

CARTA DEI SERVIZI

IL NOSTRO IMPEGNO CON I CITTADINI



LO
SPECCHIO®

CENTRO DISTURBI
ALIMENTARI

www.lospecchiodan.com

**CENTRO PER I DISTURBI DELLA
NUTRIZIONE E DELL'ALIMENTAZIONE**

CASA EMMAUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

cell: 3803899200 - email: info@casaemmausiglesias.it - casaemmaus@pec.it



La struttura denominata “Lo Specchio” è gestita dalla cooperativa Casa Emmaus Società Cooperativa Sociale, della quale si riportano sotto i riferimenti:

Sede legale	Regione san Lorenzo SNC, 09016 – Iglesias (SU)
Sede operativa	Via Cagliari 83, 09015 – Domusnovas (SU)
Presidente e legale rappresentante	Dott.ssa Giovanna Grillo – 3282225391 grillo.giovanna@casaemmausiglesias.it
Direttore clinico	Dott.ssa Federica Falgio – 3458319755 falgio.federica@casaemmausiglesias.it
Coordinatore amministrativo	Emanuela Sanna – 3460116049 sanna.emanuela@casaemmausiglesias.it
RSP	Ing. Marco Dario Muscas – 3407036616 ling.marcodariomuscas@gmail.com
RLS	RLS: Dott.ssa Lara Schirru – 3479339005 schirru.lara@casaemmausiglesias.it
Responsabile privacy	Dott. Valentino Pavan – valentino.pavan@proattiva.eu – assistenza@proattiva.eu
E-mail - pec	info@casaemmausiglesias.it – casaemmausiglesias@pec.it
Sito internet	casaemmausiglesias.it
Telefono amm.	3803899200

LA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il patto tra la struttura e i cittadini. Il suo contenuto rappresenta un impegno, che la cooperativa Casa Emmaus stipula nei confronti dei servizi del territorio, degli utenti e dei loro familiari che possono, con chiarezza, usufruire dei servizi offerti. La carta dei servizi costituisce un importante strumento per fornire informazioni utili relativamente alle tipologie dei servizi offerti, al loro target, al regime delle erogazioni accreditate e autorizzate all'esercizio, alla metodologia utilizzata all'interno e alla descrizione delle prestazioni educative, sanitarie, terapeutiche, ludiche, formative, sportive presenti in ciascuna struttura.

La carta dei servizi fornisce anche le indicazioni sulle figure professionali presenti in ciascuna équipe che concretamente accoglie e supporta gli utenti in ognuna delle tipologie dei servizi erogate. Inoltre, all'interno della descrizione dei servizi si potranno trovare le indicazioni necessarie per:

- raggiungere la struttura
- i contatti della struttura e dei componenti dell'équipe multi professionale

Inoltre, la carta dei servizi esplicita per tutti i cittadini aspetti significativi come:

- la gestione della privacy e delle informazioni
- le modalità e gli strumenti di autovalutazione degli ospiti rispetto alla qualità dei servizi
- la modalità di gestione di criticità, eventi avversi e disservizi
- La sicurezza sul lavoro.

Il nostro obiettivo e metodo è quello di offrire un servizio che risponda alle esigenze di ciascuna persona, seguendo i principi della trasparenza dell'informazione, dell'accesso, della partecipazione e della personalizzazione dell'intervento. In

particolare, in tutte le nostre strutture le équipe multi professionali lavorano per migliorare le condizioni psicofisiche dei nostri ospiti, della relazione tra loro e i familiari, per implementare le risorse individuali tentando per ciascuno di raggiungere il massimo dell'autonomia possibile. La Carta dei Servizi è flessibile, affinché le informazioni in essa contenute possano essere aggiornate con frequenza.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La cooperativa Casa Emmaus, da oltre 33 anni, ha come mission l'accoglienza, l'assistenza, la cura, la riabilitazione e il reinserimento di quanti, minori e adulti, vivono gravi situazioni di disagio, di marginalità sociale, con problematiche di dipendenza patologica, con comorbidità psichiatrica, compreso il disturbo del comportamento alimentare, e con possibilità di offrire misure alternative alla detenzione. La cooperativa è iscritta all'albo delle cooperative con il numero C136724.

