



Ma'Ma S.r.l.
Via Perpignano n. 11/F
90135 – PALERMO – Tel.: 091/591252
Mail: societamamasrl@gmail.com
PEC: societamamasrl@pec.it

CARTA SERVIZI

MA'MA S.R.L.

“CTA Maria Sanfilippo”



Dipinto – olio su tela
Maria Sanfilippo “Scopello 1991”

Premessa

La Ma'Ma S.r.l. è una società composta da professionisti che lavorano in ambito sanitario e che hanno come esperienza principale quella della salute mentale.

Nata il 30/03/2015, la Ma'Ma s.r.l. ha nel suo statuto un potenziale progettuale e di intervento che può offrire servizi diversificati per la diagnosi, la cura, l'ospitalità e la formazione specialistica nei settori che interessano la salute dell'individuo e della collettività.

Le aree di interesse della Ma'Ma S.r.l. pertanto, hanno tutte una mission definita che mira a promuovere la cultura dei diritti umani e del cambiamento laddove sia necessario.

L'intento progettuale è quello di rispondere alle necessità evidenziate da studi e da indagini sul territorio siciliano attraverso interventi misurati e concreti. La Ma'Ma S.r.l. potrà pertanto realizzare opere come residenze volte alle cure specialistiche, ambulatori ed eventi formativi.

1° progetto

Il primo progetto realizzato dalla Ma'Ma S.r.l. è la "CTA Maria Sanfilippo", comunità terapeutica assistita convenzionata con il SSN che ha risposto alla richiesta della programmazione regionale dell'Assessorato della Salute della Regione Sicilia, offrendo n. 20 posti di terapia riabilitativa psichiatrica residenziale (intensiva ed estensiva) ad una porzione della città (quella riferita al Modulo n. 3 dell'ASP 6 di Palermo) che ne era mancante.

La "Carta dei Servizi della CTA Maria Sanfilippo" è un documento che descrive l'organizzazione e le caratteristiche funzionali e strutturali.

Ha l'obiettivo di tutelare e promuovere i diritti degli ospiti della "CTA Maria Sanfilippo", garantisce a ciascun utente/paziente e ai cittadini tutti, il diritto all'informazione sui servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati e sull'efficienza del programma terapeutico-riabilitativo offerto.

Questo documento descrive:

- parte 1° - la CTA "Maria Sanfilippo";
- parte 2°- prestazioni, modalità di accesso standard;
- parte 3°- diritti e doveri degli ospiti;
- parte 4°- tutela degli ospiti e controlli della qualità.

La "Carta dei Servizi Sanitari", istituita con il Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito con Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, rappresenta lo strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente; una forma di impegno, un vero e proprio "patto" tra le strutture del Sistema Sanitario e gli Utenti.

PARTE 1^ - La CTA "Maria Sanfilippo"

Il ricordo di Maria

La Dott.ssa Maria Sanfilippo ha contribuito all'affermazione dell'attività di assistenza psicologica in Sicilia dando vita al Servizio di Psicologia all'interno dell'Asp 6 che poi ha diretto. Donna energica sempre pronta a mille battaglie, dopo aver conseguito la laurea, per 40 anni ha lavorato nel

servizio pubblico raggiungendo anche importanti successi negli anni '90, divenendo primario del Servizio di Psicologia dell'ospedale di Trapani. Successivamente, si è dedicata esclusivamente al Servizio dell'Asp occupandosi di assistenza ai disagiati psichici. Per un periodo, verso la fine degli anni '90, ha lavorato come consulente all'Assessorato Igiene e Sanità. (*La Repubblica.it, 2010*)

Approccio Metodologico, obiettivi e fini istituzionali

Obiettivo principale della CTA è quello di promuovere un processo di empowerment per i singoli soggetti che possa garantirgli il recupero o l'abilitazione ex-novo di competenze e attitudini volte alla “partecipazione” al sociale.

La CTA risponde ad un progetto di cura delle valenze disadattive delle persone con diagnosi psichiatrica conclamata, attraverso il loro inserimento in un ambiente sanitario “facilitante” che possa intervenire sulle abilità residue funzionali contribuendo così a creare per gli stessi individui esperienze adattive ed emozionali correttive.

Il lavoro proposto dalla “CTA Maria Sanfilippo” applica il paradigma scientifico “bio-psico-sociale” secondo cui la Salute è un processo dinamico frutto della triplice influenza degli aspetti dell'esistenza. Pertanto la stessa si prefigge di intervenire sulle determinanti biologiche della salute, con un'attenzione concreta al corpo e alla necessità di cure farmacologiche, sulle determinanti psicologiche della salute attraverso l'utilizzo di laboratori quotidiani ognuno dei quali ha delle finalità diverse; ma tutti concorrono a promuovere processi di autoconsapevolezza, di adattamento e partecipazione ed infine sulle determinanti sociali della salute attraverso la valorizzazione dell'incontro e del confronto con gli altri (parenti, altri degenti e operatori).

