



Fondazione Amicizia – Villa Salus

Carta dei Servizi

INDICE

Lettera del Presidente	3
Contatti.....	3
Revisione	3
Assistenza residenziale: un fattore unico per la qualità di vita del malato	4
La Fondazione: natura giuridica ed accreditamento.....	5
Chi siamo	5
L'impegno Etico: il nostro codice	5
Presentazione dei servizi.....	6
Le attività di Villa Salus.....	6
Le attività di Residenzialità leggera.....	7
Organigramma	8
La presa in carico.....	9
Ammissione e dimissione.....	9
Le regole generali	9
Custodia della documentazione e trattamento dati	9
I costi	10
Le liste d'attesa	10
Alcune informazioni sulle prestazioni	10
La soddisfazione dell'ospite, segnalazioni e reclami.....	11
Questionari qualità e soddisfazione.....	11
Reclami	11
Come raggiungerci e contattarci	12

Lettera del Presidente

La Fondazione Amicizia trae la sua origine dalla Associazione Amicizia in Libertate Caritas fondata da Adele Bonolis nel 1962.

La Fondazione è una organizzazione senza scopo di lucro ed ha come missione quella di aiutare persone con problemi psichiatrici. L'obiettivo che persegue è quello di mantenere per ogni ospite un buon compenso psichico sotto il profilo clinico e sviluppare al livello più alto possibile l'autonomia e la capacità di espressione delle persone, in modo da renderle idonee ad inserirsi e vivere con soddisfazione in un contesto sociale.

La Fondazione opera secondo i valori cristiani della sua Fondatrice e sul piano tecnico ispirandosi ai principi della riabilitazione psichiatrica e per lo sviluppo delle autonomie. Queste vanno dalla cura di sé a quella dell'ambiente abitativo, dalle abilità relazionali nel piccolo gruppo a quelle sociali più complesse, dalle capacità occupazionali in ambiente protetto a quelle lavorative più articolate.

Questa Carta dei servizi, è uno dei nostri **strumenti** per *raccontare e rendicontare* a tutte le parti interessate, in particolare collaboratori, ospiti e enti affidatari e di controllo, quello che facciamo e come lo facciamo. Lo spirito è quello della trasparenza.

Il presente documento è approvato dalla Direzione, revisionato periodicamente e sottoposto alla verifica degli organi di controllo interni, in particolare l'Organismo di vigilanza.

Per il Consiglio

Dott. Franco Zamporri

Contatti

Per ogni informazione potete contattare:

Referente per il Consiglio della Fondazione rag. Marina Ferrari – 02.860340
(amministrazione@fondazioneamicizia.it)

Sito internet www.fondazioneamicizia.it

Revisione

Prima emissione al pubblico: ottobre 2019

Assistenza residenziale: un fattore unico per la qualità di vita del malato

Dopo la riforma sanitaria si sono sviluppate forme innovative di assistenza residenziale, si tratta di strutture extra-ospedaliere in cui si svolge un programma terapeutico-riabilitativo e socio-riabilitativo per persone con disagio psichiatrico inviati dal CSM (Centro di Salute Mentale) tramite il CPS (Centro Psico Sociale) e con programma personalizzato e periodicamente verificato. Queste strutture hanno lo scopo di offrire una rete di rapporti e di opportunità emancipative, all'interno di specifiche attività riabilitative.

Le strutture residenziali sono differenziate in base alla tipologia (psichiatriche non psichiatriche), in base all'intensità di assistenza sanitaria (presenza di personale sanitario 24 ore, 12 ore, fasce orarie) e non hanno più di 20 posti. Sono collocate in località urbanizzate e facilmente accessibili per prevenire ogni forma di isolamento delle persone che vi sono ospitate e per favorire lo scambio sociale.

Le strutture residenziali gestite dal settore "privato sociale" regolano i rapporti con il DSM (Dipartimento di Salute Mentale) con appositi accordi dove sono definiti protocolli puntuali sulle attività e le modalità di erogazione dei servizi.



La Fondazione: natura giuridica ed accreditamento

Chi siamo

Fondazione Amicizia è una organizzazione no-profit senza scopo di lucro.

