



CARTA DEI SERVIZI



CASA DEI POETI

Ultimo aggiornamento

2026

 Via Francesco Poeti 12/A Fiesole (FI)

 casadeipoeti@coopilgirasole.it

 3421945503 / 0557604208



IL GIRASOLE
COOPERATIVA
SOCIALE

SOMMARIO

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	3
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
Descrizione degli spazi	4
La dimensione etica	6
I destinatari del servizio	6
GLI INTERVENTI E LE ATTIVITA'	6
Servizio educativo e di cura della persona	7
Laboratori	7
Laboratori artistici	8
Laboratori di espressività corporea	8
Uscite sul territorio	8
Sostegno psicologico	9
Assistenza infermieristica	9
SERVIZI ALBERGHIERI	9
Alloggio	9
Pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzatura	10
Il servizio mensa	10
Servizio di guardaroba e lavanderia	10
Custodia e rendicontazione del denaro, dei valori e beni personali	10
Altri servizi	10
Prestazioni escluse	10
PERCORSO ASSISTENZIALE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	11
Modalità d'ingresso	11
Accoglienza, osservazione e progettazione	11
Continuità e professionalità del percorso assistenziale	11
Dimissioni	12
PERSONALE IMPIEGATO NELLA STRUTTURA	12
Responsabile di Struttura	12
Referente educativo	12
Educatore	12
Operatore Sociale	13
Infermiere	13
Animatore	13
Psicologo	13
Psichiatra supervisore	13
L'equipe e lo sviluppo delle competenze	13
SISTEMA GESTIONALE PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	14
Riferimenti normativi	15

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i servizi che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di TRASPARENZA, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale impiegato che degli utenti.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa dei Poeti è gestita dal **Il Girasole Cooperativa Sociale** che dal 1999 offre servizi volti a migliorare la qualità della vita delle persone, dando risposta ai nuovi bisogni, alle fragilità, alle esigenze legate alla residenzialità e alle autonomie individuali. Nel 2001 aderisce al Consorzio Co&So Firenze e al Consorzio C.G.M. nazionale. La *mission* è da sempre stata la progettazione e l'offerta di servizi innovativi capaci di migliorare la qualità della vita delle persone anziane, diversamente abili e persone a rischio psico sociali attraverso servizi socio assistenziali, socio sanitari e socio educativi domiciliari. La Cooperativa nel mese di gennaio 2021 ha terminato il percorso, intrapreso negli ultimi anni, di unione dei servizi di cura e di educazione con la cooperativa sociale Il Cenacolo della rete del Consorzio Co&So Firenze, specializzandosi ulteriormente nei servizi di cura, nell'area marginalità di accoglienza straordinaria ed inclusione sociale. In questo modo Il Girasole si è dotato di un sistema di gestione di Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 per l'area disabilità, psichiatria, anziani, minori e giovani, immigrazione e richiedenti asilo, inclusione abitativa, lavorativa e marginalità.

La struttura, storicamente denominata Casa Santa Emilia, nasce come casa di accoglienza dell'Istituto San Giuseppe dell'Apparizione ed è sempre stata la sede per la formazione delle novizie e luogo delle suore missionarie. Ad oggi la volontà della Congregazione è di far vivere lo spazio come un luogo sociale e riabilitativo per persone fragili, così la Cooperativa il Girasole dal 1° Gennaio 2022 si è fatta carico, di realizzare la **Casa dei Poeti**, Struttura residenziale a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale (RPS), condividendo tale progetto con il territorio di riferimento.

La titolarità del progetto è del **Consorzio Co&so Firenze**, la gestione diretta è della cooperativa sociale IL GIRASOLE che assicura l'erogazione dei servizi assistenziali e socio-riabilitativi per 20 ospiti, donne e uomini, inviati dai Servizi Territoriali della Salute Mentale.