Casa Emmaus ha ottenuto dalla Regione Autonoma della Sardegna l'accreditamento istituzionale definitivo per le strutture inserite in questa carta dei servizi.

Collabora dal 1996 con un'importante rete sociale di tutto il territorio regionale costituita da Comuni, SerD, CSM, altri enti del terzo settore, istituzioni scolastiche, aziende, enti formativi che collaborano nell'attuazione e gestione di diversi progetti finanziati dal ministero e dalle fondazioni bancarie private per il reinserimento sociale e lavorativo dei propri ospiti, per la riduzione delle povertà educative, per la valorizzazione dei beni dismessi, per il sostegno alla genitorialità, per diminuire la povertà economica del territorio.

Dal 2013 gestisce, attraverso i fondi della Regione Sardegna, un finanziamento per la presenza nel territorio di strutture per il reinserimento sociale dei detenuti.

Dal 2016 si occupa come ente gestore, del Progetto SAI del Comune di Iglesias, nell'ambito del quale mette a disposizione dei richiedenti asilo politico 20 posti letto per l'accoglienza di famiglie, nuclei monoparentali o donne sole e dal 2021 anche di 12 posti letto destinati ai minori.

Nell'ambito delle strutture previste dalla legge 23, ha una struttura chiamata AL KHAIMA, autorizzata al funzionamento dal Comune di Iglesias, specializzata nell'accoglienza di minori stranieri non accompagnati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

essa non è intesa come uniformità delle prestazioni ma come soppressione di ogni procedimento discriminante; L'erogazione delle attività è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

Imparzialità

Casa Emmaus assicura ad ogni persona benefici ed azioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario e assistenziale.

Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e il servizio si ispirano al principio di obiettività, imparzialità e reciprocità, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura. condizioni fisiche ed economiche.

Diritto di scelta

inteso come la garanzia del cliente di avere la più completa informazione sulle scelte terapeutiche e sui trattamenti che lo riguardano e la possibilità di aderirvi in piena autonomia e libertà.

Continuità

è garantita la continuità nell'erogazione del servizio delle strutture riabilitative residenziali 7/24

Partecipazione

alla persona accolta è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte favorevoli; l'instaurarsi con i responsabili della comunità di un clima di reciproca valorizzazione, elemento indispensabile allo sviluppo di un sempre maggiore stato di benessere.

Sussidiarietà e cooperazione

il Servizio si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'utente e promuovere la solidarietà sociale

Efficienza ed efficacia

Casa Emmaus fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti. Tali obiettivi sono da perseguire attraverso la supervisione, la formazione continua e la coordinazione delle équipe che vi lavorano, la professionalità delle stesse équipe, la collaborazione e lo scambio con le équipe del territorio per la costruzione di un percorso il più possibile personalizzato, il rispetto dei bisogni dei pazienti e il lavoro di analisi sui controtransfert emotivi nella relazione d'aiuto.

METODOLOGIA

La storia della cooperativa Casa Emmaus ha creato un metodo che integri le attività educative con le attività cliniche. In particolare, il metodo utilizzato è un interessante mix tra il metodo cognitivo comportamentale, il sistemico relazionale e la gestalt. Ogni professionista che porta le proprie competenze nelle diverse équipe contribuisce ad arricchire la visione dell'équipe sui pazienti e ad utilizzare strumenti differenti per raggiungere il miglioramento dei pazienti.

