nella quale sono collocati l'ufficio, l'ambulatorio infermieristico, i servizi igienici per gli ospiti, lo spogliatoio ed i servizi igienici per il personale, la lavanderia, la cucina e la sala mensa. Oltre il padiglione principale, sono presenti 2 blocchi, ognuno dei quali costituito da 4 mini-villette biposto composte da una camera da letto (con 2 letti singoli, armadio, comodini, ripostiglio e balconcino), cucina- soggiorno (con piano-cottura e lavello, tavolo, sedie, poltroncine e caminetto) terrazzino e locale seminterrato. Nei locali sottostanti le casette, si alternano diversi ambienti, dal magazzino, alla palestra, ai laboratori di decoupage, pittura e mosaico, e alle attività ludico-ricreative. Sono presenti infine un campo sportivo, due campi da bocce e un terreno utile allo svolgimento delle attività orto-florovivaiste oltre i giardini e un'ampia area verde intorno a tutto il complesso che si estende per circa 5000 mq.

Destinatari

La Comunità Terapeutica si rivolge a 16 utenti di ambo i sessi di esclusiva competenza psichiatrica connotati da specifica patologia in post-acuzie e si propone finalità di cura, riabilitazione e di reinserimento sociale degli utenti, attraverso interventi di tipo terapeutico/relazionali.

Finalità del servizio

Si pone come obiettivo, oltre al compenso psichico in senso stretto, l'identificazione e la riduzione delle cause dell'inabilità aiutando la persona a sviluppare e/o recuperare le proprie risorse e capacità affinché l'utente possa essere reinserito nel tessuto sociale di provenienza, attraverso interventi sanitari, psicologici e riabilitativi. Le aree di intervento del percorso riabilitativo riguardano:

- Miglioramento della salute psichica (interventi di supporto per incrementare le capacità di insight, sostegno nell'assunzione della terapia farmacologica)
- Recupero e/o sviluppo delle abilità sociali (supporto nell'acquisizione di competenze sociali e relazionali, partecipazione alle attività in setting di gruppo, gestione del denaro e autonomia negli acquisti)
- Acquisizione di autonomie personali (cura di sé e dei propri spazi di vita, cura dell'igiene personale e del proprio abbigliamento)
- Integrazione sociale e sviluppo di abilità lavorative (attività esterne, attività pratiche, e percorsi di avvicinamento al lavoro sul territorio - Borse Lavoro e stage lavorativi -)

Modalità di accesso

La Comunità Terapeutica si rivolge ad adulti di ambo i sessi con età compresa tra i 18 e i 48 anni di età, che presentano un disturbo psichiatrico medio-grave (psicosi, disturbi dell'umore, disturbi della personalità, disturbi d'ansia) e che afferiscono per competenza territoriale al Dipartimento di Salute Mentale di Teramo, risultati idonei al setting di comunità dopo la valutazione del C.S.M. di Atri.

Prestazioni erogate

Il servizio è garantito 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. La presa in carico dell'utente consiste nell'assistenza sanitaria (psichiatrica, psicologica, infermieristica e riabilitativa), integrata da assistenza alberghiera e sociale. Oltre il vitto (che consiste nella preparazione e somministrazione della colazione, pranzo, merenda e cena) e l'alloggio, viene garantito il servizio domestico (con la pulizia dei locali), l'aiuto per le pulizie personali (ove necessario), alcune attività di lavanderia, gestione personalizzata dei soldi e delle sigarette di ogni paziente, gestione personalizzata di esigenze dei singoli pazienti quali eventuali acquisti e altre necessità (parrucchiere, estetista, etc.). e l'accompagnamento ed il sostegno per il disbrigo per le pratiche amministrative o di quant'altro necessario all'utente.

Il servizio è gestito nella misura del 50% dalla Cooperativa Sociale Solidarietà e vita, in qualità di Consorziata del Consorzio Elio Cooperativa Sociale, e nella misura del 50% dall'altra consorziata Cooperativa Sociale Filadelfia.