Descrizione degli spazi

Casa Poeti è situata in una splendida zona collinare di Fiesole, immersa nel verde e nella tranquillità della campagna. La sua posizione privilegiata consente di coniugare il silenzio e il relax tipici delle colline fiesolane con la comodità dei servizi: con una breve passeggiata è infatti possibile raggiungere Piazza Mino, cuore del centro di Fiesole, dove si trovano il Municipio, numerosi negozi e il principale snodo dei mezzi pubblici, favorendo così l'autonomia negli spostamenti degli ospiti.

La struttura si sviluppa su due livelli ed è organizzata in modo da garantire ambienti ampi, luminosi e confortevoli. Gli spazi dedicati alle attività collettive e alla socializzazione sono distinti dalle camere da letto, assicurando un equilibrio tra momenti di condivisione e privacy personale. L'organizzazione degli ambienti favorisce inoltre l'autonomia individuale e una fruibilità semplice e sicura degli spazi.

La villa dispone di un ufficio adibito a sala colloqui, destinato ai servizi amministrativi e alla custodia della documentazione, di un'infermeria per la conservazione in sicurezza dei farmaci, di una lavanderia per la gestione della biancheria della casa e degli indumenti degli ospiti, oltre a una cucina attrezzata con dispensa e locali adibiti a magazzino.

Tutti gli ambienti sono caratterizzati da ampie finestre che garantiscono un'eccellente illuminazione naturale. Dal piano superiore si gode inoltre di una suggestiva vista panoramica sulle colline di Fiesole e sulla città di Firenze.

La villa è circondata da un ampio parco con aree verdi ombreggiate, alberi ad alto fusto e olivi, che offre un contesto naturale ideale per il benessere e la qualità della vita degli ospiti. Gli spazi esterni sono organizzati per accogliere attività ricreative, laboratoriali e di socializzazione all'aperto, favorendo la partecipazione e la vita comunitaria.

Sottoposta a periodici interventi di manutenzione, Casa Poeti si distingue per la qualità degli ambienti, l'attenzione all'organizzazione degli spazi e la sicurezza delle sue dotazioni. La struttura si configura come un luogo di vita familiare, accogliente e confortevole, capace di offrire agli ospiti un contesto sereno, protetto e ricco di opportunità di relazione e crescita personale.



La struttura è in possesso dei requisiti previsti per le strutture residenziali, dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico - sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nello specifico sono garantiti i requisiti strutturali previsti dal regolamento di attuazione dell'art 63 della l.r. 41/2005 per la quale sono previsti:

- N. 12 Camere singole e N. 4 doppie con metrature minime rispettivamente di 12 e 18 mq dotate di letto, scrivania con seduta, comodino, armadio e complementi;
- Un servizio igienico ogni 4 persone, di cui uno accessibile dotato di rubinetti di leva e supporti di sostegno/barre in corrispondenza di water e doccia;
- Spazio mensa/refettorio di dimensioni idonee a garantire 1,5 mq per ogni persona accolta;
- Spazi di socializzazione, laboratori e attività;
- Uffici e locali per le attività amministrative e di colloquio;
- Un'infermeria con deposito farmaci dedicato;
- Una cucina attrezzata per la preparazione e somministrazione dei pasti con deposito dedicato allo stoccaggio delle materie e attrezzature;
- Un locale lavanderia;
- Depositi per la biancheria sporca e per quella pulita;
- Depositi per gli oggetti personali degli ospiti (quali valige, scatoloni...)
- Un locale stireria;
- Uno spogliatoio per il personale della cucina con bagno dedicato e armadietti;
- Uno spogliatoio per il personale socio-sanitario con bagno dedicato e armadietti;
- Uno spazio per la postazione del personale nottante posto adiacente ai campanelli di allarme e servizio degli ospiti.

E' inoltre presente una camera destinata ai casi posti in isolamento sanitario, con servizio igienico dedicato e filtro di ingresso per il personale addetto con possibilità di vestizione e svestizione degli stessi, superfici lavabili fino ad altezza 2,00 metri e quanto altro necessario ai fini della

riduzione dei rischi da contaminazione.

Ogni camera è provvista di campanello di allarme in corrispondenza dei letti e collegato a n.2 centrali poste in prossimità dei locali del personale (uffici e postazioni).

