



CASA MARIA DOMENICA MANTOVANI



Fondazione Don Ivo Silingardi - Nazareno

CARTA DEI SERVIZI

Casa Maria Domenica Mantovani

R.T.R Estensiva

Residenza Sanitaria Psichiatrica
per trattamenti riabilitativi biopsicosociali a
medio termine a carattere estensivo

BOLOGNA

Fondazione Don Ivo Silingardi - Nazareno



1. CHI SIAMO
2. PRESENTAZIONE DI CASA MANTOVANI
 - La cornice normativa di riferimento della Regione Emilia Romagna
 - Orientamenti teorici di riferimento e dispositivi terapeutici
 - Il programma giornaliero di base
 - Il progetto terapeutico personalizzato
 - Ubicazione e ambienti interni
 - Informazioni sui servizi nella quotidianità
3. EQUIPE MULTIPROFESSIONALE
4. SERVIZIO INTEGRATIVO: ATTIVITA' DI SUPPORTO DIURNO
5. MODALITA' DI ACCESSO E COSTI DEL SERVIZIO
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI
7. PRINCIPI FONDAMENTALI
8. MECCANISMI DI TUTELA
9. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI





LA NASCITA E IL NOME

Casa Mantovani inizia l'attività il 15 gennaio dell'anno 2006. Il nome della struttura è stato scelto come forma di gratitudine nei confronti dell'Istituto Piccole Suore della Sacra Famiglia che ha reso possibile la realizzazione del progetto. Di seguito alcune brevi note storiche.

L'Istituto Piccole Suore della Sacra Famiglia, fondato dal beato Giuseppe Nascimbeni con la collaborazione di Santa Maria Domenica Mantovani nel 1892 a Castelletto di Brenzone (VR) sul lago di Garda, si ispira al mistero della Santa Famiglia di Nazareth e si prefigge di essere presenza visibile dell'amore di Dio in mezzo agli uomini del nostro tempo, in particolare nei settori educativi e sociosanitari, con particolare attenzione alla famiglia. Nel 1949 Villa Anna detta comunemente la "palazzina", ora denominata "Casa Mantovani", era un reparto staccato di Villa Verde per malati psichiatrici. La collocazione ottima ai piedi dei colli bolognesi e circondata da un vasto parco, era un luogo ideale per la serenità e la tranquillità delle persone.

Attigua a Villa Anna, un secondo edificio fu per molti anni l'abitazione delle studente suore infermiere che frequentavano la scuola per infermiere presso la Grande Casa di Cura Augusto Murri "Villa Verde", fu successivamente sede della comunità religiosa Regionale "Sacro Cuore" dell'Istituto stesso. Oggi l'edificio è denominato Il Villino e la Fondazione vi svolge un servizio di casa per ferie.

1. CHI SIAMO



SEDE AMMINISTRATIVA

FONDAZIONE DON IVO SILINGARDI -
NAZARENO

Sede legale: Via Bollitora Interna 130,
41012 Carpi (MO)

Tel. 059/664774 - Fax 059/664772

C.F. 90045800365 - P.IVA 04023940366

fondazionedonivo@nazareno.it

[Pec: fondazione_donivosilingardi@legalmail.it](mailto:fondazione_donivosilingardi@legalmail.it)

UNITÀ LOCALE

CASA MARIA DOMENICA MANTOVANI

Via Santa Barbara n. 9/2

40137 - BOLOGNA

Tel. +39.051/5870844

Fax +39.051/5870853

Direttore Sanitario e Medico Psichiatra

Dott.ssa Patrizia Rizzoli

Direttore struttura

Dott.ssa Maila Quaglia

maila.quaglia@fondazionedonivo.it

DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

UFFICIO TECNICO

Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30
Informazioni tecnico amministrative:

Longo Emanuele: emanuele.longo@fondazioneidonivo.it
Modena Simona: simona.modena@fondazioneidonivo.it

UFFICI OPERATORI

Educatore, Oss, Infermiere, Psicologa
Informazioni generali, informazioni socio – assistenziali e infermieristiche
Dal Lunedì alla Domenica dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00
operatoricasamantovani@fondazioneidonivo.it

UFFICIO DIREZIONE

Dalle 9.00 alle 18.00 dal Lunedì al Venerdì
Informazioni sui servizi e sul percorso riabilitativo dell'ospite.

Maila Quaglia: maila.quaglia@fondazioneidonivo.it

2. PRESENTAZIONE DI CASA MANTOVANI



LA CORNICE NORMATIVA DI RIFERIMENTO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Casa Maria Domenica Mantovani è una residenza psichiatrica accreditata dalla Regione Emilia Romagna come Residenza per trattamenti riabilitativi biopsicosociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva) per un complessivo di 20 posti letto.