La dott.ssa Adele Bonolis nel 1962 fondò la Associazione Amicizia con finalità di solidarietà sociale a favore di persone con problemi di natura psichiatrica nella casa di proprietà denominata Villa Salus (Lenno) per 20 posti letto.

Nel 2002 la Associazione è stata trasformata in Fondazione Amicizia Onlus con sede in Milano piazza Castello 24.

La Fondazione Amicizia è stata accreditata, con D.G.R. n. 49168, dalla Regione Lombardia nel marzo 2000 ed è a contratto con l'ATS dell'Insubria per la struttura Villa Salus per 20 posti e per cinque appartamenti di Residenzialità Leggera a Lenno e a Milano, per complessivi 14 posti.

L'impegno Etico: il nostro codice

La Fondazione ha deciso di adottare un Codice etico per regolare l'attività della stessa attraverso norme comportamentali e l'individuazione di principi generali a cui deve conformarsi l'intera struttura. Il Codice Etico è disponibile al pubblico sul sito internet della Fondazione, nella sezione Fondazione/Compliance.

Il codice prevede uno specifico servizio per la gestione delle segnalazioni, indipendente e certificato e viene sottoscritto da tutti i dipendenti e collaboratori.

Presentazione dei servizi

Le attività di Villa Salus

Le principali attività che si svolgono all'interno della struttura sono classificabili come segue:

- Visite psichiatriche e compilazione cartella clinica
- Colloqui psico-terapeutici di sostegno
- Terapia farmacologica
- Riunioni di gruppo
- Laboratorio espressivo e creazione di prodotti artigianali
- Arte-terapia
- Pet therapy
- Gruppo di lettura
- Frequentazione piscina
- Gruppo cucina
- Gruppo cinema
- Attività di socializzazione quali gite o uscite di gruppo per visite a luoghi (città, mostre, monumenti) o per spettacoli (concerti, rappresentazioni teatrali, cinema) o ancora momenti conviviali (caffetteria, pizzeria, ristorante).

Villa Salus è una comunità protetta a media assistenza (SRP2) con a disposizione 20 posti, articolati in camere ad uno o due letti.

Gli altri spazi comprendono soggiorno, salotto, sala TV, sala da pranzo, spazio laboratorio, studio medico-infermeria, cucina centrale e servizio lavanderia.

La struttura ospita persone maggiorenni di sesso femminile con patologia psichiatrica. Esplica funzioni clinico-terapeutico e socio-riabilitative in quelle situazioni per le quali non risulta utile il ricovero ospedaliero o nelle fasi successive al ricovero in SPDC o in altre strutture a maggior assistenza.

Nella struttura opera una équipe composta da psichiatri, educatori professionali, O.S.S., A.S.A, operatori tecnici, del guardaroba, delle pulizie e dei servizi amministrativi.

Per ogni ospite viene redatto il Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) coerentemente da quanto indicato dall'inviante nel PTI.