La dimensione etica

Lo spirito che anima il servizio e l'atmosfera che si tende a creare all'interno delle comunità è caratterizzato da un atteggiamento di accoglienza e professionalità; il servizio è fondato sulla ferma consapevolezza che è possibile conquistare una condizione di maggiore benessere oggettivo e soggettivo attraverso la relazione e il riconoscimento e la valorizzazione delle risorse personali in un processo trasformativo volto alla conquista della autonomia e dell'auto affermazione personale.

I principi fondamentali:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

GLOBALITÀ: la strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva e non si focalizza sulla patologia prevalente. Ciò necessita di una presa in carico multidisciplinare delle varie figure professionali che operano in sanità (educatori, infermieri, psicologi e operatori socio sanitari) e di meccanismi di gestione delle informazioni che permettano la condivisione e la completezza del dato clinico in un sistema di interconnessioni.

PERSONALIZZAZIONE: ogni individuo differisce da un altro. La strategia riabilitativa personalizzata, tiene conto di ciò che distingue una persona da un'altra dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva con cui ci si confronta.

INFORMAZIONE CHIARA E DETTAGLIATA al paziente ed alle figure di riferimento per aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento creando "un'alleanza terapeutica" fondamentale per un recupero ed un percorso riabilitativo efficace.

ATTENZIONE AL COMFORT ALBERGHIERO: per garantire alle persone un ambiente gradevole e la migliore integrazione all'interno della struttura.

I destinatari del servizio

La comunità accoglie persone adulte autosufficienti (per un massimo di 20 posti letto), inviate dai servizi territoriali di Salute Mentale delle Aziende Sanitarie che, provvisoriamente o stabilmente, non possono permanere nel proprio nucleo familiare e necessitano di un percorso di riabilitativo.

Alcuni posti sono riservati a pazienti psichiatrici autori di reato in misura di sicurezza non detentiva o sottoposti a libertà vigilata, al fine di favorire un percorso riabilitativo volto al reinserimento nel tessuto sociale.

GLI INTERVENTI E LE ATTIVITA'

La Casa dei Poeti garantisce prestazioni di tipo socio riabilitativo e ricreativo, alberghiero e assistenziale e di cura della persona 24 ore al giorno, per 7 giorni alla settimana, per tutto l'anno, senza alcuna interruzione.

Servizio educativo e di cura della persona

Il lavoro educativo si fonda sul principio secondo cui ogni individuo è unico e irripetibile, connotato da un passato, da un presente, da un futuro, da desideri, da bisogni e anche da potenzialità e difficoltà.

Le fondamenta del lavoro educativo si basano su quattro aspetti principali:

La relazione rappresenta una delle caratteristiche distintive della figura dell'educatore professionale e della sua missione, il modo attraverso il quale le intenzioni educative diventano (possono diventare) lavoro e risultati educativi.

La **relazione educativa** si costruisce con il tempo, con lo scambio e la fiducia, è importante che l'educatore si dimostri aperto e disponibile nei confronti del paziente.

Esserci, una condizione necessaria affinché l'altra persona riconosca l'operatore come una risorsa, un supporto, per raggiungere un benessere di vita dignitoso, deve poter riconoscere una solidità, una sicurezza nei confronti del professionista che si trova affiancato. L'educatore deve quindi guadagnare la fiducia della persona così da poter iniziare a strutturare un rapporto di collaborazione, volto in seguito alla pianificazione di un progetto e un percorso per la persona. Progetto che è costituito da desideri, scopi e obiettivi nei quali la persona si deve riconoscere. La dimensione dell'esserci equivale anche al "lavorare con" la persona e non "lavorare per" la persona, è indispensabile nel lavoro educativo che la persona si accolga nei suoi bisogni e sia coinvolta nella maniera più assoluta, per quanto la situazione lo permette. Coinvolgere la persona in questione è un atto di concretezza nei suoi confronti, lavorare per il benessere di qualcuno ne definisce il suo futuro e quindi la sua partecipazione attiva è importante quanto necessaria.