Di seguito si riporta uno stralcio della D.G. RER n. 1830/2013 dove sono espressi i requisiti richiesti per le RTR ESTENSIVE

“La struttura è deputata al trattamento psicosociale per pazienti con disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per la riacquisizione dei ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto. 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. L’assistenza sanitaria deve essere garantita per 6 ore/die.

Il target è rappresentato da pazienti 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 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.

Il **progetto terapeutico** 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 **multiprofessionalità** deve essere garantita dalla presenza della figura dello psichiatra, dell'infermiere, dell'educatore/tecnico della riabilitazione, dell'OSS e del coordinatore della struttura.

Deve essere prevista la disponibilità di uno psicologo per progetti relativi a pazienti che necessitano di approfondimento psicodiagnostico e per pazienti multiproblematici che richiedano psicoterapia.

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."



ORIENTAMENTI TEORICI DI RIFERIMENTO E DISPOSITIVI TERAPEUTICI

La Comunità si propone come un **setting di esercizio**, ovvero un luogo dove il soggetto può sperimentarsi sul piano delle abilità legate al funzionamento nella vita quotidiana e come **setting esistenziale**, dove l'ospite può sperimentare relazioni umane significative in vista di un ritorno alla vita esterna più soddisfacente e più ricco.

Il trattamento terapeutico riabilitativo erogato da Casa Mantovani si ispira ai seguenti orientamenti teorici:

- ▶ Modello bio-psico-sociale ad orientamento psicodinamico
- ▶ Psicopatologia fenomenologica

L'equipe multiprofessionale viene formata annualmente con professionisti e supervisori attraverso un corso di formazione organizzato internamente con l'acquisizione dei crediti ECM per circa 50 ore/anno oltre alla partecipazione ad eventi formativi esterni indicati dalla Direzione.

Lo scopo generale del trattamento, è quello di sviluppare un processo terapeutico a prescindere dall'inquadramento diagnostico, in cui **la mente del paziente diventi il focus del trattamento e a seguire le sue capacità di funzionamento personale e sociale.**

Ispirandosi all'orientamento teorico fenomenologico, Casa Mantovani individua come finalità di tutti i dispositivi terapeutici utilizzati **l'aumento progressivo delle capacità di mentalizzazione del paziente.** Uno degli obiettivi della terapia è quello di comprendere gli stati emotivi del paziente nonché le reazioni interpersonali che li hanno generati. In questo modo sarà possibile tracciare i cicli interpersonali disfunzionali che si vengono a creare tra il paziente e gli altri con cui intesse relazioni sociali poichè prima o poi, si riproporranno in terapia tra paziente e operatori.

Supervisori di Casa Mantovani:

Prof. Giovanni Stanghellini

Dott. Cesare Maria Cornaggia



I **DISPOSITIVI TERAPEUTICI** utilizzati da Casa Mantovani possiamo sintetizzarli in due categorie principali: aspecifici e specifici.

Nei dispositivi **ASPECIFICI** rientrano:

- l'ambiente comunitario caratterizzato dalla cura degli spazi interni ed esterni, dal confort e da regole di convivenza chiare e condivise
- una buona atmosfera di fondo nelle relazioni tra gli operatori i pazienti e con tutte le figure ausiliarie e di supporto all'attività
- un buon clima nella equipe inteso come senso generale di fiducia, atteggiamento positivo, di rilancio rispetto alle difficoltà e collaborazione
- una elevata apertura della residenza al territorio anche favorendo iniziative culturali, artistiche e ricreative negli spazi interni ed esterni della residenza per promuovere momenti di socializzazione e arricchimento culturale
- la persona dell'operatore sostenuto nell'esercizio della propria professione da una formazione continua e da momenti frequenti di supervisione clinica.

La letteratura riconosce questi elementi come determinanti, al pari dei dispositivi specifici, per la efficacia degli interventi.

Nei **DISPOSITIVI TERAPEUTICI SPECIFICI** rientrano tutte le attività psicoriabilitative quali:

- psicoterapia individuale (cadenza personalizzata)
- psicoterapia di gruppo (settimanale)
- psicoterapia multifamiliare (mensile)
- colloqui con familiari (mensile)
- colloqui terapeutici individuali con gli operatori di riferimento
- uscite mirate con operatori
- gruppo organizzativo (settimanale)
- terapia farmacologica
- test diagnostici e proiettivi
- visite presso il CSM con il Medico Psichiatra preferibilmente a cadenza mensile
- attività psico-riabilitative strutturate (giornaliere)
- sociodramma (mensile)

A questi dispositivi tipici del setting terapeutico si aggiungono **ATTIVITÀ DI LABORATORIO nell'ambito della espressione artistica, narrativa e corporea**. I laboratori vengono promossi per tutto l'anno e la partecipazione dei pazienti è personalizzata rispetto al Progetto Terapeutico Personalizzato (PTP). L'anno è suddiviso in quadrimestri per la revisione e implementazione delle attività programmate e presentate ai pazienti in occasione del gruppo organizzativo. I quadrimestri sono così articolati:

1° Ottobre-Gennaio 2° Febbraio-Maggio 3° Giugno-settembre

In linea generale i laboratori proposti sono:

- Musica
- Attualità
- Arte
- Espressivo corporeo
- Piscina
- Social Skill Training
- Canto
- Nutri-Mente
- Redazione giornalino
- Cineforum
- Teatro
- Vivere la città

Le attività di laboratorio hanno finalità terapeutico-riabilitative specifiche, pur perseguendo la medesima missione ovvero l'aumento della capacità di mentalizzazione del paziente e l'avvio graduale della persona ad impegnarsi in una occupazione propedeutica all'inserimento occupazionale e/o formativo/lavorativo esterno. Il PTP viene infatti realizzato in parte consistente all'interno della struttura e in parte all'esterno, usufruendo delle opportunità offerte dal territorio. La creazione di un sistema di rete con le risorse del territorio, non solo afferenti all'ambito della Salute Mentale, è obiettivo principe di Casa Mantovani in quanto mira a favorire l'uscita graduale dell'utente dal circuito socio assistenziale. Oltre alle attività di laboratorio vengono promosse **attività non strutturate di gruppo** come iniziative culturali, ludiche, organizzate per il fine settimana e soggiorni estivi. È proposta, per chi desidera partecipare, la celebrazione della Santa Messa a cadenza mensile presso la residenza.



IL PROGRAMMA SETTIMANALE DI BASE

	CASA MARIA DOMENICA MANTOVANI PROGRAMMA DELLA SETTIMANA – QUADRIMESTRE 1° OTTOBRE-GENNAIO 2023
Revisione: 1	Identificazione: T 06.07
	Pagina: 1 di 1

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
8.00	SVEGLIA	SVEGLIA	SVEGLIA	SVEGLIA	SVEGLIA		
8.30	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione		
9.00 10.00	TERAPIA Riordino camera	TERAPIA Riordino camera	TERAPIA Riordino camera	TERAPIA Riordino camera	TERAPIA Riordino camera	SVEGLIA 9.00 Colazione 9.30/10.30 TERAPIA	SVEGLIA 9.30 Colazione 9.30/10.30 TERAPIA
9.30 10.30	distribuzione BUDGET	distribuzione BUDGET	distribuzione BUDGET	distribuzione BUDGET	distribuzione BUDGET	Riordino camera distribuzione 10.00/11.00 BUDGET	Riordino camera distribuzione 10.00/11.00 BUDGET
	10.30/12.00 LABORATORIO ARTE 12.00/13.00 PISCINA	11.00/12.00 LABORATORIO MUSICA	11.00/12.00 LABORATORIO ATTUALITA'	10.45/12.15 LABORATORIO ESPRESSIVO CORPOREO <i>in palestra</i> Ottobre-Novembre 1v/mese Maneggio	11.00/12.00 GRUPPO PSICOTERAPIA dott.ssa Rizzoli dott.ssa Monti	11.30/12.30 LABORATORIO NARRATIVA "LA CREPA E LA LUCE" SOCIODRAMMA (1 v/mese) (Dott.ssa Monti)	
12.15 12.30 13.00	Apparecchiare pranzo Sparecchiare	Apparecchiare pranzo Sparecchiare	Apparecchiare pranzo Sparecchiare	Apparecchiare pranzo Sparecchiare	Apparecchiare pranzo Sparecchiare	Apparecchiare 13.00 pranzo Sparecchiare	Apparecchiare 13.00 pranzo Sparecchiare
13.30	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	14.00 TERAPIA	14.00 TERAPIA
15.00 16.00	16.00 Merenda	16.00 Merenda	16.00 Merenda	16.00 Merenda	16.00 Merenda		
	16.30/17.30 LABORATORIO NUTRI-MENTE 17.45/18.45 SOCIAL SKILL TRAINING	PULIZIA APPROFONDIRITA CAMERE	16.30/18.00 LABORATORIO TEATRO 18.00 GRUPPO ORGANIZZATIVO	16.30/17.30 REDAZIONE GIORNALINO	PULIZIA APPROFONDIRITA CAMERE 17.30 S.MESSA (1 volta al mese)	VIVERE LA CITTA' Salta quando c'è il cinema	CINFORUM CINEMA 1v mese
18.45 19.00 20.00	Apparecchiare Cena Sparecchiare	Apparecchiare Cena Sparecchiare	Apparecchiare Cena Sparecchiare	Apparecchiare Cena Sparecchiare	Apparecchiare Cena Sparecchiare	Apparecchiare Cena Sparecchiare	Apparecchiare Cena Sparecchiare
20.30 22.00	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA	TERAPIA



IL PROGETTO TERAPEUTICO PERSONALIZZATO

Per ogni paziente viene elaborato un Progetto Terapeutico Personalizzato, concordato con l'interessato, i suoi familiari quando possibile, il Centro di Salute Mentale inviante, lo staff della struttura residenziale.

