

CARTA DEI SERVIZI

RTR
ESTENSIVA
**LUNA
NUOVA**



Luna Nuova
RTR - ESTENSIVA

BENVENUT* IN LUNA NUOVA

Gentile Signor* questo documento costituisce la Carta dei Servizi della RTR-estensiva "Luna Nuova". In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere valori, obiettivi e gli aspetti organizzativi correlati per il raggiungimento degli stessi.

La RTR-estensiva "Luna Nuova" è una struttura accreditata dalla Regione Emilia Romagna facente parte del gruppo Proges.

Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. Garantiamo servizi di cura, assistenza e riabilitazione con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso la professionalità, la dedizione e le competenze maturate attraverso l'esperienza, la formazione continua e la co-progettazione territoriale.

Ogni ospite sarà supportato da operatori specializzati, capaci di cogliere le potenzialità individuali e valorizzarle all'interno di un percorso di cura personalizzato che miri al raggiungimento di un equilibrio psico-fisico, dunque al miglioramento della qualità di vita, attraverso il perseguimento di obiettivi personali.

LA STRUTTURA

Luna Nuova è una residenza psichiatrica accreditata dalla Regione Emilia Romagna come Residenza per Trattamenti Riabilitativi bio-psico-sociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva), per un complessivo di 20 posti letto, destinati ad utenti con disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per trattamenti psicosociali volti alla riacquisizione di ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto.

La struttura, collocata nelle vicinanze di Bentivoglio (BO), è una antica villa il cui nucleo centrale risale all'inizio dell'Ottocento. Lo sviluppo delle aree interne è su tre piani, collegati attraverso un pratico ascensore. L'ampiezza degli spazi e la strutturazione della villa, permettono sia lo svolgimento di attività gruppali sia la possibilità di ritrovare spazi relax per sé stessi. L'esterno invece, presenta un ampio giardino da cui è stato ricavato uno spazio che funge da orto. Soprattutto durante la primavera e l'estate, il giardino è luogo di attività riabilitative-socializzanti, oltre che di momenti conviviali che coinvolgono tutto il gruppo.

Le attività sviluppate sono finalizzate al mantenimento delle abilità possedute o alla riacquisizione di abilità, in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto.

INSERIMENTO E DIMISSIONI

Il target è rappresentato da utenti, uomini o donne, di età compresa tra 18 e 65 anni, con psicopatologia complessa ma con margini di miglioramento clinico e funzionale per i quali è necessario realizzare un piano di trattamento evolutivo del funzionamento personale, sociale e lavorativo in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto. La dimissione, in accordo con il CSM inviante, può essere indirizzata anche verso strutture socio-sanitarie.

L'accesso avviene su invio del CSM, mediante una relazione contenente una valutazione iniziale e gli obiettivi di trattamento; al termine del percorso viene effettuata una valutazione multi-professionale da parte dei soggetti coinvolti (il CSM inviante, il terapeuta di riferimento e il Direttore di DSM-DP o suo delegato) e viene redatta una relazione conclusiva con la quale il paziente viene inviato nuovamente al CSM.

Una volta concordata la data di ingresso, si procede all'inserimento dell'ospite e, contestualmente, alla formalizzazione del consenso informato al trattamento e alla condivisione delle regole della struttura. Se le condizioni della persona lo consentono, dovrà avvenire in modo graduale, al fine di favorire un positivo adattamento al nuovo contesto residenziale.

Per ogni ingresso vengono concordati, con i medici referenti, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui c'è coinvolgimento diretto sia delle famiglie degli assistiti sia dell'utente stesso,

parte attiva all'interno del proprio Progetto Terapeutico Personalizzato (PTP).

Il PTP ha durata annuale, deve prevedere valutazioni periodiche almeno semestrali. In casi motivati, nei pazienti con disfunzionalità grave, è possibile una ulteriore proroga per un tempo massimo di un anno.