L'osservazione è uno degli strumenti principali che l'educatore può e deve utilizzare per avvicinarsi al meglio alla persona e alla sua storia.

L'osservazione diviene, in un'ottica circolare, lo strumento per dar vita a ipotesi, verificarne la validità o formularne di nuove, per impostare e valutare l'intervento sulla base di dati emersi. correlare una solida osservazione con un rapporto di fiducia permette di operare al meglio come professionista e non tralasciare situazioni o dettagli che possono essere d'aiuto nell'intenzionalità educativa.

L'ascolto attivo porta il professionista a mettere in atto diversi atteggiamenti e condizioni nei confronti della persona con cui lavora. L'attenzione è posta verso l'individuo, lo sguardo e il comportamento non verbale del corpo deve trasmettere un senso di accoglienza e apertura, condizioni che permettono all'altro di aprirsi senza sentirsi oppresso o costretto. La libertà di espressione è un elemento che la persona deve poter percepire per sentirsi libera di esprimersi secondo quello che sente, quello che ha vissuto e quello che vorrebbe vivere. Praticare l'ascolto attivo significa essere in grado di comunicare all'altro – verbalmente e non verbalmente – che io sono interessato a lui e che ciò che io comprendo di quanto mi sta dicendo coincide con la sua intenzionalità.

Laboratori

I Laboratori si vogliono configurare come uno **spazio/tempo gruppale** all'interno del più ampio spazio/tempo rappresentato dalla vita in comunità.

Attraverso di essi si fa appello alla peculiarità dei singoli individui, perché al loro interno possono essere ri-evocati e riemergere ricordi, percezioni, sensazioni, emozioni capaci di ricostruire,

pezzo dopo pezzo, storie interrotte. Il laboratorio viene a rappresentare, dunque, un contenitore all'interno di un contenitore più grande: un contenitore che garantisca sufficiente strutturazione, un luogo emozionalmente sicuro in cui sperimentare un senso di sicurezza e allo stesso tempo un'adeguata flessibilità che permetta di esprimersi liberamente.

I laboratori nei contesti psichiatrici si rivelano molto utili per promuovere l'autostima, incrementare la socializzazione ed entrare in contatto con il proprio mondo emotivo che, spesso, risulta caotico o frammentario proprio nei pazienti psichiatrici. Inoltre, si possono rilevare miglioramenti nelle funzioni cognitive, quali memoria, attenzione, pianificazione, spesso deficitarie nelle persone affette da disagio psichico.

Laboratori artistici

"L'arte nasce dal desiderio di una persona di comunicare con gli altri." E. Munch

L'utilizzo di modalità espressive, attraverso la manualità, l'utilizzo di materiali di colori e consistenze diverse promuove il recupero e lo sviluppo del processo creativo e, pertanto, trasformativo dell'individuo, si evocano nuovi significati. Lavorare attraverso l'espressività promuove il **benessere psico-affettivo**, la capacità di relazione, permette di entrare in empatia con il paziente ed aprire un nuovo canale di comunicazione con lui.

Laboratori di espressività corporea

"Non muovere mai l'anima senza il corpo, né il corpo senza l'anima, affinché difendendosi l'uno con l'altra, queste due parti mantengano il loro equilibrio e la loro salute" Platone

Nei laboratori di espressività corporea, quali possono essere la ginnastica dolce, tecniche di rilassamento e di respirazione, il paziente è stimolato ad esprimersi attraverso il corpo e l'obiettivo è diventare consapevoli delle **potenzialità comunicative del corpo stesso** ed esprimersi in modo più armonioso e naturale. Insieme ai movimenti corporei può essere utilizzata l'emissione della voce, l'improvvisazione e la musica, modalità che aiutano la persona ad esprimersi; anche il modo in cui respiriamo è spesso dato per scontato, non ci poniamo particolare attenzione, eppure, è in stretta connessione una connessione con lo stato d'animo. Tale connessione agisce anche nel senso inverso tanto che agendo in modo intenzionale sul respiro si può influenzare il modo in cui ci si sente e l'energia a propria disposizione per alleviare fattori stressogeni.

