

STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICA DI NEUROPSICHIATRIA DELL'ADOLESCENZA

PANI E PESCHI

Carta dei servizi

La comunità "Pani e Peschi" si trova a Milano, in via Consolini n°3.

L'ente gestore è "Farsi prossimo" ONLUS Soc.Coop.Soc, la cui attività prevalente riguarda lo sviluppo e gestione di servizi socio-sanitari e socio-educativi; la cooperativa è promossa nell'ambito delle attività della Fondazione Caritas Ambrosiana ed è socia del "Consorzio Farsi Prossimo".

La comunità SRT "Pani e Peschi" è stata autorizzata e accreditata per n.10 posti residenziali con delibera n. 730 del 22/06/2016 dalla ATS Milano Città Metropolitana ed è iscritta al n. 1336 del Registro Regionale delle strutture accreditate della Regione Lombardia.

1. Come raggiungere la comunità.

La struttura è ubicata in via Consolini n.3, a Milano, all'interno del Quartiere Gallaratese ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (200 mt dalla fermata San Leonardo della Linea Metropolitana 1 – rossa -).

Per chi arriva in auto da fuori Milano è consigliata:

- Autostrada A4, uscita FIGINO, poi proseguire su SS 33/via Gallarate;
- Tangenziale Ovest – uscita2 Milano Gallaratese- Figino-Novara, poi proseguire su SS 33/via Gallarate

La struttura è dotata di parcheggio privato.

2. Descrizione della struttura

La casa è un'abitazione indipendente, distribuita su due piani e mansarda e si presenta in un corpo unico con due moduli: uno con caratteristiche prettamente residenziali, l'altro con ampio spazio per le attività laboratoriali, funzionalmente separati ma adiacenti; è circondata da un **ampio cortile privato**, con **spazio verde** per eventuali attività di giardinaggio e **campo sportivo polivalente** dotato anche di illuminazione, chiuso da una cancellata.

Il centro è privo di barriere architettoniche.

La **parte residenziale** è così costituita:

- Zona giorno, al piano terra con ingresso in un *locale polivalente* con parete divisoria che suddivide la zona relax/soggiorno con TV dal locale con tavolo e sedie utilizzabile anche per i pasti. A destra, si trova l'ingresso della **cucina**, dotata di tutti gli elettrodomestici per la vita domestica e, accanto a questo locale, si trova il **locale ripostiglio** ad uso dispensa con freezer e scaffalatura. A sinistra della sala da pranzo, un corridoio conduce ad un **bagno attrezzato per ospiti**. Il corridoio porta anche al **locale infermeria**, dotato di un armadio chiuso a chiave per i farmaci ed un vano blindato per contenere eventuali farmaci e strumenti medici per i quali è necessario un livello superiore di sorveglianza e di difficoltà di accesso, con annesso bagno dedicato. A seguire, si trovano **due uffici**, uno per gli operatori e uno per il coordinatore che, al bisogno, possono essere anche adibiti a locali per colloqui.
- Zona notte, una rampa di scale chiusa ed un ascensore conducono al primo piano dove si trovano, a disposizione degli ospiti, **quattro camere doppie e due singole**, la **camera/spogliatoio per il personale**, in particolare, per l'operatore notturno, e **tre bagni**. Una porta con serratura conduce, tramite una scala a chiocciola, al locale mansarda, adibito a ripostiglio ad uso esclusivo degli operatori.

La **parte adibita a spazio laboratoriale**, ampia circa 150 mq, è costituita da un grande open space dove è possibile svolgere attività occupazionali, creative ed espressive; in particolare, una zona è già attrezzata come spazio-teatro (con palcoscenico).

3. Destinatari

La Comunità è accreditata per accogliere adolescenti, maschi e femmine, prevalentemente di età compresa tra i **14 e i 17 anni** (fino ai 21 se in prosieguo amministrativo), con **disturbi psichiatrici**:

- Disturbi schizofrenici
- Forme gravi dei disturbi dell'umore
- Disturbi ossessivo-compulsivi
- Disturbi del comportamento alimentare
- Disturbi della condotta di forma grave in comorbilità con altri disturbi, che vanno valutati con estrema attenzione

Sono escluse dall'accesso in Comunità quelle persone che presentino un deficit intellettivo categorizzabile nel ritardo mentale (QI inferiore a 70).