All'ingresso del paziente, i vari professionisti svolgono un'accurata presa in carico, necessaria ad intravedere le aree di risorsa e di difficoltà degli ospiti e delle loro famiglie. Queste informazioni sono necessarie alle équipe, per formulare entro il primo mese di percorso un piano di trattamento personalizzato e spesso anche la definizione di una diagnosi. Tutte le attività che vengono svolte all'interno delle strutture hanno un senso terapeutico e diventano strumenti dell'équipe sia per rinforzare le risorse e scoprirne delle nuove, che per provare a ricucire le aree di difficoltà. A ciascun utente vengono assegnati obiettivi e regole comuni da rispettare, tra i quali il rispetto dell'igiene e degli arredi della casa, del gruppo dei pari e del personale. In ogni struttura vi è una

programmazione settimanale delle attività comuni e, in una fase avanzata del percorso, delle attività concordate tra l'ospite e l'equipe per favorire un'integrazione sociale. Ciascun utente per recuperare la propria salute psicofisica, viene affiancato inizialmente dalle diverse figure professionali per poi imparare pian piano a gestirsi il proprio tempo libero. In ogni struttura, settimanalmente, vengono svolti diversi gruppi fondamentali per sviluppare l'empatia, gestire le dinamiche conflittuali legate alla convivenza, migliorare l'autostima, imparare a conoscere nel profondo se stessi, lavorare sugli aspetti legati alla dipendenza e ai traumi familiari. Una volta al mese gli psicoterapeuti seguono utenti e familiari in un percorso di terapia sistemico-familiare al fine di migliorare le relazioni all'interno del sistema, affrontare le conflittualità e i traumi e conoscere gli spazi potenziali di un reinserimento in famiglia.

Dopo alcuni mesi di percorso si valuta anche l'inserimento degli utenti presso le istituzioni scolastiche e formative del territorio. Per le strutture dei minori le attività svolte all'esterno sono fondamentali e vengono incentivate attraverso l'inserimento degli stessi nei contesti di vita relazionali della città di Iglesias. Dal 2016 si occupa come ente gestore, del Progetto SAI del Comune di Iglesias, nell'ambito del quale mette a disposizione dei richiedenti asilo politico 20 posti letto per l'accoglienza di famiglie, nuclei monoparentali o donne sole e dal 2021 anche di 12 posti letto destinati ai minori.

Nell'ambito delle strutture previste dalla legge 23, ha una struttura chiamata AL KHAIMA, autorizzata al funzionamento dal Comune di Iglesias, specializzata nell'accoglienza di minori stranieri non accompagnati.

MODALITÀ DI PREPARAZIONE DELLE ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

La programmazione delle attività delle strutture viene predisposta e condivisa annualmente dai coordinatori dell'equipe di ciascuna struttura.

Inoltre, vi sono delle attività che vengono stabilite trimestralmente sulla base delle esigenze di ciascun singolo ospite: se ad esempio dovesse entrare in struttura un paziente privo di alfabetizzazione, sarà cura dell'equipe programmare per lui un progetto per colmare tali lacune.

CORSI PROFESSIONALI GRATUITI PER GLI OSPITI

Casa Emmaus garantisce circa sei corsi professionali all'anno della durata di sei mesi con l'ottenimento della certificazione professionale del corso svolto. Gli ospiti potranno specializzarsi con le seguenti qualifiche: estetista, pizzaiolo, parrucchiere, pasticciere, cartongessista, apicoltore, piasterellista, operatore agricolo. Durante il percorso riabilitativo sarà possibile, per i nostri ospiti, raggiungere due importanti obiettivi: la cura e riabilitazione e la certificazione di un corso professionale. Tale opportunità è interamente sovvenzionata da Casa Emmaus ed è compresa nei costi della retta.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Con cadenza bimestrale viene somministrato agli utenti un questionario di valutazione della qualità del Servizio suddiviso per le seguenti aree tematiche:

- **Organizzazione** (riguarda l'organizzazione del rispetto degli orari; l'igiene dei locali; la qualità dei pasti)
- **Attività** (riguarda il gradimento delle attività lavorativa e ludico ricreative e la cura degli aspetti legali e sanitari degli utenti)
- **Attività Terapeutiche** (si riferisce alle attività terapeutiche e in particolare ai colloqui educativi, pedagogici, psicologici e psichiatrici e agli incontri familiari e di coppia)
- **Percorso Terapeutico** (riguarda il grado di soddisfazione dell'utente rispetto al proprio percorso).