Attività

Gli strumenti attraverso i quali si perseguono gli obiettivi riabilitativi sono rappresentati dalle visite psichiatriche, dai colloqui psicologici individuali e familiari, dalle attività pratiche (attività domestiche, laboratori d'arte, attività orto-florovivaiste), ludico-ricreative, cognitive, relazionali, attività terapeutiche esterne. Le visite psichiatriche programmate avvengono con cadenza almeno settimanale ed hanno come obiettivo fondamentale la valutazione di eventuali sintomi psicopatologici, la puntuale revisione della terapia farmacologica, il rinforzo motivazionale e degli obiettivi terapeutici concordati.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano individuale	Almeno semestrale
Riunioni d'equipe e monitoraggio della terapia	Settimanale
Dimissioni verso servizi con minore attività assistenziale	6 dimissioni. 23% dell'utenza nel corso dell'anno 2025
Reinserimento in famiglia	5 dimissioni. 19% dell'utenza ha completato il percorso riabilitativo ed è stato reinserito nel tessuto sociale di appartenenza nel 2025
Attività con le famiglie	52 colloqui familiari. 4,3 attività in media al mese con le famiglie
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, familiari e committente	45 Test. Test somministrato con cadenza annuale

Luogo di svolgimento del servizio

Il servizio viene svolto presso la Comunità “Villa Turchi”, sita in C.da Villa Turchi snc, nel Comune di Bisenti (Te).

Referente del servizio

Dott. ssa Catia Della Croce



0861-995260



345-5502427



ct.villaturchi@gmail.com



catia.dellacroce@gmail.com

STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-RIABILITATIVE (COMUNITÀ ALLOGGIO) DEL D.S.M. DI TERAMO

Le Strutture

Nella provincia di Teramo sono presenti otto strutture residenziali socio-riabilitative dislocate secondo questo schema:

Comunità	Numero posti letto
Castelnuovo al Vomano Castellalto Via T. Tasso 39	6 posti letto uomini
Castelnuovo al Vomano Castellalto Via T. Tasso 39	6 posti letto donne
Pineto (TE) Via L'Aquila n. 14 - Scerne	8 posti letto misti
Vico del Nardo Teramo	6 posti letto uomini
Via Paolucci Teramo	6 posti letto donne

Destinatari

Il servizio viene erogato in due diverse tipologie di strutture residenziali: le Comunità alloggio, per utenza proveniente dall' ex Ospedale psichiatrico, e le Case famiglia che accolgono utenti afferenti al Centro di Salute Mentale di Teramo, inseriti in programmi riabilitativi.

Finalità

La finalità del servizio è la presa in carico dell'utente e la creazione di un percorso riabilitativo.

Modalità di accesso

La presa in carico dell'utente avviene su invio effettuato dai referenti del Dipartimento di Salute Mentale, previo colloquio e valutazione da parte dello Psichiatra responsabile del servizio, e comporta la redazione di un progetto riabilitativo individualizzato stilato in concertazione con essi.

Il servizio è erogato 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Prestazioni erogate

Il servizio è erogato 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. La presa in carico dell'utente, su invio da parte dei referenti del Dipartimento di Salute mentale, comporta la redazione di un progetto riabilitativo individualizzato concordato con il responsabile del DSM. Gli interventi si concentrano sul recupero delle abilità di vita quotidiana (gestione del denaro, cura del sé, pulizia del proprio spazio di vita, ecc.) e sul potenziamento delle competenze relazionali. L'operatore, a tal fine, si rapporta all'utente in una dimensione di "affiancamento" nei riti del quotidiano. L'intervento si articola in diversi ambiti:

Servizi di assistenza, riabilitazione e socializzazione

Tali servizi consistono nell'espletare attività di varia natura, determinate in base al piano riabilitativo di ciascun'ospite, sempre nell'ottica dell'assistenza, riabilitazione e socializzazione degli stessi. Nello specifico sono da menzionare la valutazione clinica dell'utente, la somministrazione della terapia farmacologica, misurazione quotidiana dei parametri vitali; programmazione ed accompagnamento dell'utente per gli esami di routine e le indagini specialistiche esterne.

Servizio di pulizia con un calendario giornaliero, settimanale e mensile.

Altre attività:

- Attività finalizzate alla riacquisizione di competenze comunicative e al mantenimento delle capacità cognitive
- Potenziamento delle competenze sociali attraverso l'affiancamento dell'utenza nelle uscite (uso corretto del denaro e dei servizi pubblici)
- Attività psicomotoria e attività di gruppo finalizzata a stimolare l'interesse verso il mondo sociale
- Attività terapeutiche di sostegno alla famiglia con ridefinizione dei ruoli e delle condotte patologiche

Il servizio è gestito nella misura del 50% dalla Cooperativa Sociale Solidarietà e vita, in qualità di Consorziata del Consorzio Elio Cooperativa Sociale, e nella misura del 50% dall'altra consorziata Cooperativa Sociale Filadelfia.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano riabilitativo individuale	Almeno semestralmente
Riunioni d'equipe e monitoraggio della terapia	1 volta a settimana
Numeri ricoveri in SPDC	Nessun ricovero nell'anno 2025
Colloqui individuali	Almeno settimanalmente
Attività con le famiglie	6 incontri in media al mese
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	Test somministrato con cadenza annuale

Luogo di svolgimento del servizio

Attualmente il servizio viene svolto in tutta la provincia di Teramo.