Uscite sul territorio

"La società, per dirsi civile, dovrebbe accettare tanto la ragione quanto la follia" (F. Basaglia)

Uno dei rischi per il paziente psichiatrico è spesso quello di alienarsi dalla realtà sociale che lo circonda e restare chiuso tra le mura protettive della struttura in cui vive, diventa dunque fondamentale la collaborazione con tutta la rete sociale collocata sul territorio.

La **rete sociale** ha infatti una funzione positiva sul benessere psicofisico della persona e svolge un importante ruolo nel processo di reintegrazione dell'individuo e nel percorso riabilitativo. Sono pertanto organizzate delle uscite a carattere culturale e ricreativo come visite a musei, mostre, spettacoli e tutte le iniziative promosse dalla rete comunale così come gite nei dintorni e luoghi limitrofi.

Sostegno psicologico

All'interno della Comunità Residenziale, il percorso terapeutico si sviluppa attraverso la clinica del quotidiano, dove ogni esperienza della vita comunitaria rappresenta un'opportunità di crescita, apprendimento e riabilitazione. In questo contesto, lo psicologo è parte integrante dell'équipe multidisciplinare e collabora alla realizzazione del progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato di ciascun ospite.

L'intervento psicologico offre uno spazio di ascolto, accoglienza e sostegno, nel quale la persona può esprimere liberamente i propri vissuti, elaborare difficoltà e fallimenti senza timore di giudizio e sviluppare una maggiore consapevolezza di sé. L'obiettivo è accompagnare il paziente nel riconoscimento delle proprie risorse, favorire il cambiamento e sostenere la costruzione di un progetto di vita orientato al futuro.

Attraverso i colloqui individuali e le attività di gruppo, lo psicologo promuove il mantenimento della motivazione al percorso di cura, contrasta il rischio di isolamento sociale e sostiene lo sviluppo dell'autonomia personale, delle capacità relazionali e dell'autostima.

L'intervento aiuta inoltre la persona a riconoscere e comprendere le proprie emozioni, i sintomi e le situazioni di disagio, fornendo strumenti utili per affrontarli in modo più consapevole ed efficace. L'angoscia e le emozioni difficili vengono considerate importanti segnali di un bisogno interiore, da ascoltare e comprendere all'interno di una relazione terapeutica basata sul rispetto, sull'empatia e sulla fiducia.

Particolare importanza riveste il lavoro di gruppo, che favorisce la condivisione delle esperienze, il confronto con gli altri e l'apprendimento di modalità relazionali più funzionali, contribuendo a rafforzare il senso di appartenenza alla comunità e a ridurre l'isolamento.

Attività proposte

Colloqui psicologici individuali

- Sostegno psicologico e ascolto.
- Elaborazione dei vissuti emotivi e delle difficoltà personali.
- Potenziamento della motivazione e delle risorse individuali.
- Supporto al percorso terapeutico-riabilitativo.

Gruppo del Respiro

Attraverso esercizi di respirazione consapevole e di ascolto del corpo, i partecipanti imparano a riconoscere le proprie sensazioni corporee, regolare le emozioni, ridurre lo stress e favorire uno stato di maggiore equilibrio e benessere.

Gruppo delle Immagini

L'utilizzo delle immagini facilita l'espressione di emozioni, ricordi e vissuti spesso difficili da comunicare con le parole. Il gruppo promuove la conoscenza di sé, la condivisione e la costruzione di nuovi significati attraverso il confronto con gli altri.

Il Servizio di Psicologia contribuisce a promuovere il benessere psicologico della persona, sostenendone il percorso di cura, il recupero dell'autonomia, l'inclusione nella vita comunitaria e il miglioramento della qualità della vita.

Assistenza infermieristica

"La salute è uno stato di totale benessere fisico, mentale e sociale" (OMS).

Il servizio infermieristico rappresenta una componente fondamentale del lavoro d'équipe, contribuendo alla presa in carico globale della persona e alla tutela della sua salute.