L'obiettivo generale e la tempistica del trattamento è fissato dal CSM inviante.

Il **PTP ha durata annuale** e prevede valutazioni periodiche trimestrali. In casi motivati, nei pazienti con disfunzionalità grave, è possibile richiederne la proroga per un ulteriore tempo.

Casa Mantovani accoglie anche pazienti con limitazioni della libertà ed in questi casi la tempistica del trattamento segue le disposizioni del Tribunale.

Il Progetto Terapeutico Personalizzato viene attuato dagli operatori di Casa Mantovani in stretta collaborazione con il CSM inviante nell'ambito di un programma complessivo e quotidiano di attività svolte all'interno e all'esterno della struttura.

Con ogni ospite si concorda un Piano Personalizzato di Trattamento (PPT) tenuto conto della finalità generale indicata dal Medico Psichiatra del CSM inviante. Il PPT segue le fasi:

1. Orientamento-Osservazione
2. Definizione contratto terapeutico
3. Attribuzione di due operatori di riferimento
4. 1° verifica con il CSM inviante (dopo circa 1 mese dall'inserimento)
5. Programmazione degli obiettivi specifici per il 1° trimestre
6. Verifica trimestrale con il CSM inviante
7. Programmazione obiettivi trimestre successivo



UBICAZIONE E AMBIENTI INTERNI

La struttura, ubicata a Bologna in via S.Barbara n.9/2, si trova in prossimità del centro dell'area urbana, è facilmente collegata con mezzi di trasporto pubblici ed integrata funzionalmente con la rete dei servizi rivolti alla tutela della salute mentale. Si configura centrale rispetto ad un grande parco verde, annesso alla stessa.

Adiacenti alla struttura, un **Atelier** utilizzato per attività di formazione ed una Casa per Ferie denominata **Il Villino** che offre un servizio assimilabile al Bed and Breakfast gestito dalla Fondazione come attività di impresa finalizzata all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Presso il Villino si svolgono anche laboratori di artigianato gestiti dalla Cooperativa Sociale Arti e Mestieri.

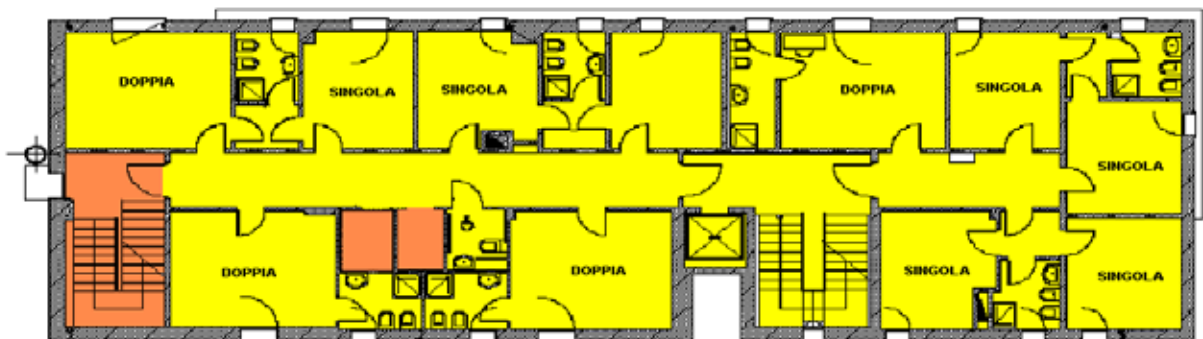
All'interno della R.T.R. - E Casa Maria Domenica Mantovani sono organizzati i seguenti ambienti:



PRIMO PIANO



PIANO SECONDO



PIANO TERZO



INFORMAZIONI SUI SERVIZI NELLA QUOTIDIANITÀ

PASTI

La preparazione dei pasti viene effettuata dal cuoco presso la cucina interna nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti e secondo le disposizioni generali previste dalla HACCP. Al porzionamento dei pasti collaborano tutti gli operatori che hanno acquisito l'attestato di alimentarista. Per pazienti che presentino particolari necessità alimentari è possibile la personalizzazione del menù. Per favorire al massimo un clima di familiarità e convivialità gli ospiti e tutto il personale in turno consumano i pasti insieme.

SERVIZI DI PULIZIA E LAVANDERIA

La pulizia di tutti gli ambienti personali e comuni, il lavaggio e stiratura degli indumenti vengono svolti internamente da personale dedicato.

La pulizia della propria camera è affidata anche all'ospite una volta alla settimana con il sostegno dell'operatore in un'ottica di acquisizione di abilità e per una gestione maggiormente autonoma dei propri spazi di vita. L'ospite può non avvalersi di questo servizio preferendo che il lavaggio venga effettuato da familiari.