Le attività di Residenzialità leggera

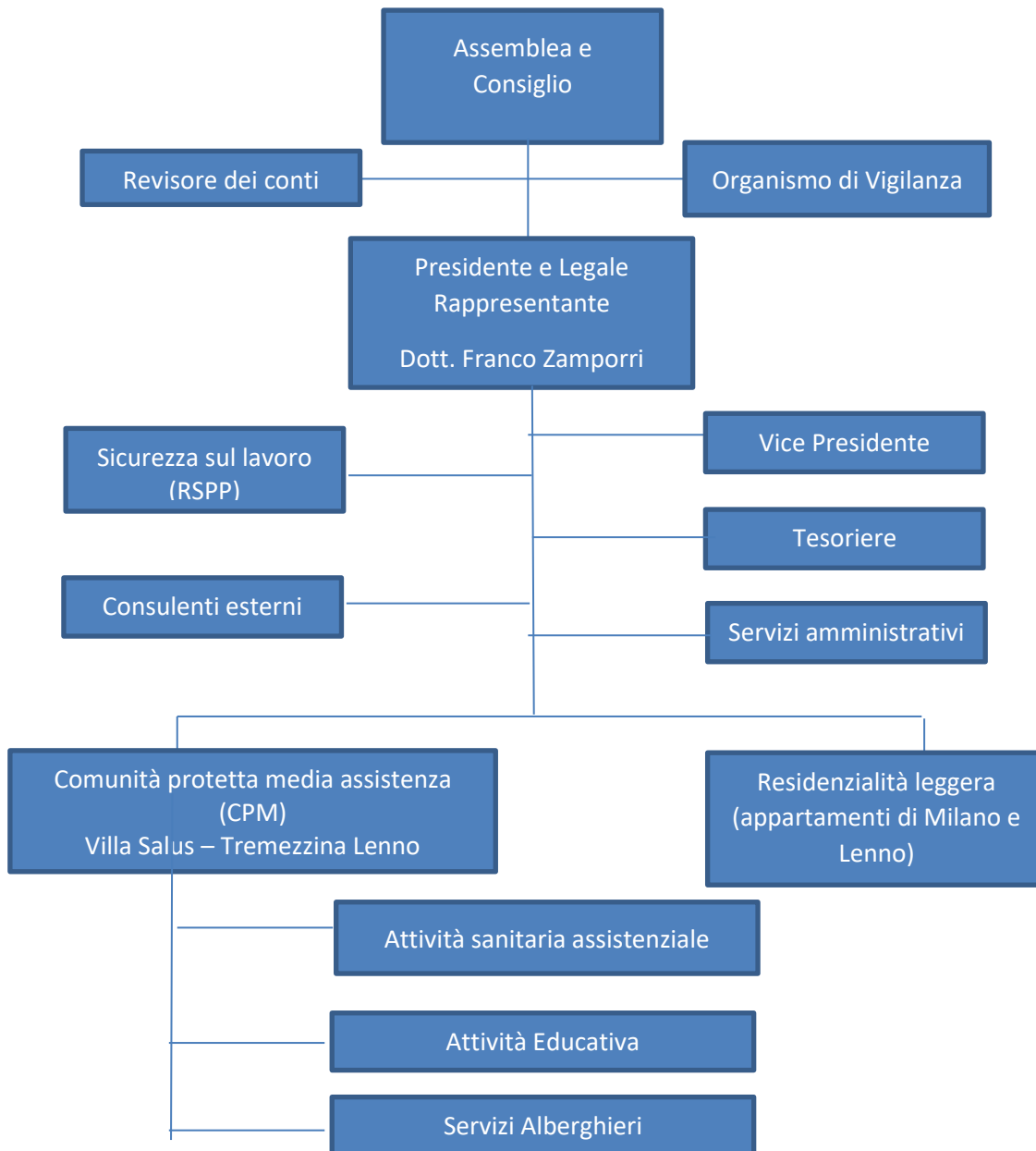
Le persone con una autonomia più sviluppata possono usufruire della residenzialità leggera che è prevista in appartamenti localizzati in contesti di civile abitazione.

La Fondazione Amicizia ha attivato, nell'ambito dell'area della Residenzialità Leggera, cinque appartamenti autonomi dove vengono attuati programmi a sostegno dell'autonomia dell'ospite secondo le sue necessità. A titolo esemplificativo: coinvolgimento nelle attività domestiche e nella vita di ogni giorno, programmazione delle attività comunitarie, gruppi di risocializzazione, interventi riabilitativi individuali, attività di utilizzo della rete sociale.

Tali programmi sono indicati per persone clinicamente stabilizzate ma che non possono disporre di un domicilio proprio e traggono vantaggio invece da una residenza comunitaria.

La durata dei programmi riabilitativi di residenzialità leggera è la più ampia: dalla breve temporaneità a quella della vita, secondo programmi individualizzati che vengono redatti dall'équipe inviante semestralmente ed aggiornati.

Organigramma



Il numero degli operatori di ogni singola area professionale è tale da garantire gli standard specifici indicati dalla normativa vigente in materia e dal Regolamento della Struttura. Nelle bacheche delle strutture sono affissi i turni di servizio e di presenza degli operatori.

La presa in carico

Ammissione e dimissione

I Servizi Psichiatrici Territoriali del paziente inviano alla Struttura una proposta di inserimento corredata da relazione clinica e dal progetto riabilitativo a termine (PTI). L'équipe esprime la prima valutazione dopo una visita preliminare di ammissione.

Le parti, di intesa col paziente, operano perché il ricovero e la sua durata siano adeguati al raggiungimento degli obiettivi clinici e riabilitativi concordati.