La diagnosi, da sola, non è sufficiente ai fini di una residenzialità terapeutica e deve, quindi, essere associata a una o più delle seguenti condizioni:

- ✓ necessità, per periodi brevi/medi, di una diversa collocazione abitativa per l'impossibilità di gestire l'insieme delle situazioni socio-relazionali, per la presenza di forti conflitti nel nucleo familiare; per la mancanza di un tessuto sociale all'interno della comunità locale già in grado di supportare i momenti critici; per la presenza di forti meccanismi espulsivi;
- ✓ provvedimenti di allontanamento disposti dal Tribunale dei Minori;
- ✓ gravi atti lesivi per sé o per altri, agiti o tentati; agiti anticonservativi;
- ✓ provenienza dal servizio di Pronto Intervento o dal ricovero ospedaliero e necessità di periodi di residenzialità terapeutica, dopo il superamento della fase critica acuta.

Il Servizio ha una capienza di 10 posti letto.

Un posto è dedicato a **adolescenti in situazione di emergenza**, quali:

- pazienti NPIA in condizione clinica di sub-acuzie (es. dimissioni da reparto ospedaliero, ingressi dal domicilio in situazioni emergenziali);
- pazienti con necessità di collocamento terapeutico d'urgenza.

4. Obiettivi

Recependo le normative vigenti la cooperativa si prefigge di perseguire, attraverso questo servizio, i seguenti obiettivi:

- continuità della permanenza nel contesto di vita dell'adolescente, temporaneità dell'allontanamento, mantenimento della prossimità possibile con la comunità di vita e integrazione con la comunità locale;
- realizzazione di risposte tempestive, ad alta intensità terapeutico-riabilitativa, ad alto livello di flessibilità, con inclusione nel progetto d'intervento individuale della parte educativa e sociale;
- facilitazione della transizione all'età adulta e, ove necessario, facilitazione del passaggio a forme di accoglienza maggiormente adeguate alla crescita dell'adolescente;
- supporto e parternariato attivo della famiglia, del contesto di vita (scuola, agenzie territoriali di socializzazione), nonché il coinvolgimento dell'adolescente secondo l'**Approccio Dialogico**.

La Comunità si organizza per essere un luogo specifico per prendersi cura della sofferenza psichica di ragazze e ragazzi; ha, al suo interno, un insieme di funzioni e processi che si propongono di rispondere ai complessi bisogni dell'adolescente nella sua duplice dimensione: individuale e grupppale, intesa come appartenenza plurima, ma anche concreta e fantasmatica.

Gli obiettivi di cura riguardano, pertanto, due macro aree di intervento:

- 1) Sviluppo/recupero delle capacità espressive e relazionali** dell'adolescente, sostenendo il processo di individuazione interrotto dall'insorgere della patologia. Affinché il processo d'individuazione riprenda il suo corso, è necessario che l'adolescente possa continuare la trasformazione del sé verso una forma di maggiore coesione e integrazione.
- 2) Rafforzamento dei rapporti:** parallelamente al lavoro sul singolo adolescente (sia in un contesto individuale che di piccolo gruppo), si propongono interventi finalizzati alla facilitazione dell'avvio e consolidamento dei rapporti dell'adolescente con le buone reti del proprio territorio, intendendo con queste **la famiglia**, i pari e i fondamentali soggetti formativi e ricreativi.

Gli interventi proposti intendono essere temporanei e finalizzati alla maggiore autonomizzazione possibile. Da una parte, quindi, le attività servono ad esercitare/recuperare delle competenze, dall'altra, richiedono che ci si occupi, nel contempo, dell'ambiente che, in prospettiva, dovrà riorganizzarsi e accompagnare i processi evolutivi dell'adolescente.

5. Stile/identità del servizio

La Cooperativa Farsi Prossimo, facendo proprie la pedagogia della carità e la scelta di prossimità di Caritas Ambrosiana, intende rispondere ai bisogni di cura degli adolescenti con disagio psichico offrendo percorsi terapeutici ispirati al **“modello riabilitativo integrato”** secondo la cornice di riferimento della **“psichiatria e neuropsichiatria infantile di comunità”** (Piano di azioni nazionale per la salute mentale, cap.1) che promuove il lavoro nel territorio e rilancia il lavoro di rete come elemento fondamentale di cura.