GESTIONE ECONOMICA DELL'OSPITE

Qualora l'ospite avesse difficoltà nella gestione economica personale sarà chiesto al familiare o ad un delegato di fare un versamento mensile custodito dalla residenza e si concorderà l'erogazione di un budget personalizzato nella frequenza e nella quantità. I movimenti economici saranno evidenti nella scheda flusso cassa individuale gestita dalla segretaria e firmato dall'ospite in ogni movimento.

SANIFICAZIONE AMBIENTI

Periodicamente gli ambienti vengono sanificati con ozono in aggiunta alle tradizionali procedure di sanificazione.



L'equipe multiprofessionale si riunisce una volta alla settimana il martedì dalle 14.00 alle 16.00. Giornalmente avviene una riunione di staff tra gli operatori in turno dalle 14.00 alle 15.00.

La finalità dell'equipe è di valutare il funzionamento personale e sociale del soggetto per poter individuare il fabbisogno riabilitativo corrispondente, attraverso un confronto multi professionale costante e mediante l'uso di strumenti di pianificazione e valutazione strutturati.

Per ogni paziente vengono individuati due operatori di riferimento che si occupano, insieme alla Direttrice, della redazione del PTP e del suo monitoraggio. Viene richiesto all'ospite di esprimere le proprie preferenze che, compatibilmente alle esigenze organizzative, saranno assecondate. Gli operatori di riferimento sul paziente sono generalmente 1 Educatore e 1 OSS ai quali si aggiungono il Direttore, il Medico Psichiatra, l'infermiere e, se previsto nel PTP, lo psicologo.

Questo team di riferimento sul caso è l'interfaccia diretto del CSM nel corso del trattamento e presente in occasione delle verifiche periodiche.

Il direttore della struttura interviene attivamente e supervisiona l'attuazione del PTP di tutti i pazienti, attribuisce gli operatori di riferimento al singolo paziente, partecipa alle verifiche periodiche del PTP, conduce la riunione di equipe settimanale insieme al Medico Psichiatra, intesse le relazioni con il territorio e le agenzie esterne per monitorare e implementare i servizi erogati.

È incaricata quale responsabile del Sistema Qualità e della Formazione.

L'educatore professionale di riferimento si occupa della redazione del PTP in tutte le sue parti (programmazione, redazione delle verifiche e del programma settimanale ect) monitorando l'attuazione dello stesso e si interfaccia con i Centri di Salute Mentale, i familiari e le agenzie territoriali coinvolte nei PTP.

L'operatore socio-sanitario di riferimento attua le indicazioni del PTP monitorando in particolare l'area della cura del sé e degli aspetti sanitari coordinandosi con l'infermiere.

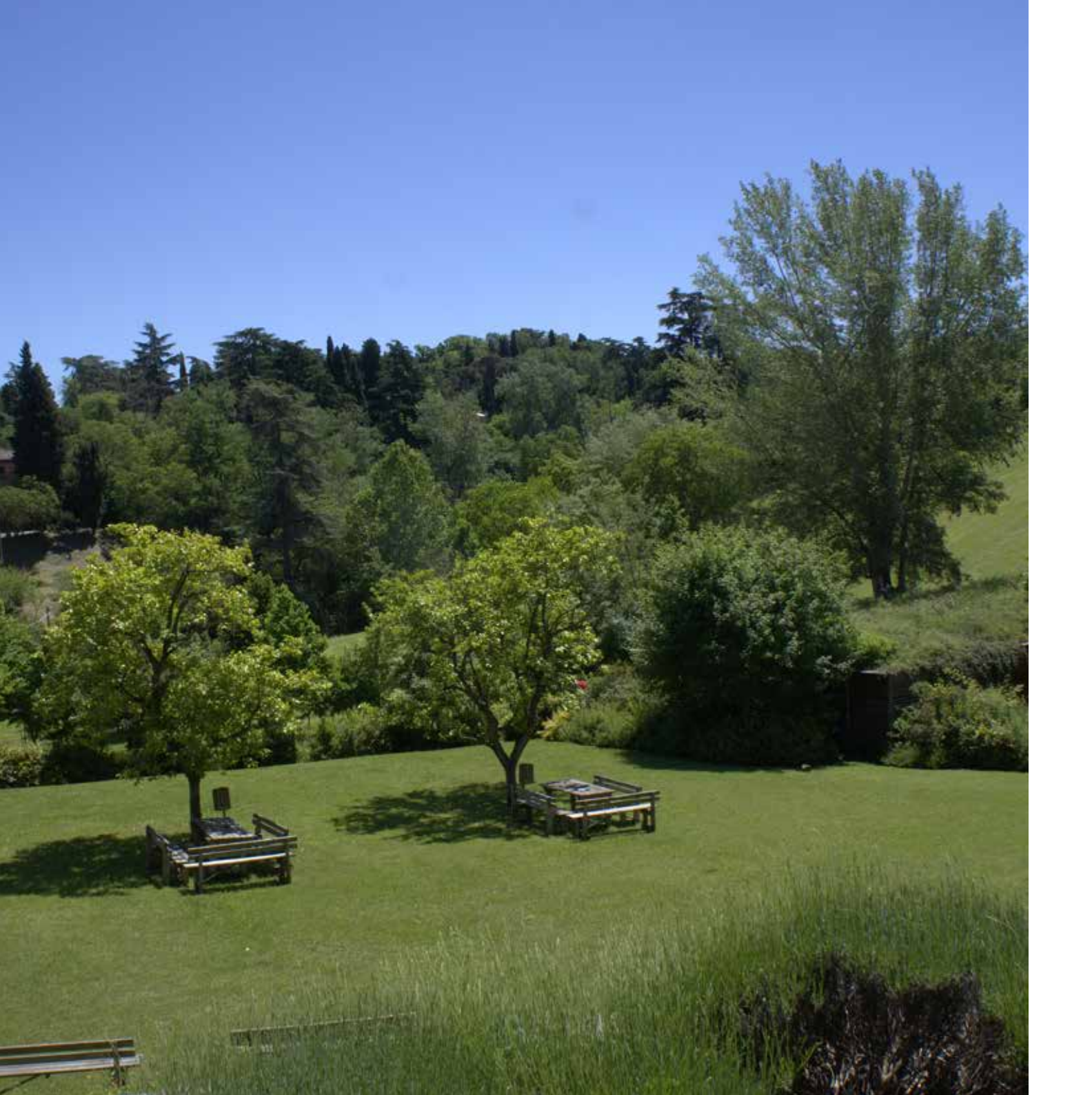
Alcuni operatori sono anche **conduttori di laboratori** interni pertanto, in occasione delle verifiche periodiche apportano in forma scritta le loro osservazioni ricavate nel corso dell'attività.