L'approccio di riferimento è quello fenomenologico; attraverso la fenomenologia clinica si definisce imprescindibile l'influenza che gli operatori della salute hanno sulla realtà su cui intervengono professionalmente, secondo questo approccio la realtà è costruita socialmente. La “CTA Maria Sanfilippo” ricava parte delle sue radici epistemologiche e metodologiche dall'Approccio Centrato sulla Persona di Carl Rogers. Questi presupposti teorici sottolineano che la Persona con la sua unicità è il centro di ogni riflessione clinica.

In questo approccio si rintraccia la persona dietro la malattia, si riconosce l'unicità di ogni singolo utente, si valorizza la soggettività e le differenze e le specificità dei passaggi evolutivi di ognuno.

In questa visione i pazienti non sono pazienti psicotici ma esseri umani affetti da una psicosi; ogni trattamento farà riferimento alle parti sane della persona e al suo bisogno di vicinanza e comprensione umana.

L'impegno della CTA è finalizzato a:

- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esercizio del piano riabilitativo;

- garantire un alto livello qualitativo del piano di riabilitazione, attraverso la promozione di “relazioni efficaci”;
- garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per un programma terapeutico-riabilitativo da parte dell'équipe medica responsabile;
- informare il cittadino e/o l'ospite sulle diagnosi poste e sulle terapie consigliate, mettendolo in condizioni di partecipare consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita;

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali la “CTA Maria Sanfilippo” si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

Struttura

La struttura sita in via Perpignano 11/F. È dotata di un ampio spazio esterno e di tutti i comfort strutturali previsti dalle normative, ma anche pensati appositamente dalla Direzione al fine di fornire un luogo sicuro ed accogliente.

La struttura si sviluppa su tre piani, è fornita di scale ordinarie e anti-incendio e di un ascensore capace di contenere una lettiga.

Assetto organizzativo

L'erogazione dei servizi sanitari e riabilitativi complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- 1 Direttore medico e 1 Psichiatra: si occupano della terapia farmacologica;
- 2 Psicologi: si occupano di interventi strutturati di supporto psicologico (colloqui clinico-psicologici, gruppi terapeutici, ecc.);
- 1 Psicopedagoga: si occupa di interventi di sostegno ai bisogni primari di base;
- 1 Assistente sociale: si occupa di interventi di risocializzazione e di inclusione sociali;
- 5 Te.R.P. (terapisti della riabilitazione psichiatrica): si occupano di interventi psicoeducativi, abilitativi e riabilitativi, attività educativo-riabilitativa;
- 6 Infermieri professionali: si occupano di attività di assistenza sanitaria;
- 6 Operatori tecnici di assistenza e/o ausiliari socio-sanitari: si occupano di interventi di protezione e assistenza, attività di cura di sé e dell'ambiente;
- 1 amministrativo e 1 collaboratore amministrativo;

Nelle ore non coperte dalla presenza ordinaria del medico è prevista la reperibilità, come anche per gli infermieri e i Te.R.P.. Nell'arco delle 24 h. è sempre assicurata la presenza di un infermiere professionale e di un OSS/OSA.

ARTE 2° PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO STANDARD

La CTA Maria Sanfilippo è una struttura residenziale ad indirizzo terapeutico-riabilitativo per persone affette da patologie di competenza psichiatrica. La capacità ricettiva è di n° 20 utenti di entrambi i sessi.

Ammissione, Degenza, Piani Terapeutici Riabilitativi Individualizzati (PTRI)

La “*CTA Maria Sanfilippo*” esplica le funzioni terapeutico-riabilitative per utenti di esclusiva competenza psichiatrica (DPR 7 aprile 1994), per il trattamento di sindromi psichiatriche croniche per le quali non risulti utile il ricovero ospedaliero tramite l'attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi individualizzati da attuarsi in un arco temporale adeguato ai bisogni ed alle capacità dei pazienti.

Il personale medico, così come l'equipe tutta, è in collaborazione diretta con i Centri di Salute Mentale (CSM) e i Servizi Psichiatrici Diagnosi e Cura (S.P.D.C.) ha cura di trasmettere la disponibilità aggiornata di posti letto.

L'ingresso in CTA rappresenta la parte finale di un percorso di cura che segue un trattamento terapeutico ambulatoriale effettuato dai CSM di competenza territoriale.