I servizi per la salute mentale di Farsi Prossimo sono offerti sulla base di una visione comune dell'utente: ogni persona possiede delle doti e delle risorse che possono essere sviluppate attraverso una relazione umana non giudicante e in un ambiente di vita

accogliente dove può, sentendosi accettata nella complessità della sua persona, esprimersi e ritrovare fiducia in se stessa [Cfr. **“Modello biopsicosociale”** che permette di cogliere l’unicità e la globalità della persona in maniera completa ed ampia, nell’intreccio di tre dimensioni: quella biologica, quella psicologica e quella sociale; **“Modello di empowerment”** che indirizza il singolo ed il proprio contesto ad accrescere la fiducia nelle proprie risorse, considerandoli potenzialmente competenti anche nelle situazioni più critiche, creando così un **“welfare generativo”** che potenzia il capitale sociale delle persone e delle comunità di appartenenza rendendole, a loro volta, protagoniste e generatrici di **“benessere”**]. La metodologia di lavoro della comunità Pani e Peschi si basa sull’**Approccio Dialogico** declinabile anche con funzioni riabilitative capacitanti anche nei confronti di pazienti, utenti, professionisti che operano in ambito socio sanitario. Per ottenere buoni risultati nei percorsi riabilitativi è fondamentale favorire un’attivazione positiva in grado di stimolare le risorse individuali e del contesto di gruppo per sostenere una condizione di benessere personale e relazionale. Vengono promossi spazi dialogici per consentire ai ragazzi e alle loro famiglie di sperimentare la propria capacità di tenuta nelle fasi critiche, per scoprire abilità e competenze sconosciute o latenti. Per gli operatori professionali questo approccio può arricchire le abilità tecniche acquisite, aggiungendo una prospettiva promettente ma anche sfidante rispetto alla capacità di rinunciare a un controllo continuo.

Il mandato alle équipes, attraverso **l’integrazione di competenze multidisciplinari** è di operare sui livelli di:

- **sostegno all’utente** nel processo di acquisizione e sviluppo di capacità e strumenti necessari per riprendere un rapporto con la comunità di vita più adeguato e gratificante ed uscire dall’isolamento e dalla sfiducia nelle proprie capacità.
- **collaborazione con le realtà del territorio** quali servizi, parrocchie, associazioni e il coinvolgimento di volontari, secondo la tradizione di riferimento della comunità di Caritas Ambrosiana e della prospettiva di sviluppo di un territorio sensibile alla salute mentale e garante di continuità.

La proposta terapeutica si fonda su questi concetti cardine:

- la Comunità Terapeutica deve garantire un luogo protettivo e accudente;
- la sicurezza è la condizione base per poter comunicare pensieri ed emozioni e per sperimentare che le crisi possono essere gestite;
- la Comunità come luogo di possibile divertimento e realizzazione, dove il rapporto tra desiderio e azione tiene conto del concetto di responsabilizzazione, all’interno di processi di apprendimento dall’esperienza;

- la Comunità come contesto in cui si possa fare esperienza positiva di sé e di appartenenza, stimolando e rinforzando le capacità collaborative, solidali di ciascuno e facendo emergere l'essere portatori di valore e di dignità;
- l'obiettivo è di consentire un benessere sociale, relazionale ed emotivo che consenta di pensare ad un futuro progettuale fuori dalla Comunità.

Gli operatori condividono l'esperienza quotidiana con le ragazze e i ragazzi con la funzione di creare un ambiente accogliente, affettivo ed emotivamente rassicurante, che metta in condizione di sperimentarsi nel confronto e nel divenire autonomi.

La vita di comunità, rimettendo in gioco le relazioni con i coetanei, con l'ambiente, con le figure adulte, può essere un'esperienza emotiva e ri-costruttiva, potenzialmente in grado di modificare i rapporti tra mondo esterno e mondo interno e renderli più equilibrati.