Referenti del servizio

Dott. Matteo Sulpizi

 388.9212799
 sulpizimatteo91@gmail.com

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO DI ATRI

La Struttura

Il Centro Diurno di Atri è situato in Via della Repubblica n. 1, al piano primo della struttura Ricciconti. La struttura presenta un ampio giardino all'esterno e al suo interno vi sono: una stanza amministrativa, una sala ricreativa dotata di sedie, tavolo e televisore, un'ampia sala da pranzo, una stanza "guardaroba" dotata di armadietti per riporre i propri oggetti personali, una stanza dedicata alla possibilità di lettura e destinata anche all'utilizzo di strumenti musicali, una stanza destinata ai laboratori espressivi (come pittura, disegno, cucito...), una stanza in cui viene svolto, prettamente, il laboratorio di falegnameria, una stanza colloqui e una stanza adibita ad infermeria.

Destinatari

Possono accedere al Centro i pazienti del Centro di Salute Mentale di Atri selezionati dallo stesso C.S.M. sulla base di criteri quali la patologia, l'età, l'anzianità di cura, la condizione familiare, ecc.

Il servizio prevede un'accoglienza quotidiana di 18 persone adulte e di entrambi i sessi.

Finalità

La finalità del servizio è la presa in carico dell'utente e la creazione di un percorso riabilitativo.

Modalità di accesso

La presa in carico dell'utente avviene su invio del Responsabile Psichiatra del Centro di Salute Mentale di Atri, previo colloquio e valutazione da parte dello Psichiatra stesso, e comporta la redazione di un progetto riabilitativo individualizzato e condiviso.

Orari

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00, festivi esclusi.

Prestazioni erogate

Le attività si svolgono sia all'interno della Struttura che all'esterno. La scelta delle attività viene concordata con l'utente in base ai suoi bisogni ed obiettivi da raggiungere.

Attività Interne:

- Riabilitative e ludiche/occupazionali; attività quotidiane legate al miglioramento dell'autonomia e dell'indipendenza dell'utente; attività artistiche-espressivo (Musico-Terapia, Laboratorio Psicomotricità, Falegnameria, Arti naturali); attività culturali; attività manuali (Falegnameria, Arti Naturali, attività manipolative); lettura e riflessione su articoli del giornale quotidiano;
- Colloqui di sostegno Psicologico, Gruppo Comunicazione;
- Prestazioni infermieristiche generali e somministrazione terapia farmacologica;
- Attività diagnostica e terapeutica: somministrazione scale di valutazione; colloqui con gli utenti; attività di gruppo; riunioni di equipe; programmazione dei piani riabilitativi individuali.

Attività esterne:

- attività fisiche (Palestra, Piscina)
- attività manuali (Presso Riserva Naturale Oasi dei Calanchi; Progetto Agricoltura Sociale: Raccolta olive, Potatura Pianta Ulive, "Progetto Orto coltura");
- disbrigo pratiche burocratiche ed integrazione territoriale; Eventuali visite di controllo ed eventuali interventi legati alla fisicità dell'utente;
- servizio trasporto utenti

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano riabilitativo individuale	Almeno semestralmente
Riunioni d'equipe	1 volta al mese
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e familiari	Almeno semestralmente

Luogo di svolgimento del servizio

Il Centro Diurno di Atri è situato in Via della Repubblica n. 1, al piano primo della struttura Ricciconti.

Referente del servizio

Dott.ssa De Luca Chiara



085.87523



320.7039649



atri.cd@gmail.com

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA PSICHIATRICA C.S.M ATRI

La Struttura

Il servizio è afferente al Centro di Salute Mentale di Atri, la cui attività territoriale di competenza comprende i Comuni di Atri, Silvi, Pineto, Castilenti, Castiglione, Bisenti, Arsita, Cellino Attanasio, Cermignano, Montefino.

Destinatari

Possono accedere di assistenza psichiatrica riabilitativa domiciliare i pazienti del Centro di Salute Mentale di Atri selezionati dallo stesso C.S.M. sulla base di criteri quali la patologia, l'età, l'anzianità di cura, la condizione familiare, ecc

Finalità

La finalità del servizio è il sostegno sociale all'utente inteso come attività e relazioni, sia formali sia informali, che aiutano gli individui a soddisfare i loro bisogni, supportandoli nel tentativo di inserirsi nella società.