L'infermiere individua i bisogni assistenziali, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche e assicura un monitoraggio costante delle condizioni di salute dell'utente.

Tra le principali attività rientrano il reperimento dei farmaci prescritti, la preparazione e la gestione della terapia farmacologica, l'aggiornamento della documentazione sanitaria e il mantenimento di un costante raccordo con i medici specialisti e gli altri professionisti coinvolti nel percorso di cura, favorendo la continuità assistenziale e l'integrazione degli interventi.

SERVIZI ALBERGHIERI

Alloggio

In camera singola o doppia, l'assegnazione della camera viene disposta tenendo conto, per quanto possibile, delle esigenze e dei bisogni specifici dell'ospite. La struttura promuove e facilita la personalizzazione degli ambienti di vita compatibilmente con le normative di riferimento.

Pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzatura

Consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, refettori, giardino ecc.); sono inoltre programmati interventi di pulizia generale straordinaria.

Il servizio mensa

I pasti vengono forniti da una ditta esterna qualificata del territorio e rigenerata nella cucina interna alla struttura, il vitto viene preparato preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di tabelle elaborate dalla dietista e confermate dall'azienda sanitaria. I pasti vengono consumati nelle sale predisposte e in orari organizzati per accrescere il senso della vita comunitaria. Il menù è stagionale e differenziato in 4 tipologie, si articolati su sette giorni e per quattro settimane, con la possibilità di due scelte per ogni piatto.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia è rivolto agli abiti e indumenti degli ospiti e anche alla biancheria di uso comune della Casa. Il servizio di lavanderia delle lenzuola invece è affidato all'esterno.

Custodia e rendicontazione del denaro, dei valori e beni personali

L'attività di custodia e rendicontazione del denaro è svolta con la partecipazione degli ospiti ed è da considerare parte integrante dei processi terapeutici riabilitativi individuali.

Gestione della posta in arrivo e in partenza

Agli utenti è consentito far arrivare presso la struttura la propria posta con la modalità Seguimi Poste italiane firmando una delega per il ritiro della propria posta in arrivo all'ingresso in struttura.

Altri servizi

La struttura favorisce la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose; Accompagnamento, ove necessario, presso strutture sanitarie pubbliche e private; Possibilità di poter usufruire sul territorio, su richiesta, di un barbiere, un parrucchiere e un'estetista.

Prestazioni escluse

Assistenza medica di base; bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria; trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla struttura; spese funerarie in caso di morte dell'ospite; sigarette ed altri generi voluttuari.

PERCORSO ASSISTENZIALE E PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità d'ingresso

La normativa vigente, a garanzia del rispetto e della tutela del diritto alla salute e all'autodeterminazione, sancisce che la scelta della Comunità è sempre facoltà insindacabile dell'utente, dei familiari o del tutore legale. Al momento dell'ingresso in struttura vengono consegnati all'Utente, oltre che alla Carta dei servizi, Regolamento della Struttura, modulistiche per la cartella personalizzata e l'informativa sul trattamento dei dati sensibili come previsto dall'art. 13 D. L. vo 196/03.

L'**ammissione degli utenti** avviene su richiesta e con onere totale, come previsto dalla convenzione, del Servizio della Salute Mentale e dei Servizi sociali territoriali. Il personale della Casa dei Poeti si rende disponibile a fornire ai richiedenti tutte le indicazioni e il supporto necessario per l'espletamento delle procedure d'inserimento.

I servizi possono richiedere l'ingresso in struttura di un paziente tramite l'invio di una relazione clinica e successivamente viene fissato un primo incontro di valutazione iniziale alla presenza del responsabile della Casa e dell'equipe multidisciplinare. Attraverso questo primo incontro si valutano le motivazioni, il consenso, le esigenze di percorso terapeutico e l'adesione alle regole della comunità proprio per valutare e condividere l'appropriatezza dell'inserimento.