L'approccio agli aspetti patologici manifestati dall'adolescente considera nella sua specificità l'età adolescenziale come momento evolutivo complesso e come momento organizzativo – instabile – di quella che sarà la personalità adulta, quindi, come fase per la definizione di una ricerca identitaria e relazionale.

L'attenzione sarà costantemente diretta su due ambiti: il percorso terapeutico dell'adolescente con i propri referenti (neuropsichiatra, psicologo e/o psicoterapeuta, figure di riferimento della comunità...) e il percorso all'interno del gruppo, come persona appartenente al gruppo dei pari, della famiglia e della Comunità.

6. Servizi forniti

La comunità è aperta tutto l'anno, 24h/24h, senza interruzioni del servizio.

Fornisce i seguenti servizi:

- area Clinico Neuropsichiatrica: monitoraggio delle condizioni psicopatologiche e della terapia farmacologica (colloqui clinici individuali e/o con la famiglia; somministrazione delle eventuali terapie farmacologiche prescritte, monitoraggio dell'assunzione e degli effetti);
- area Psicologica: interventi strutturati e/o, al bisogno, di carattere psicologico e psico-educativo (colloqui clinico – psicologici di sostegno e contenimento per l'adolescente, i **genitori**, i **familiari**; gruppi di discussione e tematici per adolescenti e familiari); eventuali percorsi di psicoterapia possono essere attivati tramite collaborazione di enti esterni;

- area Riabilitativa: interventi strutturati e/o semi-strutturati, sia individuali che di gruppo, di abilitazione psicosociale, finalizzati al recupero delle abilità di base ed interpersonali/sociali e al reinserimento dell'adolescente nel suo contesto di origine;
 - attività per la cura di sé e dell'ambiente di vita (supporto rispetto all'igiene personale, alla cura dell'alimentazione e della salute fisica, alla cura dell'abbigliamento e dei propri spazi);
 - attività per la convivenza, sia dal punto di vista organizzativo (turni nella gestione della vita comunitaria a livello pratico) che dal punto di vista relazionale (possibilità di confronto in spazi di riunione di gruppo, rispetto delle regole);
 - attività psico-educativa (individuale o di gruppo), legata alla conoscenza della propria patologia, ai sintomi e alla loro gestione, al riconoscimento dei segnali precoci di crisi, social skill training, intervento di psicoeducazione e di esercitazione pratica sulle abilità sociali utilizzando tecniche cognitivo-comportamentali (quali role playing, modelling e prompting) al fine di rinforzare il senso di autoefficacia e aumentare l'autostima del ragazzo all'interno di uno spazio che sia protetto e, al contempo, dia anche l'opportunità di un confronto fra pari;
 - interventi sulle abilità di base, interpersonali, sociali e sulle autonomie (spostamenti, gestione del denaro, gestione delle attività domestiche, problem solving);
 - attività per il sostegno scolastico e/o formativo/lavorativo con orientamento alla formazione o supporto scolastico (compresa scuola parentale presso la comunità), affiancamento nel percorso socio-lavorativo, in stretta connessione con le agenzie del territorio interessate;
 - interventi di rete con la famiglia e i servizi invianti;
- area di Ri-socializzazione: interventi di promozione delle competenze relazionali e di socializzazione, partecipazione ad attività comunitarie, scolastiche e altre attività di gruppo;
 - attività espressive e creative quali la danza, la musica, il cinema, il teatro, l'arte al fine di promuovere l'espressione della corporeità e del mondo interiore delle emozioni;
 - attività ludico-motorie: il gioco, lo sport come mediatore della relazione in gruppo, strumento di promozione di un armonico sviluppo di crescita e di scoperta dei propri interessi e capacità, strutturazione del tempo libero, divertimento;
- area Assistenziale: vitto, alloggio, igiene degli ambienti domestici, lavanderia, assistenza all'igiene personale ove necessario, accompagnamenti previsti dal progetto, sorveglianza attiva 24h/24h.

L'ottica in cui verranno attuati gli interventi riabilitativi sarà quella di seguire e incoraggiare le inclinazioni naturali dell'adolescente, privilegiando lo spazio esterno alla comunità e l'aggancio sul **territorio** come obiettivo da raggiungere, come setting in cui sperimentarsi, come luogo dove mobilitare le proprie capacità adattative.