L'**infermiere** si occupa della gestione di tutto ciò che concerne gli aspetti sanitari, terapia farmacologica, pianificazione delle visite e di esami strumentali etcc, interfaccia con i Medici di Medicina Generale.

Lo **psicologo** è chiamato a realizzare interventi psicoterapeutici di sostegno, individuali e/o di gruppo, attraverso i quali valuterà accuratamente lo stato del soggetto. Lo psicologo coadiuvato dagli educatori somministra anche scale di valutazione standardizzate sia per l'assessment diagnostico che per il monitoraggio degli esiti del trattamento.

Il **Medico Psichiatra** si interfaccia con i medici dei CSM in particolare relativamente al controllo ed eventuale revisione della terapia farmacologica. Si occupa in generale del lavoro clinico sul singolo paziente in forma individuale e di gruppo ed effettua colloqui periodici con i familiari coadiuvato dall'operatore di riferimento sul caso. Il Medico Psichiatra supervisiona e coordina tutti gli interventi di tipo sanitario in collaborazione con l'Infermiere e il Medico di Medicina Generale ed è incaricato come **Direttore Sanitario** della struttura secondo i compiti definiti dalla DGR 1803/2020 e successive modifiche.





4. SERVIZIO INTEGRATIVO: ATTIVITA' DI SUPPORTO DIURNO



Ottimizzando le potenzialità che la struttura può offrire sia per le caratteristiche ambientali che organizzative che la caratterizzano, nel 2009 su richiesta del DSM-DP è stato avviato un progetto sperimentale per offrire un supporto diurno a pazienti dimessi dalla Struttura. Il servizio si è successivamente strutturato in forma definitiva e prende il nome di ATTIVITA' DI SUPPORTO DIURNO.

L'attività è finalizzato alla presa in carico di pazienti multiproblematici, transitati presso la RTR - E o di nuova acquisizione, che necessitano di un trattamento terapeutico finalizzato alla stabilizzazione delle condizioni cliniche e all'acquisizione di competenze relazionali e funzionali. Tale trattamento si può prefigurare anche come prosecuzione del trattamento terapeutico avviato nella fase residenziale o propedeutico ad esso.

I servizi erogati comprendono:

- Partecipazione del paziente ai pasti e ad iniziative risocializzanti promosse all'interno e all'esterno della SR
- Psicoterapia individuale e/o di gruppo
- Psicoterapia multifamiliare e/o colloqui individuali con familiari
- Laboratori psicoriabilitativi
- Testistica e assesment diagnostico
- Supervisioni cliniche integrate tra l'equipe della Struttura e il CSM con supervisori della Cooperativa
- Verifiche periodiche tra CSM e SR
- Continuità terapeutica attraverso l'individuazione di un operatore di riferimento con funzioni di coordinamento della rete di supporto al paziente
- Colloqui psicoeducazionali con l'operatore di riferimento
- Visita/intervento al domicilio e/o uscite mirate
- Possibilità di pernottamento presso la RTR - E per fronteggiare una situazione di crisi, qualora ci fosse un posto vacante
- Reperibilità telefonica h24

Per questo servizio di supporto diurno la Fondazione mette a disposizione anche gli spazi adiacenti alla Residenza Casa Mantovani e nomina un operatore per le funzioni di riferimento per l'interfaccia con la rete esterna e i familiari per il monitoraggio del progetto.