LA NOSTRA MISSION

La RTR-E Luna Nuova si occupa di interventi terapeutici e riabilitativi in pazienti affetti da disturbi psicotici stabilizzati o da gravi disturbi di personalità, seguiti principalmente dal DSM di Bologna, ma sono possibili inserimenti provenienti da altre province. Ogni progetto terapeutico è attuato nella logica della riabilitazione e della de-istituzionalizzazione, per cui ha una durata ben specifica al momento dell'ingresso, che varia da 6 mesi ai 2 anni. La Residenza accoglie anche utenti con provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (misure di sicurezza, misure alternative alla detenzione).

Gli interventi sono pensati come stimolazioni costanti, di intensità calibrata sulle necessità/possibilità dell'individuo, per accrescere la consapevolezza del proprio essere-nel-mondo e accompagnare nel difficile percorso di apprendere dall'esperienza, al fine di ottenere un miglioramento nelle modalità di gestione della propria esistenza. Gli scopi concreti di tale percorso sono l'acquisizione di maggiori autonomie sui principali determinanti di salute: l'asse del lavoro, della socialità e dell'abitare.

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare, con un approccio bio-psico-sociale, per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con l'assistito che con gli enti invianti e le famiglie. L'equipe professionale attraverso un coinvolgimento imprescindibile dell'utente, elabora progetti riabilitativi e ne verifica l'andamento. È compito di tutto il personale presente a Luna Nuova aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, così

da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona, che cambiano con il trascorrere del tempo. Nei turni di lavoro sono presenti contemporaneamente e continuativamente in orario diurno (ore 8–20) almeno 3 operatori, di cui 1 educatore/ tecnico della riabilitazione. Per l'infermiere deve essere garantita presenza minima di 36/38 ore settimanali complessive. La presenza dello psichiatra, o psichiatra più psicologo, è graduata in modo proporzionale ai posti letto garantendo almeno 1 ora settimanale a posto letto. In orario notturno devono essere presenti 2 operatori. Nel computo delle presenze non è conteggiato il coordinatore, che può prestare il proprio servizio in modo non esclusivo per la struttura". Il gruppo di lavoro è composto da:

- un coordinatore
- un medico psichiatra
- una psicologa
- quattro operatrici con titolo di educatore professionale o tecnico della riabilitazione psichiatrica
- due infermiere
- tre OSS addette al turno diurno e alla cucina
- sette OSS che garantiscono le presenze pomeridiane e notturne.

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Luna Nuova indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da Luna Nuova si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI:** Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Luna Nuova si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più



idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

- **PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE:** L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.
- **PARTECIPAZIONE:** Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale, ai sensi della Legge 241/90 e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PTP.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** Luna Nuova riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

LA NOSTRA OFFERTA

RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

La retta che viene attivata è unica ed è stabilita secondo il Sistema regionale omogeneo delle tariffe per la Residenza per trattamenti riabilitativi bio-psico-sociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva) secondo la seconda la DGR RER n.2181 del 22/11/2019

Per la specifica Vedasi ALLEGATO 1 ALLA PRESENTE

ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e a un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé. Più specificamente:

- aiuto e supporto nelle cure igieniche e nella vestizione
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana legati al sonno in caso di bisogno
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito
- presenza costante durante il riposo pomeridiano, diurno e notturno
- utilizzo di materiale monouso per l'igiene e le pulizie degli ambienti.

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Tutti gli ospiti di Luna Nuova usufruiscono dell'assistenza medica erogata con la presenza dello psichiatra in struttura e, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, nei presidi ospedalieri territorialmente competenti. Le informazioni sulla salute dell'assistito e quelle di tipo infermieristico possono essere richieste rivolgendosi al Direttore Sanitario della RTR, il Dott. Enrico Beverini, presente in struttura il lunedì, e il venerdì dalle 9:00 alle 14:00. Al di fuori di questi orari il Dott. Beverini è disponibile telefonicamente per gestione delle emergenze/urgenze.

SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

Come da normativa regionale, per le RTR È presente in struttura un servizio di sostegno psicologico per gli utenti, in accordo con il Direttore sanitario e il coordinatore. La psicologa effettua colloqui di sostegno individuali, con modalità concordate con il responsabile sanitario della struttura, partecipa alle equipe e tiene il gruppo psico-educativo settimanale. Il lavoro svolto è riscontrabile nel mantenimento di un diario clinico a disposizione del personale di riferimento.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico consiste nella preparazione, somministrazione e monitoraggio delle terapie. A questo fine, collabora attivamente con il medico di Medicina Generale. È inoltre coinvolto nell'accompagnamento degli utenti alle visite specialistiche e responsabile della gestione

dell'approvvigionamento farmaci e dei controlli delle scadenze delle scorte farmaci e della corretta manutenzione di tutti i presidi sanitari.

SERVIZIO RIABILITATIVO

Le attività riabilitative sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati. Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, prevede sia l'attivazione di percorsi all'esterno (es. corsi professionalizzanti, tirocini formativi, partecipazione ad attività sportive e di socializzazione), sia la partecipazione ad attività all'interno della Residenza, come ad esempio il riordino degli spazi, piuttosto che l'attività di cucina o la cura dello spazio esterno (orto). Tutte queste attività inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice riabilitativa. Per ogni ingresso vengono concordati, con i referenti del servizio territoriale, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui sono coinvolte anche le famiglie degli assistiti.

L'aspetto della comunicazione e della chiarezza degli obiettivi da raggiungere sono elementi importanti che vengono attivati da tutto il personale di Luna Nuova, al fine di coinvolgere l'assistito nel proprio Progetto Terapeutico Personalizzato (PTP). La fase di responsabilizzazione costituisce un cardine fondamentale del processo riabilitativo e viene perseguito nella sua capillarità. Questo fa sì che l'ospite sia parte integrante del processo, in una cornice in cui tutte le risorse attivate vengono condivise. L'assegnazione di un educatore di riferimento permette un

maggiore e migliore monitoraggio di tutto il percorso intrapreso e facilita l'attivazione e il coinvolgimento dell'ospite in attività strutturate (es. laboratorio espressivo, skills training, cineforum) e in attività ricreative e di socializzazione, pur rimandando all'intera Equipe curante la costante presa in carico dei bisogni del paziente.

Per particolari situazioni vengono attivati percorsi individuali di sostegno sia di tipo assistenziale che educativo, concordato con il DSM o anche con i familiari. In questi casi si tratta di un'ulteriore progettazione che viene attivata, in un rapporto individualizzato, per un certo numero di ore settimanali, stabilite in sede di accordo.

ATTIVITÀ RICREATIVE

Le attività ricreative sono programmate dall'equipe della residenza con un planning settimanale, per fornire una continuità dei laboratori attivati in sinergia con le realtà associazionistiche e socializzanti del territorio.

VOLONTARIATO

Luna Nuova si avvale di una convenzione, stipulata con l'AUSER di Bentivoglio, per attività di trasporto e accompagnamento degli ospiti, prevalentemente nelle attività di Tirocinio Formativo, attività sportive e Centro Diurno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Per chi lo desidera è consentita la partecipazione alla Santa Messa domenicale e festiva presso la parrocchia

di San Marino di Bentivoglio.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore di Luna Nuova coordina, monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti. Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi territoriali invianti, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa. Il coordinatore, è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente. Per eventuali problemi specifici è consigliabile concordare un appuntamento.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito interamente dal personale e viene effettuato in sala da pranzo al seguente orario:

- colazione ore 8:00
- pranzo ore 12:00
- merenda pomeridiana ore 16:00
- cena ore 19:00

Il menù segue la stagionalità degli alimenti, offrendo così pasti sempre variegati. La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti (HACCP, normative sui requisiti strutturali).

SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

La pulizia degli ambienti è eseguita dal personale e riguarda

- gli ambienti aperti alla frequenza del personale
- gli ambienti aperti alla frequenza degli ospiti
- i servizi sanitari
- la cucina e i locali utilizzati per la lavanderia
- unità dell'ospite (il personale supporta l'ospite nell'acquisizione delle abilità necessarie per una sempre maggior autonomia)

Nell'espletamento delle attività il personale fa riferimento al piano di lavoro appositamente predisposto.

GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio, gestito dal personale dipendente, provvede a:

- identificazione di tutto il vestiario in dotazione a ogni nuovo ingresso (corredo personale)
- raccolta separata della biancheria piana, intimo e vestiario
- lavaggio, asciugatura e stiratura dell'intimo e vestiario, a cura della lavanderia interna
- lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana, a cura dei fornitori esterni
- distribuzione del pulito

RACCOLTA, LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

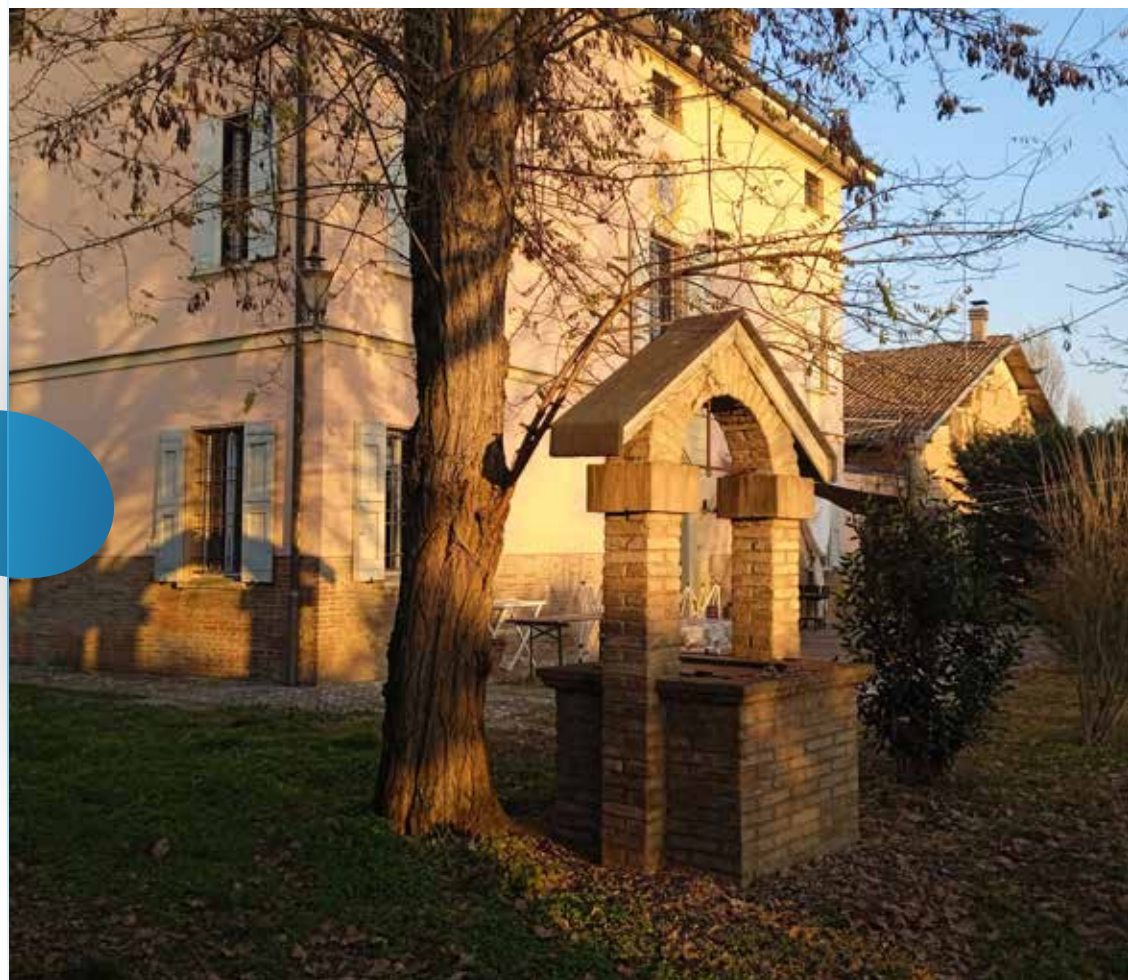
La raccolta della biancheria prevede la collaborazione dell'assistito che, in caso di bisogno, viene supportato sia dagli educatori che dalle operatrici presenti. La biancheria personale viene raccolta quotidianamente: in questo senso è sollecitato l'ospite affinché provveda autonomamente al cambio dei propri abiti e all'attivazione della lavatrice. Il lavaggio della biancheria personale viene attuato tutti i giorni, il personale addetto provvede alla stiratura dei capi.