Il medico neuropsichiatra della Comunità lavora in stretta collaborazione con il medico neuropsichiatra titolare della presa in carico che è quello della U.O.N.P.I.A inviante; il medico di base curante può rimanere quello già assegnato, se agevolmente raggiungibile per collocazione territoriale, o può venirne assegnato uno del territorio della Comunità.

Gli interventi, per ogni adolescente, sono definiti tramite l'elaborazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato.

La struttura è organizzata per la **gestione dei rischi clinici e delle emergenze** attraverso Linee Guida periodicamente aggiornate; tutti gli operatori ne sono informati al momento della presa di servizio e ciclicamente vengono trattate durante le riunioni settimanali d'équipe per condividere revisioni e come formazione continua.

Di seguito elenco:

- L SER07 01 rev.00 Linea guida per la gestione del rischio autolesivo e suicidario
- L SER07 03 rev.00 Linee guida per la gestione delle fughe
- L SER07 05 rev.00 Linee guida per la gestione dell'escalation
- L SER07 06 rev.00 Linee guida per la gestione emergenze
- L SER07 42 rev.00 Linee guida per la gestione della terapia al bisogno

7. Spese

La struttura garantisce ai propri ospiti vitto, alloggio, assistenza sanitaria (compresi psicofarmaci) e prestazioni educative, terapeutiche e riabilitative, a fronte di una **retta giornaliera a carico del Sistema Sanitario Regionale**, che prevede le seguenti tariffe comprensive di IVA e rimodulazioni come indicato nella DGR XI/7752 del 28.12.2022:

| | |
|----------------------|--|
| Euro 290 /die | Posto letto per l'emergenza, massimo 90 giorni non rinnovabili |
| Euro 270/die | Primi 12 mesi di permanenza – rinnovabili di massimo altri 12 mesi (nel caso di minore collocato con provvedimento dell'autorità giudiziaria ancora attivo allo scadere dei 24 mesi, viene mantenuta la tariffa) |
| Euro 235/die | Oltre 24 mesi di permanenza |

Le tariffe riconosciute dal Sistema Sanitario Regionale non comprendono **spese di carattere personale** che risultano **a carico della famiglia o degli Enti Locali**, nel caso il minore non abbia una famiglia in grado di sostenere tali spese.

Tali spese, preventivate, concordate e condivise, saranno regolamentate secondo un accordo sottoscritto all'ingresso che prevede:

- per le famiglie, una dichiarazione di assunzione diretta delle spese o in alternativa il versamento di un fondo da quantificare secondo le presunte esigenze del minore, il cui utilizzo sarà rendicontato periodicamente con riscontri oggettivi e che dovrà essere reintegrato ad esaurimento;
- per l'Ente Locale, il rimborso a fronte di rendicontazione periodica con riscontri oggettivi.

8. Convenzioni

La Comunità si impegna, attraverso le proprie reti territoriali e la rete dei servizi della cooperativa e del Consorzio Farsi Prossimo, ad agevolare l'accessibilità ad alcuni servizi e prestazioni attraverso convenzioni, quali:

- Poliambulatorio Jenner73 - Coop. Farsi Prossimo Salute: prestazioni dentistiche e polispecialistiche, compresa attività di psicoterapia individuale e familiare (tariffe dedicate per utenti e familiari della comunità; possibilità di gratuità o minima partecipazione alla spesa per situazioni di indigenza)
- Agenzia Mestieri Milano4: servizio per gli inserimenti lavorativi del Consorzio Farsi Prossimo
- Altre eventuali agevolazioni/gratuità per le attività culturali, sportive e di tempo libero sul territorio
- Accreditamento come ente erogatore per i voucher adolescenti “#UP – Percorsi per crescere alla grande” - DGR 7503/2022

9. Lista di attesa

Le domande di inserimento in Comunità che non possono essere accolte per saturazione dei posti disponibili vengono inserite in lista di attesa, in ordine di data di arrivo (fa testo l'invio della documentazione).

Gli elementi di precedenza sono:

- caratteristiche di maggiore compatibilità col gruppo ospiti già presente;
- data di arrivo della domanda;
- residenza nel territorio di competenza di ATS Milano Città Metropolitana.