Modalità di accesso

La presa in carico dell'utente avviene su invio del Responsabile Psichiatra del Centro di Salute Mentale di Atri, previo colloquio e valutazione da parte dello Psichiatra stesso, e comporta la redazione di un progetto riabilitativo individualizzato e condiviso.

Orari

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00, festivi esclusi.

Prestazioni erogate

Tra le varie attività proposte il Servizio ADIP offre:

- Attività Sanitarie: prestazioni infermieristiche generali; somministrazione terapia farmacologica; eventuali visite di controllo ed eventuali interventi legati alla fisicità dell'utente;
- Attività Socio-Assistenziali: Disbrigo pratiche burocratiche; attività legate alla cura di sé e del proprio spazio di vita; integrazione territoriale);
- Attività Diagnostiche e Terapeutiche: somministrazione scale di valutazione; colloqui con gli utenti; colloqui con i familiari; programmazione dei piani riabilitativi individuali;
- Attività Riabilitative e ludiche/occupazionali: attività quotidiane legate al miglioramento dell'autonomia e dell'indipendenza dell'utente; attività artistiche; attività sociali; attività manuali.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano riabilitativo individuale	Almeno semestralmente
Riunioni d'equipe	1 volta a settimana
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e familiari	Almeno semestralmente

Luogo di svolgimento del servizio

Il servizio viene svolto a livello domiciliare, nei Comuni di competenza dell'attività territoriale del Centro di Salute Mentale di Atri (Te)

Referente del servizio

Dott.ssa Renata Astolfi



320.6559147



320.9358437



astolfi.renata@gmail.com

RSA Demenze “Bellocchio” Giulianova

La Struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili adulti affetti da Disturbi Neurocognitivi (NCD) Maggiori e Demenze “Bellocchio” è una struttura residenziale a carattere socio-sanitario della ASL di Teramo dotata di n. 25 posti letto dislocati su 2 piani distinti, ubicata nel Comune di Giulianova, presso il Bivio Bellocchio, deputata all'erogazione di trattamenti residenziali di cura e riabilitazione funzionale per pazienti affetti da Disturbi Neurocognitivi e Demenze, non più autosufficienti, in una condizione di instabilità clinica, che necessitano di continua assistenza sanitaria (medica, infermieristica e/o riabilitativa) e socio-assistenziale, con trattamenti ad alta o media intensità assistenziale a seconda del grado di autonomia e non autosufficienza causate anche da comorbidità cliniche concomitanti. I trattamenti, non erogabili a domicilio o in setting a minore intensità assistenziale, sono caratterizzati dall'impiego di tecniche e strumenti scientifici validati, basati sulle più recenti evidenze scientifiche, e costituiti da prestazioni professionali di tipo medico (psichiatrico, geriatrico, neurologico), psicologico, riabilitativo, infermieristico, tutelare e di riorientamento in ambiente protesico. La RSA esegue accertamenti diagnostici e fornisce assistenza farmacologica, nutrizione assistita (enterale e parenterale), assistenza protesica, dispositivi medici, ed educazione terapeutica al paziente ed al caregiver/familiare.

La RSA “Bellocchio” si configura, dunque, come una unità di cura intermedia, per il trattamento estensivo di pazienti con NCD associati a disturbi del comportamento, oppure a disregolazione emotivo-affettiva di livello significativo non gestibili con altre modalità assistenziali, con comorbidità cliniche, anche con disabilità motoria, che possano trarre profitto di un intervento intensivo e limitato nel tempo. I trattamenti estensivi, erogati in RSA, sono interamente a carico del SSN, così come stabilito dal comma 2, art.30 dal DPCM 12/1/2017, per un periodo di norma di 60 giorni, estensibili.

Destinatari

La RSA “Bellocchio” accoglie n. 25 pazienti adulti, di ambo i sessi affetti da Disturbi Neurocognitivi e Demenze, non più autosufficienti, in una condizione di instabilità clinica, che necessitano di continua assistenza sanitaria (medica, infermieristica e/o riabilitativa) e socio-assistenziale, affetti anche da comorbidità cliniche concomitanti.

Finalità

La mission dell’RSA “Bellocchio” è l'intervento clinico-terapeutico-riabilitativo-assistenziale, teso prioritariamente al raggiungimento della stabilizzazione clinica del paziente ricoverato, che in un arco temporale compreso tra 30 giorni e 6-12 mesi, possa essere dimesso in altro setting assistenziale (RP, semi-residenzialità, domicilio, etc.).