Tali questionari vengono raccolti dai coordinatori di ciascuna struttura e inviati con una sintesi al responsabile della qualità, il quale provvede ad attuare i miglioramenti rispetto all'incidenza delle segnalazioni ricevute. Inoltre, i coordinatori e la segreteria riferiscono al responsabile della qualità i disservizi e le segnalazioni che sia gli utenti che le loro famiglie riportano.

Per questo motivo i questionari di gradimento somministrati agli utenti e le segnalazioni dei disservizi aiutano l'organizzazione ad individuare le varie tipologie di disservizio/riduzione della qualità prevedibili e non prevedibili, collegate ai percorsi terapeutici, alla qualità della vita all'interno delle strutture e alla relazione tra ospiti e persone del servizio.

Esistono dei moduli di reclamo che possono essere compilati dagli utenti e/o dalle loro famiglie per segnalare eventuali disservizi, che come sopra riportato saranno presi in carico.

MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI EVENTI AVVERSI/EMERGENZE

Gli eventi avversi sono eventi inattesi, correlati al processo assistenziale, che comportano un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile. Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichino una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna:

- un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili abbiano causato l'evento o vi abbiano contribuito;
- l'individuazione e l'implementazione di adeguate misure correttive.

In riferimento al nostro servizio e all'utenza che trattiamo, riteniamo che gli eventi sentinella significativi possono essere:

- Suicidio o tentato suicidio di paziente in comunità
- Violenza tra pazienti
- Atti di violenza a danno di operatore e/o arredi della struttura

Misure di intervento:

In tutti gli interventi particolarmente gravi le procedure delle strutture prevedono che il personale in turno al momento dell'evento contatti telefonicamente il 118 e il 112 ed avvii tutte le procedure legate all'emergenza.

In ogni struttura gli operatori sono formati con il corso di primo intervento per intervenire correttamente nei primi momenti dell'emergenza sanitaria.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE STRUTTURE/SERVIZI E PROGETTO DI STRUTTURA

Alle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali gestite dalla cooperativa si accede sia attraverso i servizi pubblici territoriali di riferimento della persona, che privatamente attraverso una convenzione sottoscritta tra le parti.

Gli operatori dei servizi pubblici Serd, CSM, Servizi sociali del Comune, Prefettura, etc. contatteranno i responsabili degli ingressi e i coordinatori di ciascun servizio.

Ogni persona può comunque contattare la cooperativa ai numeri di telefono presenti nella carta dei servizi ed ottenere una valutazione propedeutica all'inserimento nei percorsi residenziali.

PRIVACY E PROTEZIONE DATI PERSONALI

La cooperativa, attraverso un responsabile esterno sulla gestione della privacy, assolve i propri doveri in riferimento al nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) n. 679/2016 e il conseguente dlgs n. 101/2018.

In particolare, attraverso procedimenti di natura strumentale e logistica, si è proceduto a mettere in sicurezza i dati sensibili sanitari degli ospiti, ricoverati all'interno delle strutture, del personale che lavora all'interno dell'organizzazione e dei percorsi previsti dalla norma per la gestione dei dati sensibili comunicati agli enti esterni.

Gli ospiti, le loro famiglie e il personale vengono adeguatamente informati sulle modalità di trattamento a cui saranno sottoposti i dati personali.

La raccolta dei dati è necessaria ad acquisire le notizie indispensabili per poter procedere alla programmazione del percorso riabilitativo.