Per quanto riguarda la pronta accoglienza nel posto di emergenza, la priorità sarà data a pazienti:

- in dimissione da ricoveri ospedalieri
- con provvedimento urgente di collocazione residenziale terapeutica di NPIA
- ad elevata complessità clinica

salvaguardando comunque il criterio della compatibilità con il gruppo ospiti già presente.

Nel momento in cui si libererà un posto, il Coordinatore contatterà, attingendo dalla lista dell'anno in corso, il servizio segnalante per verificare che sia ancora attuale la necessità, raccogliere aggiornamenti in merito all'evoluzione della situazione e fissare, quindi, i passaggi di conoscenza utili a definire l'eventuale inserimento.

10. Ammissione e dimissione

L'inserimento è subordinato a:

- valutazione favorevole del medico neuropsichiatra e del coordinatore della comunità, sentito comunque il parere dell'équipe;
- autorizzazione all'inserimento e relativa emissione di impegno di spesa da parte dell'UOC Salute Mentale e Dipendenze dell'ATS Città Metropolitana di Milano.

La procedura di accesso alla Comunità prevede che il servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza che ha in carico il minore, eventualmente in condivisione con il Servizio sociale di riferimento, formuli una richiesta di inserimento attraverso l'invio della documentazione clinica e sociale di cui è in possesso.

Qualora la richiesta risulti idonea, secondo la disponibilità di posti prevista, viene concordato un incontro tra l'équipe inviante della NPIA e l'équipe della struttura, per valutare in modo più approfondito aspetti clinici e di funzionamento, risorse e necessità terapeutiche-riabilitative e assistenziali, nonché la compatibilità per età, genere e necessità del trattamento.

Qualora ci siano i presupposti per procedere all'accoglienza viene costituita **un'équipe interistituzionale allargata** (operatori di riferimento dell'équipe multidisciplinare interna

insieme a operatori del servizio inviante, che resta, comunque, titolare della presa in carico del paziente, ed eventualmente di altre strutture coinvolte) con il coinvolgimento diretto della famiglia e si concorda il **percorso di conoscenza del paziente e di preparazione all'ingresso**.

All'ingresso in comunità devono essere consegnati:

- documenti originali del ragazzo (es.: carta identità, tessera sanitaria)
- piano di trattamento farmacologico definito dalla UONPIA inviante
- **PTI** definito dalla UONPIA inviante
- **Consenso informato al trattamento** e **consenso privacy** firmati dal/dai genitori o dal tutore o da chi esercita la patria potestà
- **Regolamento interno** firmato dal ragazzo e dai genitori se presenti (che viene fornito in visione in allegato alla presente e discusso insieme agli operatori durante il percorso di conoscenza e preparazione all'ingresso)

Una volta avvenuto l'inserimento, inizia il periodo di osservazione durante il quale il ragazzo viene affiancato da un educatore di riferimento che ha il compito di facilitare lo svolgimento delle attività proposte e di osservare le risposte comportamentali del soggetto. Entro 30 giorni viene definito il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI)**, che sarà concordato, condiviso e sottoscritto da tutti coloro che in esso sono coinvolti (utente e famiglia compatibilmente con le singole situazioni, rappresentante per la SRT, servizi NPI, servizi sociali ecc).

Tale strumento recepisce le indicazioni del PTI e presenta, sinteticamente, un'analisi dei bisogni riabilitativi della persona ed esplicita obiettivi ed interventi specifici proposti.

Lo **strumento di valutazione** degli esiti sarà **CANS**, in quanto strumento inclusivo e partecipativo di tutti i portatori di interesse (paziente, famiglia, servizi), con una prima compilazione all'ingresso (T-zero) e poi semestralmente.

Le **dimissioni** di norma sono programmate con quanto più anticipo possibile (comunicate non oltre 50 giorni antecedenti) e possono avvenire nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi di progetto;
- manifesta intolleranza del paziente e perdita di efficacia nel rimanere in Struttura Residenziale;
- perdita di uno dei requisiti di permanenza (es. sopraggiunti limiti di età);
- aggravamento del quadro clinico, in particolare nei casi di reiterati e/o protratti ricoveri;
- fuga e/o allontanamento volontario per un periodo superiore a 7 notti/8 giorni

Sarà cura della Struttura fare in modo che il tutto avvenga in maniera condivisa e concordata con il servizio inviante, con la famiglia e possibilmente con il paziente stesso, formulando un progetto di dimissione che tuteli e favorisca il progressivo reinserimento nel territorio e nella rete familiare d'origine ove possibile o che supporti la transizione verso altri servizi.