Le dimissioni sono ugualmente concordate col paziente e i competenti Servizi Psichiatrici Territoriali.

Le regole generali

L'Utente previo consenso dell'Equipe può personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagna di stanza e degli altri Utenti;

Ai fini della convivenza con gli altri Utenti della struttura, l'Utente si impegna ad osservare le seguenti norme:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene della propria persona;
- tenere un comportamento corretto e rispettoso verso gli altri;
- non arrecare disturbo agli altri Utenti della struttura;
- non fumare nei locali di cura, fatti salvi gli spazi individuati.

Per la residenzialità leggera è previsto uno specifico regolamento.

A Villa Salus è presente all'ingresso un regolamento per i visitatori.

Custodia della documentazione e trattamento dati

Tutta la documentazione elaborata in forma cartacea o su supporto informatico (per esempio amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa all'Utente è conservata e tutelata ottemperando le disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR e disposizioni nazionali).

I costi

La quota sanitaria determinata dalla Regione Lombardia è a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN). La quota sociale in particolare per la residenzialità leggera di Milano è determinata dal Comune ed è erogata in funzione delle condizioni economiche dell'ospite.

Le liste d'attesa

Per Villa Salus è presente in struttura ed ha come riferimento la Direttrice. La domanda di inserimento avviene attraverso invio da parte dei servizi psichiatrici territoriali di una relazione clinica e del PTI (Programma Terapeutico Individuale). Dopo una visita dell'equipe di Villa Salus nel caso di idoneità viene comunicato all'inviante l'inserimento. In caso di non idoneità viene inviata risposta scritta ai suddetti servizi.

Le liste di attesa sono gestite in modo continuo e per ordine di ammissibilità.

Per la residenzialità leggera la lista è curata dalla segreteria della Fondazione ed è basata sulla analisi della relazione clinica proposta.

Alcune informazioni sulle prestazioni

Vitto

Per Villa Salus una società specializzata cucina in sede, con proprio personale qualificato (servizio externalizzato). Per la residenzialità leggera è parte del programma riabilitativo sotto la supervisione degli educatori.

Pulizie

Per Villa Salus è svolto da personale qualificato secondo procedura interna. Per la residenzialità leggera è parte del programma riabilitativo sotto la supervisione degli educatori.

Servizio lavanderia e cura della persona

Per Villa Salus è svolto da personale qualificato secondo procedura interna in locale lavanderia. Per la residenzialità leggera è parte del programma riabilitativo sotto la supervisione degli educatori.

Altri servizi

Per esempio parrucchiere o cure estetiche in generale sono svolti all'esterno da fornitori selezionati e sotto la vigilanza del personale di struttura in particolare gli O.S.S., autonomamente per gli ospiti della Residenzialità Leggera.

La soddisfazione dell'ospite, segnalazioni e reclami

Questionari qualità e soddisfazione

La proposizione dei questionari ha una cadenza annuale e sono gestiti dalla Direzione della Fondazione.

Verifica della qualità dei servizi è svolta dagli organi di controllo interni e si basa sui seguenti presupposti:

- conformità legislativa delle strutture;
- rendicontazioni delle attività e comunicazione ai soggetti interessati.

La qualità dei servizi è valutata attraverso specifici "indicatori di erogazione dei servizi".

Questi sono definiti come elementi di struttura, processo, o esito che possono essere rilevati in modo sistematico e misurati.

Reclami

Tutti i soggetti che si rivolgono alla struttura hanno la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio e sua qualità.

La Direzione darà riscontro alle richieste ricevute che possono essere inoltrate nelle seguenti modalità:

via mail all'indirizzo: amministrazione@fondazioneamicizia.it

Tramite apposito modulo disponibile presso la Struttura Villa Salus.

Come raggiungerci e contattarci

Fondazione Amicizia O.N.L.U.S. - Villa Salus
Piazza Castello 24 - 20121 Milano (sede legale
e amministrativa)
Tel 02/860340
Fax 02/86983435
E-mail:
amministrazione@fondazioneamicizia.it
Pec: fondazioneamicizia@pec.it

Villa Salus
Via Statale, 101
22016, Tremezzina loc. Lenno (CO)
Tel/fax 0344/55238
E-mail: villasalus@fondazioneamicizia.it