Dopo un iniziale riassetto psichico dell'utente, il medico responsabile del CSM o dell'SPDC valuta l'opportunità del suo inserimento in CTA, laddove ravvisi l'utilità di un progetto riabilitativo lo potrà proporre al suo paziente che, qualora accogliesse la sua proposta, firmerà un documento di disponibilità al trattamento riabilitativo in Comunità Terapeutica Assistita. Lo stesso paziente/utente potrà sempre dare indicazione di preferenza della comunità dove vorrebbe andare ad abitare. Il Modulo Dipartimentale di Salute Mentale (MDSM) elabora un Piano di trattamento Individuale (PTI) che accompagna il percorso di diagnosi cura e riabilitazione dei suoi utenti, pertanto quando un utente di un CSM viene inserito in comunità terapeutica, un operatore (case manager) del MDSM segue l'andamento di tutti gli interventi terapeutici e riabilitativi dall'inizio fino alla dimissione.

I programmi terapeutico-riabilitativi residenziali a carattere intensivo ed estensivo, con personale sanitario presente nelle 24 ore, hanno una durata di trattamento non superiore a 36 mesi prorogabile per altri 12 mesi con motivazione scritta e concordata con il CSM di riferimento.

Dimissioni

Le dimissioni possono avere luogo per:

- rinuncia al progetto terapeutico/riabilitativo, avanzata sia dal paziente/utente, sia dai familiari interessati;
- trasferimento obbligatorio ad altra struttura sanitaria o socio/sanitaria;
- completamento del progetto terapeutico/riabilitativo.

Modello Organizzativo della Riabilitazione Residenziale Psichiatrica

Il modello organizzativo riabilitativo-assistenziale della CTA dovrà garantire:

- la valutazione multidimensionale dell'utente verrà effettuata attraverso appositi strumenti validati, per il rilevamento dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali sia al momento dell'ammissione che periodicamente (ICF);
- la stesura del PTRP;
- il coinvolgimento della famiglia dell'utente;
- il personale medico infermieristico di assistenza alla persona, di riabilitazione e di assistenza sociale in relazione alle dimensioni ed alla tipologia delle prestazioni erogate;
- la formazione e l'aggiornamento del personale;
- l'informatizzazione e l'aggiornamento della cartella clinica degli utenti;
- la partecipazione a programmi di verifica e di revisione della qualità del trattamento riabilitativo.

Il medico responsabile sanitario della struttura risponde delle funzioni igienico-organizzative della CTA e alle richieste di inserimenti degli utenti inviati dal DSM.

Inoltre si occupa dei requisiti ambientali e degli standard gestionali-assistenziali previsti dalla normativa vigente, attraverso il collegamento strutturale e/o funzionale con la rete dei servizi ospedalieri e/o territoriali.

Obiettivi previsti:

- favorire in generale lo sviluppo delle potenzialità insite in ciascun paziente-utente;
- potenziare le capacità cognitive;
- migliorare la sfera relazionale-comportamentale al fine di favorire quanto più possibile l'integrazione sociale;
- migliorare il grado di autonomia personale;
- aumentare il livello di attività finalizzate al benessere individuale;
- migliorare la gestione e l'elaborazione dell'emotività;
- migliorare le relazioni intrafamiliari attraverso l'intervento psicoeducativo sulle famiglie finalizzato ad aiutare i familiari a gestire la complessità della malattia del congiunto;

- favorire l'integrazione nel tessuto sociale con particolare attenzione all'inserimento (o reinserimento) lavorativo.

Interventi e attività

- Attività di autogestione: cura di sé e del proprio spazio e di quello condiviso nella comunità;
- Attività di gruppo:
 - gruppo terapeutico di lettura;
 - gruppo terapeutico di incontro;
 - gruppo di stimolazione cognitiva;
- Attività espressive:
 - laboratorio di espressione teatrale;
 - redazione giornalino;
 - laboratorio di scrittura, fotografia, informatica;
 - laboratorio di arti grafico-pittoriche;
 - laboratorio danza movimento terapia;
 - laboratorio AcCoralmente.
- Interventi Psicoterapici: individuale e in assetto gruppale.
- Attività di socializzazione e di rapporto con il territorio: gite, vacanze estive, itinerari turistico-monumentali, attività ricreative, incontri sportivi, feste, giochi di società;
- Gruppi di incontro con i familiari (il 1° sabato del mese).
- Attività di formazione professionale ed inserimento lavorativo (corsi di orientamento e/o professionale in collaborazione con enti di formazione professionale).

Giornata tipo

E' organizzata nel rispetto delle regole della convivenza, finalizzate a rendere il più agevole possibile la permanenza di ciascun paziente in Comunità.

La giornata risulta così strutturata:

- ore 07,00/07,30 sveglia
- ore 07,30 prima colazione
- ore 08:30 terapia
- ore 09:00 bollettino
- ore 10,00 uscita
- 10:45/12:00 attività riabilitativa (riordino, riunione giornaliera, lettura quotidiano, laboratori)
- ore 12,30/13,30 pranzo

- ore 14,00/15,00 terapia, spazio autogestito
- ore 15,00/18,30 uscita, spazio autogestito, attività di gruppo, sport, colloqui
- ore 19,00/20,00 cena
- ore 20,00/22,30 terapia, contatti telefonici con i familiari, giochi di società, televisione, preparazione notte.