Sarà compilata una relazione di dimissione che verrà consegnata all'ente inviante per agevolare la continuità delle cure e trasmettere le informazioni cliniche e relative al percorso terapeutico nel caso di passaggio ad altra struttura.

E' possibile, su richiesta della famiglia e/o del tutore, rilasciare copia della cartella clinica (referti esami, prescrizioni terapie), previo appuntamento con il Coordinatore, o chi per esso, per la consegna.

11. Giornata Tipo

| Orario | Attività |
|-------------|--|
| 6.30/10.00 | Sveglia, colazione e preparazione (secondo esigenze individuali progettuali e del proprio stato di salute; orari variabili anche a seconda che siano giorni feriali o festivi) |
| 10.00/12.30 | Attività terapeutiche, riabilitative o altro a livello individuale e/o di gruppo secondo PTRI |
| 12.30/14.00 | Pranzo |
| 14.00/15.00 | Riposo o tempo libero |
| 15.00/19.30 | Attività terapeutiche, riabilitative o altro a livello individuale e/o di gruppo secondo PTRI – merenda |
| 19.30-20.30 | Cena |
| 20.30/23.00 | Attività libere o di socializzazione (interne o esterne alla comunità, di gruppo o individuali, secondo programmazione del servizio e PTRI; con orari flessibili a seconda che siano giorni feriali, festivi o di vacanza) |
| Dalle 23.00 | Riposo |

Per ogni ragazzo e ragazza viene compilato e condiviso un **planning di attività settimanale individualizzato**, aggiornato trimestralmente e comunque al modificarsi delle condizioni personali e progettuali.

Ha lo scopo di aiutare il ragazzo ad orientarsi rispetto ai propri impegni, avere una pianificazione rassicurante e chiara (per quanto non rigida) del proprio tempo ed acquisire consapevolezza rispetto alla tenuta degli impegni concordati.

12. Profili professionali presenti nella comunità.

L'équipe della Comunità ha la seguente composizione:

- ✓ 2 Medici neuropsichiatri: 20 h settimanali totali (presenti ogni giorno, da lunedì a venerdì, con reperibilità);
- ✓ 2 Psicologi clinici: 22 h settimanali totali (presenti ogni giorno, da lunedì a venerdì);
- ✓ 2 Coordinatrici del centro di servizio (presenti da lunedì a venerdì, con reperibilità); una di esse ricopre anche funzione di pedagoga;
- ✓ Figure turnanti diurne (fascia 7.30-22.00) da lunedì a domenica:
 - 7 operatori dell'area educativa e riabilitativa (4 educatrici professionali, 2 terapisti della riabilitazione psichiatrica, una psicologa con funzione educativa), per un totale di 224 ore settimanali
- ✓ Figure turnanti diurne e notturne, da lunedì a domenica:
 - 4 operatori socio sanitari, per un totale di 142 ore settimanali
 - 5 infermieri per un totale di 126 ore

L'équipe usufruirà di attività di **supervisione periodica**, a cura di uno psicologo esterno: tale attività supporterà il gruppo di lavoro nell'analisi e rielaborazione delle dinamiche relazionali, dei vissuti, di eventuali conflitti al fine di orientare e garantire la centratura del gruppo sui bisogni dell'utenza.

La Comunità eroga i propri servizi e garantisce le attività tramite personale in rapporto di dipendenza e/o consulenza e, quindi, retribuito, che si avvale di affiancamenti e della collaborazione di tirocinanti e di figure volontarie che possono garantire un impegno anche minimo, ma stabile e continuativo nel tempo.

Per facilitare la collaborazione tra operatori professionali e volontari, è prevista un'attenzione particolare alla **formazione** iniziale e continua di tutti gli operatori, attraverso redazione di un piano annuale di formazione e l'attività formativa svolta durante le supervisioni e le riunioni d'équipe che si tengono settimanalmente e che prevedono la presenza a rotazione delle figure cliniche e la partecipazione di tutti i componenti dell'équipe.