Il trattamento è svolto direttamente dalla cooperativa, e i dati forniti non vengono in alcun caso trasmessi all'esterno e vengono comunicati, solo se necessario, alle seguenti istituzioni che operano nel territorio: Aziende ATS e ogni servizio ad esse pertinenti (Ospedali, Medici, Servizi Sociali, etc.), Ministero di Grazia e Giustizia, UEPE, Magistratura, Servizi Sociali comunali, Forze dell'ordine pubblico, Istituzioni scolastiche.

MODALITÀ DI GESTIONE SULLA SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO

Per quanto attiene la sicurezza sul posto di lavoro (d.lgs. 81/90), la cooperativa è in possesso di regolare documento di valutazione dei rischi (DVR) ed ha inoltre un responsabile esterno sulla sicurezza del lavoro (RSPP) il quale essendo la nostra un'attività a rischio medio, ispeziona settimanalmente i luoghi di lavoro al fine di verificarne la correttezza degli ambienti e dell'attuazione delle norme da parte degli ospiti e del personale previsti dalla legge.

LO SPECCHIO STRUTTURA SANITARIA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE PLURIMODULARE PER IL TRATTAMENTO DI MINORI E ADULTI CON DISTURBI DELL'ALIMENTAZIONE E NUTRIZIONE (DAN) CON MODULO PER INTERVENTI SOCIORABILITATIVI (SRP3), MODULO PER MINORI DIPENDENTI DA SOSTANZE D'ABUSO E MODULO PER MINORI PSICHIATRICI A MEDIA INTENSITÀ TERAPEUTICA (SRP2)

Coordinatore scientifico Dott. Leonardo Mendolicchio – leonardo.mendolicchio@gmail.com

Supervisore clinico Dott.ssa Emanuela Apicella – manu.apicella@gmail.com

Direttore sanitario Dott. Pablo Belfiori – 3406094872 – belfiori.pablo@casa-emmausiglesias.it

Coordinatore equipe Dott.ssa Anna Silvia Todde – 3498829031 – todde.asilvia@casaeemmausiglesias.it

Sede operativa via Cagliari, 83 Domusnovas (SU)

Telefono struttura 3279029863

Tipologia di struttura

Lo Specchio è una struttura residenziale sociosanitaria, suddivisa in moduli e nello specifico:

- 9 posti letto della struttura per adolescenti e adulti per il trattamento dei disturbi dell'alimentazione e della nutrizione. Accreditata con provvedimento unico n. 1 del 11/08/2023
- 1 posto letto della struttura semi-residenziale per il trattamento di adolescenti e adulti per il trattamento dei disturbi dell'alimentazione e della nutrizione Accreditata con provvedimento unico n. 1 del 11/08/2023
- 8 posti letto della struttura per adulti con patologie psichiatriche di bassa intensità che necessitano di un contesto socioriabilitativo di mantenimento e inclusione Accreditata con provvedimento unico n. 1 del 11/08/2023
- 6 posti letto della struttura per il trattamento di minori e giovani adulti con problematiche psichiatriche a media intensità terapeutica (SRP2). Accreditata con provvedimento unico n. 1 del 11/08/2023
- 10 posti letto della struttura per il trattamento di minori e giovani adulti con dipendenza patologica Accreditata con provvedimento unico n. 1 del 11/08/2023

Tipologia utenti

Le persone accolte in questa struttura sono adolescenti e adulti di sesso femminile e/o maschile, con disturbi del comportamento alimentare e con presenza di comorbidità psichiatrica di media gravità e dipendenze di bassa intensità.

Regime di erogazione delle prestazioni

La struttura è plurimodulare per minori e adulti, residenziale e semiresidenziale, e prevede sia il trattamento dei disturbi dell'alimentazione e nutrizione che i diversi livelli di intensità assistenziale per la salute mentale e per le dipendenze di bassa intensità, tutti con diagnosi prevalente di DAN. Le prestazioni hanno un'assistenza di personale specializzato

Aspetti strutturali

nelle 24 ore, sette giorni su sette. Il numero massimo delle prestazioni sanitarie annue è pari a 12.410.