Il servizio di supporto diurno è personalizzato rispetto all'offerta terapeutica e alla frequenza comunque per un massimo di 6 mesi. Il rinnovo avviene sulla base di una riformulazione del progetto personalizzato.

Qualora ci fossero richieste dirette da parte dei familiari per l'attività di supporto è facoltà di Casa Mantovani attivare il percorso, in forma privata, concordandolo con l'interessato e i familiari. È richiesta tuttavia la condivisione del progetto con il CSM di riferimento.

5. MODALITA' DI ACCESSO E COSTI DEL SERVIZIO



Casa Maria Domenica Mantovani ha in essere un contratto di fornitura con il **Dipartimento di Salute Mentale Azienda USL di Bologna** il quale propone l'inserimento dei propri utenti in via prioritaria ma non esclusiva; è possibile, pertanto, accogliere utenti provenienti da Dipartimenti di Salute Mentali di altre Province e Regioni.

La tariffa applicata per il **trattamento residenziale** è indicata dalla Regione Emilia Romagna nella delibera 1831/2013 ed eventuali successive modifiche ed è a totale carico del DSM-DP inviante. Per il servizio intergativo di **supporto diurno** viene applicata una tariffa forfettaria mensile, per la presa in carico, che potrà essere corrisposta dal DSM-DP o dall'interessato o in forma compartecipata.

Dal calcolo della retta giornaliera sono esclusi:

- spese personali dell'ospite (per sigarette, uscite, prodotti per l'igiene personale etc...);
- eventuali servizi di assistenza sanitaria specialistica;
- importi relativi all'acquisto di prodotti farmaceutici non convenzionati;
- servizi di cura personali richiesti dall'ospite;
- utilizzo di mezzi di trasporto pubblici (trasporto in ambulanza, autobus, taxi, etc..)
- soggiorni e uscite ricreative.

Per provvedere a tali spese è opportuno che ogni ospite abbia a disposizione un budget mensile. Per quanto riguarda le indicazioni procedurali relative all'accoglienza e alla dimissione dell'ospite si fa riferimento alla Procedura "Integrazione CSM Casa Mantovani - Accoglienza, trasferimento, dimissione" disponibile sia presso il CSM sia presso l'ufficio di direzione della Struttura.



6. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI e dei FAMILIARI



Diritti

- In comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledano la libertà dell'individuo pertanto è richiesta una forte motivazione al trattamento.
- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipa alla scelta del percorso terapeutico educativo individualizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione del contratto terapeutico.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che lo stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona dallo stesso indicata.

Doveri

- L'utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico concordato e al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Interno.
- Ha il dovere di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.
- Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale, pena l'allontanamento temporaneo o definitivo dal programma riabilitativo.
- Ha il dovere di informare e concordare con gli operatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori della struttura.
- Ha il dovere a sottoporsi a controlli tossicologici da parte del personale della struttura, qualora si rendano necessari.

Per i familiari:

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso riabilitativo. Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- Sono invitati a collaborare fattivamente al processo di cura del proprio congiunto, in particolare aderendo alle proposte terapeutiche quali: colloqui individuali e psicoterapia multifamiliare.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI



I rapporti tra la Casa Mantovani e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Comunità si impegna a rispettare:

Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.

Privacy: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

Efficienza ed Efficacia: la Direzione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

8. MECCANISMI DI TUTELA



La Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire, per quanto è possibile, la sicurezza dei pazienti in tutte le fasi del percorso terapeutico.

A tal scopo Casa Mantovani ha elaborato procedure atte a prevenire i potenziali incidenti, monitora e analizza gli eventi avversi ed effettua periodicamente audit clinici.

Raccolta dati e privacy

Casa Mantovani adotta un sistema di gestione per la privacy conforme alla normativa vigente.

Gestione della sicurezza

Per quanto attiene alla sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile della Sicurezza, alla formazione specifica richiesta ed alla rilevazione e stesura di una valutazione dei rischi e di un documento della sicurezza che contiene le procedure di reazione ai vari scenari di emergenza.

La procedura per il reclamo

Casa Mantovani garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano. Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che presentano la possibilità di immediata soluzione.

Per eventuali reclami e/o segnalazioni ci si può rivolgere c/o la sede, oppure scrivere una mail o indirizzare una lettera all'attenzione della Direttrice o mettendo la missiva nel contenitore apposito situato presso la reception.

9. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la RTR - E Casa mantovani e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Residenza:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile di mostrare 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'Utente.