Relazioni con le altre strutture

L'esperienza della Comunità è un'esperienza intesa come modello di relazione efficace delle persone con il mondo circostante. Non deve e non può essere vissuta, come un'esperienza di chiusura o di isolamento dal mondo. La mission della "CTA Maria Sanfilippo", include l'obiettivo di mantenere e implementare solide relazioni con la comunità ed il territorio di appartenenza.

A tal fine la "CTA Maria Sanfilippo" si propone di promuovere per gli ospiti, azioni e attività che hanno lo scopo di creare ponti relazionali con l'esterno.

PARTE 3°DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Diritti del Malato e norme di comportamento per i degenti

1. Ogni ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
2. Ogni ospite ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Ogni ospite ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
4. Ogni ospite ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone responsabili della sua cura e tutela.
5. Ogni ospite ha il diritto alla privacy.
6. Ogni ospite ha il diritto di esporre reclami e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Norme di comportamento degli ospiti

Il cittadino ospite che accede alla CTA è tenuto ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti.

L'accesso esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario. Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il benessere degli stessi ospiti. Gli ospiti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti. È un dovere di tutti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative è disponibile una sala "tempo libero e relax". È vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri (rumori, luci accese, radio ad alto volume, etc.)

L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

PARTE 4° TUTELA DEGLI OSPITI E CONTROLLI DELLA QUALITA'

La CTA Maria Sanfilippo è impegnata a fornire ai cittadini ospiti:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno;
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

La CTA mette a disposizione del Personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti

La CTA rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti, ospiti della struttura, standardizzando idonei strumenti di rilevazione quantitativa e qualitativa di essa. I risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità. I risultati di tale procedura costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo del servizio sanitario, riabilitativo e dei complementari.

Organismi di controllo e verifica

La CTA ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

E' costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto. Il Responsabile della Qualità fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della CTA e per l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Comitato Scientifico

- Direttore Sanitario
- Responsabile Comunità Terapeutica Assistita
- Referente Te.R.P.
- Responsabile Qualità con i seguenti compiti:
 - determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della CTA attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli stilati dallo staff
 - approvare protocolli e procedure necessarie per evitare l'insorgere di infezioni ospedaliere e verificarne l'efficacia
 - curare l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico.

Supervisione e Supporto

Uno staff che lavora nell'ambito delle relazioni d'aiuto non può esimersi dal monitoraggio del proprio stato di salute e benessere personale e professionale. Per questo motivo a cadenza bimestrale e ogni volta che lo si renderà necessario, si attiveranno dei gruppi di supervisione individuale e di gruppo con un professionista esterno. Questo al fine di valutare l'efficacia del lavoro sugli ospiti e le scelte di intervento terapeutico e per supportare gli operatori e prevenire fenomeni di burnout o stress lavoro correlato.

Formazione

Lo staff tutto, sarà costantemente aggiornato ed informato sia individualmente che in plenaria almeno due volte l'anno attraverso la partecipazione a convegni, seminari e corsi di aggiornamento.

Comitato Tecnico di Qualità

- Presidente.
- Direttore Sanitario.
- Direttore Amministrativo.
- Responsabile CTA.
- Responsabile Qualità.
- Responsabile Sicurezza.

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della CTA, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti. Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Il Responsabile Qualità coordina i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale. I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

2° progetto

Formazione specialistica con ECM

La Ma'Ma S.r.l. dal 2019 si è occupata di promuovere la formazione dei suoi operatori e anche di chi è stato ed è interessato agli eventi proposti.

Sono stati realizzati ad oggi:

1. Recovery in CTA 12 – 13/04/2019;
2. I Bisogni Sociosanitari della Comunità LGBT+ - buone pratiche e processi di inclusione 09/07/2019;
3. Recovery Star 25 – 26/10/2019;

4. Riabilitazione Psichiatrica e Processi di Recovery in CTA “Maria Sanfilippo” i 2 anni di attività 28/05/2021.

3° progetto

La Ma'Ma S.r.l. si propone di essere un ente disponibile a rispondere alle proposte che gli enti istituzionali e non potranno mettere in campo per offrire servizi per la diagnosi, la cura e la riabilitazione.

Si propone pertanto di realizzare nuovi servizi per assistenza socio-sanitaria e assistenziale, per i quali è sempre disponibile a formare, selezionare ed assumere secondo gli standard di legge, il personale professionalmente qualificato necessario.

Palermo, lì 16/12/2021

Il Legale Rappresentante
Ma'Ma S.r.l.
Dott.ssa Manola Albanese Albanese