Accoglienza, osservazione e progettazione

Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta una cartella personale, costantemente aggiornata, che tiene conto della sua storia di vita, dei suoi bisogni e della sua situazione familiare e condizione di salute. La cartella personale della persona accolta riporta le registrazioni relativamente alle informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali), le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare e i riferimenti dei servizi sociali e sanitari.

Dal giorno dell'ingresso comincia un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta della durata di 30 giorni, al fine di elaborare un Progetto Personalizzato che tenga conto delle indicazioni dei servizi territoriali invianti e degli esiti del periodo di osservazione.

Continuità e professionalità del percorso assistenziale

Il Progetto Personalizzato viene verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi e la continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso frequenti rapporti con i professionisti sanitari, sociosanitari e sociali esterni alla struttura.

Al fine di garantire continuità e professionalità nella gestione del Progetto Personalizzato, sono previsti dalla struttura degli incontri di supervisione professionale su singoli casi o su aspetti di carattere generale che si attuano attraverso singoli incontri tra i professionisti dell'equipe multidisciplinare.

Il **Progetto Personalizzato** viene elaborato dall'equipe educativa entro 30 giorni dall'ingresso in Struttura e condiviso con il Servizio Sociale Referente. Viene aggiornato periodicamente in base

ai tempi previsti dai progetti e dai programmi d'intervento. Esso comprende obiettivi generali e specifici, definiti sulla base dell'analisi iniziale dei bisogni, della situazione complessiva dell'ospite e adeguati al tempo previsto di permanenza. Tali obiettivi vengono individuati e definiti attraverso griglie standardizzate di osservazione e valutazione delle abilità personali e sociali nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità (VADO, Valutazione di Abilità e Definizione di Obiettivi).

Questi strumenti sono predisposti per individuare gli indicatori da tenere in considerazione nella valutazione iniziale e nelle valutazioni periodiche così da elaborare un Progetto Personalizzato quanto più rispondente ai bisogni e permetterne una coerente valutazione in itinere.

Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali, nello specifico psichiatra di riferimento e assistente sociale e comunicate con adeguato preavviso al paziente, ai suoi familiari e all'amministratore di sostegno ove presente. In mancanza di accordo, le dimissioni sono comunicate con un preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

PERSONALE IMPIEGATO NELLA STRUTTURA

Casa Poeti, al fine di garantire un elevato livello educativo e assistenziale, dispone di un'équipe multidisciplinare con esperienza nel settore e in costante aggiornamento. Il personale che opera all'interno della Casa è composto da:

Responsabile di Struttura

Ha la responsabilità sia della struttura che del servizio offerto e ha il compito di garantire il funzionamento generale della Casa in collaborazione con la Direzione della Cooperativa.

Coordinatore

È responsabile della gestione del personale relativamente all'organizzazione e programmazione dei turni, delle sostituzioni in caso di malattia e ferie, della gestione dell'andamento del gruppo di lavoro attraverso riunioni periodiche d'équipe in stretta collaborazione con il Referente educativo.

È la figura professionale che ha la responsabilità dell'operato di tutta l'équipe educativa e del funzionamento della Casa. Progetta, organizza, coordina, gestisce e verifica il lavoro svolto, l'andamento della Struttura.

Si occupa, insieme al Responsabile, della valutazione delle richieste d'inserimento, delle fasi di accoglienza, ammissione e ingresso nella struttura della persona. Verifica l'andamento dei programmi attuati, in coerenza con quanto previsto dal Piani Personalizzati, segue tutti i passaggi relativi alla accoglienza e dimissioni degli utenti e cura il collegamento con altre realtà territoriali.

Educatore

Le azioni educative-riabilitative sono volte al potenziamento di caratteristiche individuali funzionanti con l'obiettivo di creare e mantenere un modello positivo di reinserimento sociale.

Operatore Socio Sanitario

L'operatore sociale è la figura professionale che si occupa principalmente della cura e gestione degli ambienti della Casa, supportando i pazienti durante tutte le attività di gestione degli spazi comuni e individuali così come nella cura della propria persona attraverso una relazione di fiducia e di rispetto.