Criteri clinici di eleggibilità e accesso

La RSA “Bellocchio” accoglie, previa valutazione multidimensionale/multidisciplinare, presa in carico e formulazione del PAI (progetto assistenziale individualizzato), soggetti adulti affetti da Disturbo

Neurocognitivo Maggiore o Demenza, nella fase in cui il disturbo è associato a disturbi del comportamento severi (BPSD, behavioral and psychological symptoms in dementia) e/o a disregolazione dell'emotività/affettività non assistibili e gestibili a domicilio né in altri setting a minore intensità assistenziale. Tali pazienti presentano, dunque, un quadro di compromissione delle funzioni cognitive, prassiche ed esecutive, tale da necessitare un alto livello di intensità assistenziale (medico, psicologico, infermieristico, riabilitativo), trattamenti farmacologici complessi, elevata tutela residenziale.

Modalità di reclutamento e procedure di accesso

L'accesso alla RSA "Bellocchio" è effettuato, al pari di altre Strutture residenziali, a seguito di Valutazione Multidimensionale/Multidisciplinare, che possa consentire lo sviluppo di un progetto socio-sanitario personalizzato, finalizzato al trattamento della fase di scompenso ed alla riabilitazione funzionale del paziente.

La proposta di ricovero è formulata secondo il seguente schema:

- a) Compilazione della scheda anamnestica per l'accesso al sistema delle cure riabilitative residenziali e semiresidenziali (RSA-RP), istituita dalla Regione Abruzzo;
- b) L'UVM di Distretto, entro 72 ore dalla richiesta elabora il PAI del paziente, avvalendosi anche di altre figure specialistiche, laddove necessarie;
- c) Il PAI dell'UVM è immediatamente trasmessa via mail al PUA del DSS di Roseto degli Abruzzi (Sig. Giulio Vasanella tel: 085-8020843), punto di raccolta di tutte le richieste (mail: struttura.dsbrosseto@asalteramo.it) per consentire al referente aziendale dell'RSA (Dott. Giandomenico Pinto 329-4079192; mail: giandomenico.pinto@asalteramo.it), la gestione dei ricoveri;

Il protocollo terapeutico-riabilitativo ha una durata di norma di 60 giorni, tuttavia, a causa del perdurare delle condizioni sanitarie e socio-ambientali e della necessità di assistenza, previa rivalutazione multidisciplinare UVM, può essere prevista una proroga dell'ospitalità presso la RSA fino ad un massimo di 12 mesi.

Prestazioni erogate

Il servizio è garantito 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. La presa in carico dell'utente consiste nell'assistenza sanitaria in toto (psichiatrica, psicologica, infermieristica, fisioterapica e riabilitativa).

Il vitto, che consiste nella somministrazione della colazione, pranzo, spuntino e cena, avviene appoggiandosi alla ditta esterna convenzionata con la ASL di Teramo; è, inoltre, prevista la presenza periodica del nutrizionista e del dietologo della Asl al fine di fornire un'alimentazione completa e funzionalmente corretta agli ospiti della struttura.

È attivo in struttura un servizio di lavanderia gratuito che copre i principali capi personali degli ospiti (tute, pigiama, camicie da notte, biancheria intima).

Nella stessa, si attua, sempre concordata con i caregiver, una gestione personalizzata dei soldi e delle sigarette di ogni paziente ed una gestione personalizzata delle esigenze dei singoli pazienti quali eventuali acquisti e altre necessità (parrucchiere, estetista, etc.).

Le principali attività effettuate nella RSA per Demenze Bellocchio sono:

- Attività Sanitarie: prestazioni infermieristiche generali; somministrazione terapia farmacologica; pianificazione di eventuali visite di controllo legati alle patologie dell'utente;
- Attività Socio-Assistenziali: Disbrigo pratiche burocratiche; attività legate alla cura di sé, addestramento del caregiver ;
- Attività Diagnostiche e Terapeutiche: somministrazione testistica; colloqui con gli utenti; colloqui con i familiari; programmazione dei piani riabilitativi individuali;
- Attività Riabilitative e ludiche/occupazionali: attività quotidiane legate al miglioramento dell'autonomia; attività sociali, attività ludico-manuali, attività prassico-costruttive

Luogo di svolgimento del servizio

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Bellocchio" per disabili adulti affetti da Disturbi Neurocognitivi Maggiori e Demenze è situata lungo la S.S. 80 per Teramo, al n. 40-46, nel Comune di Giulianova, presso il Bivio Bellocchio.

Referente del servizio

Dott. Saverio Basville



346.1130089



rsa.bellocchio1@gmail.com

01.02.2026