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria piana sono garantiti dai fornitori qualificati, utilizzando idonei impianti e attrezzature. Una volta alla settimana la biancheria piana è ritirata dalla ditta specializzata, che provvede al lavaggio secondo le norme igieniche stabilite, per poi essere riconsegnata

in struttura. Per monitorare consegne/ritiro viene emesso un documento idoneo di controllo.

TRASPORTO OSPITI

Gli spostamenti quotidiani degli assistiti sono garantiti da un pulmino a 9 posti e da una automobile da 4 posti. Questo consente uscite a piccoli o medi gruppi. La struttura si trova nei pressi della fermata di mezzi pubblici e ciò consente uscite autonome.



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi presenti in Luna Nuova sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. È comunque possibile personalizzare la propria stanza con biancheria da utilizzare nella quotidianità. Per quanto riguarda gli oggetti personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire l'incolumità dell'ospite.

DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali, anche nelle proprie camere, le persone accolte non possono fumare.

ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi invianti negli orari concordati, previo appuntamento.

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

Luna Nuova si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale l'assistito con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni socio sanitarie. La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli assistiti, alle famiglie, agli enti invianti e agli amministratori. Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo

stesso diritto di verifica

- Verifica il grado di soddisfazione dell'ospite
- Assicura all'ospite stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'ospite.

La RTR-E Luna Nuova è certificata secondo gli standard qualitativi UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018. Il Sistema di Gestione dell'organizzazione, società Digilan, è certificato UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che Luna Nuova dichiara di prendere nella gestione dei servizi e delle relazioni con gli ospiti.

INDICATORI	VALORE ATTESO
INDICATORI DI PERCORSO	
% ricoveri in reparti per acuti	< = 8%
% abbandoni (drop out) del percorso riabilitativo	< = 8%
% pazienti con permanenza in struttura > a 2 anni	< = 8%
INDICATORI DI ESITO	
Condizioni cliniche migliorate alla dimissione (misurazione con scala validata)	>= 85%
INDICATORI SODDISFAZIONE	
N° reclami	
% pazienti soddisfatti del percorso di cura	>= 80%
GESTIONE RISCHIO	
N° eventi avversi con esito severo	tendente a 0

TUTELA E RECLAMI

Gli assistiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi. Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

Luna Nuova ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure

da seguire in caso di emergenza.

PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 2016/679 non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.



CONTATTI

COME RAGGIUNGERCI

La RTR Luna Nuova è collocata nelle vicinanze di Bentivoglio. È raggiungibile uscendo dal casello autostradale Bologna Interporto e con i mezzi di collegamento pubblico della città di Bologna.

RECAPITI

Sede Struttura RTR-E "Luna Nuova"

Via Saletto, 36
40010, San Marino di Bentivoglio (BO)

Telefono 051 6641425
Fax. 051 6643273

luna.nuova@proges.it

Versione 00_2023



Luna Nuova

RTR - ESTENSIVA

CARTA DEI SERVIZI



PROGES

Your Family Company

PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