La tariffa giornaliera è costruita sulla base del percorso individuale del paziente e delle prestazioni aggiuntive necessarie alla riabilitazione dello stesso.

La struttura si trova in pieno centro nella cittadina di Domusnovas (SU). Ha un giardino interno di 600mq, palestra, una cucina interna con 2 cuochi, stanze da letto singole e doppie con bagno in camera.

Le camere da letto prevedono al max 2 posti letto e un servizio igienico per ogni camera. Vi sono delle zone comuni: la sala giochi o attività, la sala da pranzo, la stanza dei colloqui educativi e clinici, un ambulatorio, una palestra e un ufficio per il personale.

L'ampio spazio aperto interno alla struttura è funzionale alle ospiti per sperimentarsi in attività educative e ludiche all'aperto, rilassarsi e godere degli spazi aperti.

Equipe multiprofessionale

L'equipe multi professionale segue i criteri stabiliti dalla delibera n. 42/34 del 22.10.2019, n. 64/22 del 28/12/2018, n. 64/11 del 28/12/2018 e n° 449 del 20/09/2005 che comprendono tutti i requisiti per i singoli moduli presenti all'interno. Inoltre, l'equipe dispone di ore e figure professionali aggiuntive rispetto a quelle richieste dall'accreditamento.

L'equipe è così formata:

- Medico per 1 ora settimanale
- Psichiatra per 36 ore settimanali
- Neuropsichiatra per 5 ore settimanali
- Coordinatore equipe per 41 ore settimanali
- Medico nutrizionista per 23 ore settimanali
- Medico cardiologo per 5 ore settimanali

Regime di erogazione delle prestazioni

Servizi forniti

- Psicologo/psicoterapeuta per 77 ore settimanali
- Dietista per 48 ore settimanali
- Infermieri per 80 ore settimanali
- OSS per 384 ore settimanali
- Assistente sociale per 9 ore settimanali
- Fisioterapista per 8 ore settimanali
- Educatori professionali/tecnico della riabilitazione psichiatrica per 580 ore settimanali
- Personale per attività e laboratori per 10 ore settimanali.

- Psicoterapia individuale settimanale
- Psicoterapia familiare a cadenza quindicinale
- Colloqui con la nutrizionista settimanali
- Colloqui educativi settimanali
- Colloqui clinici con il medico psichiatra quindicinali e/o al bisogno
- Attività sportive, ludiche e teatrali
- Strumenti di integrazione sociale, scolastica e lavorativa
- Attività di carattere terapeutico individuale e di gruppo
- Attività di carattere educativo-pedagogico-espressione corporea, alfabetizzazione emozionale
- Psicodramma
- Attività di gruppo nutrizionale
- Pasti assistiti
- Gite e uscite in ambienti naturali dove sia possibile ricercare un rapporto di conoscenza ed intimità maggiore con la natura, oppure indirizzate alla scoperta del territorio e delle sue risorse (es. musei, teatri, biblioteche, luoghi di interesse culturale e sociale)
- Attività di studio e di lavoro - scuola esterna, corsi professionali, esperienze di tirocinio lavorativo sul territorio e di lavoro all'interno della struttura
- Attività di cura del sé.

LO
SPECCHIO DAN[®]
CENTRO DISTURBI
ALIMENTARI

CASA EMMAUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
LO SPECCHIO DAN

cell: 327 90 29 863 - 340 60 33 671
2 Via Cagliari 83, 09015 - Domusnovas (SU)
web: www.lospecchiodan.com
mail: lospecchiodca@casaemmausiglesias.it



Stampato su carta riciclata. Un scelta ecologica.

Grafica: Mondo Digital Media