13. Codice Etico

La Farsi Prossimo ha adottato, tramite delibera assembleare del 13 novembre 2013, un codice etico ai sensi del d.lgs. 231/2001. Nel codice etico sono esplicitati in maniera chiara i valori e i principi etici e sociali a cui devono attenersi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori, volontari e tutti coloro che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa. Sempre ai sensi del d.lgs. 231/2001, la Farsi Prossimo ha redatto in data 25 febbraio 2015 il proprio manuale di gestione e controllo (Mog) che è stato aggiornato in data 14/12/2022 (rev 04) e ha nominato l'organismo di vigilanza previsto dalla normativa, rinnovato in data 30 gennaio 2023.

14. Standard di qualità

La Farsi Prossimo ha ottenuto la prima Certificazione di Qualità nel 2002 con l'Associazione svizzera per Sistemi di Qualità e di Management SQS. Oggi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 nei seguenti ambiti: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza in ambito socio-assistenziale o per persone e/o nuclei familiari in difficoltà; erogazione di servizi di formazione, consulenza e orientamento.

L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità, d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità.

15. Modalità di gestione dei reclami

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: reclami@farsiprossimo.it
- via fax: 02/29522572
- via posta: Farsi Prossimo ONLUS Società Cooperativa Sociale - Via Fusinato,7 – 20156 Milano

È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 30 giorni.

Responsabile della Qualità: Monica Napoli

16. Questionari di rilevazione della soddisfazione

Una volta l'anno è prevista la distribuzione di un questionario agli ospiti ed ai loro familiari per valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e per raccogliere suggerimenti e critiche. Con il consenso dell'interessato, si potranno concordare diverse e ulteriori modalità di raccolta dei dati, ad esempio, con intervista, con colloquio successivo alla compilazione o altre modalità ritenute utili.

A partire dall'analisi dei risultati della rilevazione, viene elaborato un report in cui vengono indicati gli elementi di forza e le criticità, vengono, inoltre, stabiliti degli obiettivi di miglioramento rispetto alle carenze evidenziate, di cui verrà data diffusione secondo le modalità più opportune (riunioni con gli ospiti, colloqui di restituzione con i familiari, distribuzione report via mail agli enti invianti...).

17. Riferimenti

| Indirizzi | Giorni | Orari | Telefono |
|---|-----------------------|------------|---|
| <p>S.R.T. NPIA "PANI E PESCHI" Via Consolini, 3 (MI) paniepeschi@farsiprossimo.it</p> <p>Coordinatrici: dr.ssa Anna Carretta anna.carretta@farsiprossimo.it dr.ssa Laura Longoni laura.longoni@farsiprossimo.it</p> | Dal lunedì al venerdì | 9.00-17.00 | <p>02-89919446</p> <p>334-6405012</p> <p>334 6405012</p> <p>335 6265252</p> |
| <p>COOPERATIVA FARSI PROSSIMO Via Fusinato, 7 -20156- Milano (MI)</p> <p>Referente: Simona Novara simona.novara@farsiprossimo.it amministrazione@farsiprossimo.it segreteria@farsiprossimo.it</p> | Dal lunedì al venerdì | 9.00-17.00 | <p>02 33000945</p> <p>02 33006087</p> <p>333 9096024</p> |

18. Validità del presente documento

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, a seguito di verifica del servizio e revisione delle procedure e delle condizioni di erogazione a cura della Direzione della Cooperativa e del Sistema Qualità, secondo gli obiettivi di miglioramento fissati e di quanto prescritto dalle normative vigenti.

Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato sul sito della cooperativa e viene comunicato a utenti/familiari/tutori/enti invianti e portatori d'interesse in genere, attraverso invio informatico secondo una lista di distribuzione che sarà periodicamente aggiornata e in cui saranno inclusi anche i familiari/tutori degli ospiti in carico. Per chi non possedesse indirizzi di posta elettronica l'informazione e la consegna relativa al documento aggiornato sarà oggetto, in ordine del giorno, al primo colloquio utile.

Milano, 01.01.2025

Legale Rappresentante Farsi Prossimo ONLUS scs

Annamaria Lodi