Infermiere

L'infermiere svolge un ruolo fondamentale nella presa in carico dell'ospite, valutandone i bisogni assistenziali, assicurando l'esecuzione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche e verificando nel tempo l'evoluzione delle condizioni cliniche, al fine di garantire un'assistenza appropriata e continuativa.

Psicologo

La figura dello psicologo è prevista in struttura per intervenire a favore della prevenzione, del contenimento e del miglioramento delle problematiche emotive e relazionali degli ospiti, attraverso lo sviluppo di capacità e risorse relazionali in un'ottica di promozione della salute e della qualità di vita di tutti gli ospiti. Tale figura si avvale sia dei colloqui individuali che del lavoro di gruppo tra gli ospiti tramite un'attenta valutazione diagnostica e un buon sostegno psicologico.

Psichiatra supervisore

Lo psichiatra, esterno al servizio, si occupa della supervisione professionale al fine di garantire uno spazio dedicato al gruppo di lavoro multidisciplinare.

Il metodo di lavoro si basa sullo scambio orizzontale tra le varie professionalità che si incontrano per elaborare e verificare i piani di assistenza personalizzati e per affrontare i problemi del servizio. Il lavoro per progetti personalizzati richiede il coinvolgimento di tutta l'organizzazione, per superare l'impostazione del lavoro per prestazioni ed invece considerare l'ospite nella sua globalità.

I rapporti fra il personale della Casa e gli ospiti sono fondati sul principio del reciproco rispetto e collaborazione.

L'equipe e lo sviluppo delle competenze

Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze costantemente aggiornato; il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori ed è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte.

SISTEMA GESTIONALE PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La documentazione clinica è completamente informatizzata, ciò consente una migliore gestione del percorso del paziente da parte dei diversi attori e sulla base di un progetto personalizzato, condiviso con il paziente, la famiglia e i servizi invianti, vengono programmati percorsi terapeutici strutturati sia sulle esigenze cliniche dei pazienti che sugli aspetti socio ricreativi.

Il sistema di monitoraggio e valutazione è costruito per rilevare informazioni utili a descrivere l'andamento del servizio nel suo complesso e a migliorarne l'efficacia e l'efficienza. Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità del servizio erogato. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità forniscono dei punti di riferimento sia per i fruitori, sia per gli operatori e sono utili a orientare e valutare l'azione della Struttura. Vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del Paziente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura e prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- La coerenza degli interventi con il Progetto Personalizzato;
- Le modalità di coordinamento con la rete dei servizi sociali scolastici e sanitari;
- La tutela e la partecipazione;
- Gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate;
- La professionalità espressa dal personale impiegato.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo. Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Struttura che ne assicura la verifica periodica. La metodologia di controllo della Qualità analizza il processo del servizio erogato, attraverso l'adozione di precisi indicatori e standard di riferimento. Nella verifica è fondamentale il coinvolgimento anche degli ospiti e dei Servizi in quanto fruitori attivi e partecipi del servizio. Pertanto i dati, congruamente e trasversalmente alle attività, sono rilevati mediante strumenti adeguati a declinare:

- la condizione degli ospitati;
- la condizione degli operatori;
- la condizione del servizio nel suo complesso.

In particolare la Struttura adotta strumenti specifici di valutazione (questionari, formazione di gruppi e di discussione), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte degli ospiti e dei servizi. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità. La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti. Il piano delle attività e dei risultati attesi è coerente con gli indirizzi regionali e locali e viene aggiornato e valutato attraverso un sistema di indicatori.

Riferimenti normativi

Legge Regionale n. 82 del 28 dicembre 2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato", così come modificata dalla legge regionale n. 1 del 3 gennaio 2020 "Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato. Modifiche alla L.R. n. 82/2009" .

Legge Regionale n. 41 del 24 Febbraio 2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale".

DPGR n. 2/R "Regolamento di attuazione all'art 62 della Legge Regionale n. 41 del 24 Febbraio 2005 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale) del 09.01.2018"

Il linguaggio diverso è una diversa visione della vita
(Federico Fellini)