Gli standard di qualità rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni da Casa Mantovani per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente. In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

Di seguito gli standard di qualità che Casa Mantovani ha individuato. In grigio sono indicati gli standard richiesti dalla Regione Emilia Romagna:

Relativamente agli standard gli esiti sono rilevati ogni fine anno e sono a disposizione presso la direzione nonchè comunicati ogni anno con relazione dettagliata al direttore del Dipartimento di Salute Mentale di Bologna.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Turn over del personale e attenzione alla formazione continua del gruppo di lavoro	<i>N. operatori dell'equipe dimessi</i>	<15%
	<i>n. operatori dell'equipe tecnica e riabilitativa</i>	
	<i>N° crediti formativi ECM per operatore/anno</i>	50
Occupazione posto letto residenziale RTR	<i>N° presenza effettive</i>	≥95%
	<i>N° presenze possibili anno</i>	
Qualità della integrazione con l'ente inviante nelle varie fasi del processo di cura	<i>N° di progetti verificati trimestralmente</i>	≥90%
	<i>N° di utenti con Piano Personalizzato di Trattamento scritto</i>	
Qualità della offerta riabilitativa orientata verso l'utilizzo di risorse esterne (Tirocini, Centri Diurni, Cooperative/Aziende, Corsi, etc..) nell'ottica della integrazione del paziente sul territorio	<i>N° di utenti che svolgono attività riabilitative esterne</i>	≥50%
	<i>N. totale pazienti anno</i>	
Valutazione dell'outcome della gestione clinica. Indicatore di esito del processo di cura, di appropriatezza ed efficacia (Valutazione da effettuarsi all'inizio e alla fine del percorso con scala validata)	<i>N° pz dimessi con valutazione degli esiti</i>	≥80%
	<i>N° pz dimessi nell'anno</i>	
	<i>N° Pz con valutazione annuale scala validata</i>	≥ 80%
	<i>N° TOT PZ trattati nell'anno</i>	
Indicatore di output del processo terapeutico. Efficacia del processo clinico assistenziale	<i>N° drop out anno</i>	≤ 20%
	<i>N. totale ammissioni anno</i>	
Qualità del servizio clinico psichiatrico erogato dal CSM nell'ottica della presa in carico integrata	<i>N° pazienti che hanno effettuato 1 colloquio clinico con il Medico Psichiatra CSM nell'arco di 2 mesi</i>	80%
	<i>N. totale pazienti nel periodo considerato</i>	
Customer satisfaction dei clienti del servizio	<i>N° questionari con > risposte ottimo – eccellente (intero percorso)</i>	80%
	<i>N.questionari consegnati alla dimissione</i>	
	<i>N° Reclami</i>	0
Qualità del servizio psicologico	<i>N° pazienti che hanno effettuato almeno 1 colloquio mensile con lo psicologo</i>	40%
	<i>N° pazienti in trattamento nel periodo considerato</i>	
Utenti al alta complessità di cura: indicatore di complessità di gestione e appropriatezza organizzativa e professionale. Per una migliore comprensione dell'indicatore si specifica se il > 1 anno significa > 2 oppure > 3 anni per dare evidenza dell'orientamento vs la dimissione da parte della organizzazione	<i>N° PERMANENZE > 1 ANNO</i>	< 60%
	<i>N° TOT PZ trattati nell'anno</i>	
	<i>di cui N° PERMANENZE > 2 ANNI</i>	< 40%
	<i>N° TOT PZ trattati nell'anno</i>	
	<i>di cui N° PERMANENZE > 3 ANNI</i>	< 20%
<i>N° TOT PZ trattati nell'anno</i>		
Capacità di gestione della crisi da parte della equipe	<i>N° pazienti con 1 o più ricoveri in SPDC</i>	40%
	<i>N° totale pazienti anno</i>	
Livello di compliance al trattamento	<i>N° di utenti con dimissione assistita</i>	80%
	<i>N° totale utenti dimessi nel periodo considerato</i>	
Flessibilità del servizio nell'ottica della personalizzazione del trattamento ottimizzando le opportunità della RTR rispetto ai bisogni emergenti	<i>n° percorsi attivati/anno</i>	70%
	<i>N° 10-20</i>	

Tutto il mondo non vale la più piccola persona umana";
questa non ha nulla di paragonabile a sé nell'universo,
dal primo istante della sua concezione fino all'ultimo
passo della sua decrepita vecchiaia

(Don Luigi Giussani)



SEDE AMMINISTRATIVA

FONDAZIONE DON IVO SILINGARDI - NAZARENO

Sede legale: Via Bollitora Interna 130,
41012 Carpi (MO)

Tel. 059/664774 - Fax 059/664772

C.F. 90045800365 - P.IVA 04023940366

fondazionedonivo@nazareno.it

[Pec: fondazione_donivosilingardi@legalmail.it](mailto:fondazione_donivosilingardi@legalmail.it)

CASA MARIA DOMENICA MANTOVANI

Via Santa Barbara n. 9/2

40137 - BOLOGNA

Tel. +39.051/5870844

Fax +39.051/5870853

