



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

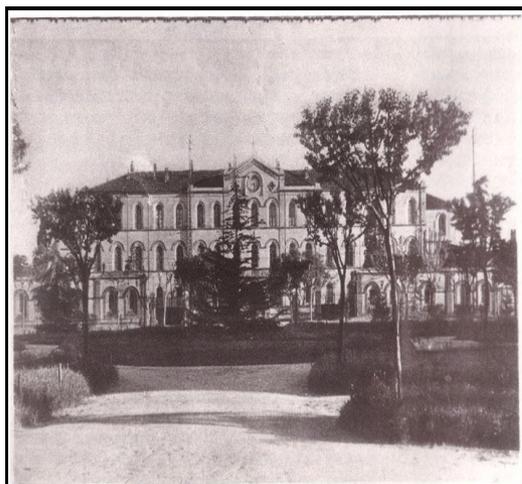
Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara

Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519

www.asl.novara.it

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA SRP 1 “OASI”



1

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:

Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL “NO” - AOU “Maggiore della Carità” Novara -

Direttore: Dott.ssa Paola Bossi

Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it



SRP A GESTIONE DIRETTA DA PARTE DELL'ASL NO

SEDE: V.le Roma 7, 28100 Novara

TELEFONO: 0321/374382

FAX: 0321/374378

2

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:

Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -

Direttore: Dott.ssa Paola Bossi

Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

SOMMARIO

1. Presentazione	Pagina 4
2. Mission e Obiettivi	Pagina 5-6
3. Come si accede	Pagina 7
4. La gestione dei dati e la tutela della privacy	Pagina 8
5. La Struttura	Pagina 9
6. Lo staff	Pagina 10
7. L'organizzazione	Pagina 11
8. Prestazioni sanitarie e riabilitative	Pagina 12-14
9. Le Attività	Pagina 15-18
10. Organizzazione della giornata	Pagina 18
11. Controllo della qualità	Pagina 19
12. Diritti degli ospiti	Pagina 19
13. Reclami e segnalazioni di disservizio	Pagina 20
14. Informazioni generali	Pagina 20

3

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

1. PRESENTAZIONE

La predisposizione di questa Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità, attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti.

La Carta dei Servizi è una guida informativa volta a fornire tutte le indicazioni sulla gestione e sull'organizzazione dei servizi offerti dalla Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi". È uno strumento rivolto agli ospiti ed alle loro famiglie che ha, come scopo, far conoscere i contenuti e le modalità dei trattamenti offerti, nonché i necessari aspetti logistici ed alberghieri.

La Carta dei Servizi si ispira a principi condivisi ed imprescindibili quali:

- **eguaglianza:** nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione, i servizi devono essere erogati secondo il principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. La Struttura Residenziale Psichiatrica si impegna quindi ad assicurare che le norme di accesso alla stessa prescindano dalla diversità di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche;
- **imparzialità:** la Struttura Residenziale Psichiatrica ha l'obbligo di impostare i propri comportamenti nei confronti di ciascun utente secondo criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza. Educazione, rispetto, cortesia e disponibilità sono considerati come aspetti qualificanti ed irrinunciabili di ogni servizio fornito al cittadino;
- **continuità:** l'Azienda ASL NO, che gestisce la Struttura Residenziale Psichiatrica, si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile;
- **partecipazione:** la Struttura Residenziale Psichiatrica favorisce la partecipazione degli utenti al proprio percorso di cura, oltre che come diritto, anche come metodologia di lavoro. Pertanto garantisce ai propri ospiti l'accesso alle informazioni che li riguardano; viene inoltre valorizzata la possibilità degli ospiti di formulare osservazioni e suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- **efficienza ed efficacia:** gli ospiti hanno diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse.

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" ed è pubblicata sul sito web all'indirizzo www.asl.novara.it.

Viene distribuita gratuitamente agli ospiti, ai familiari, ai Tutori/Amministratori di Sostegno, alle Associazioni di Volontariato, ai Medici di Medicina Generale, alle Associazioni degli Utenti.

4

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

2. MISSION E OBIETTIVI

Il compito principale delle Strutture Residenziali Psichiatriche del Dipartimento di Salute Mentale dell' ASL NO è la cura, la riabilitazione ed il reinserimento sociale degli stati di profonda sofferenza psichica, da cui possono derivare situazioni di disabilità psichica ed una conseguente perdita delle autonomie personali e sociali, con alto rischio di cronicità ed emarginazione.

Rientrano nella “mission” delle Strutture Residenziali Psichiatriche del Dipartimento di Salute Mentale le azioni rivolte al sostegno delle famiglie, tramite l’attuazione di percorsi di informazione e attività di supporto circa lo svolgimento del progetto terapeutico. Ciò al fine di accrescere la condivisione del percorso terapeutico-riabilitativo e di migliorare la qualità di vita del nucleo familiare.



A CHI SI RIVOLGE: accoglie pazienti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa, da attuare con programmi a diversi gradi di assistenza tutelare e che possono essere appropriati per una gamma di situazioni diverse, che comprendono anche gli esordi psicotici e le fasi di post acuzie. Accoglie ospiti adulti, o nell’ambito della transizione tra servizi per minori e servizi per l’età adulta, in cui poter trattare, quando appropriato e per tempi definiti, i seguenti quadri patologici: disturbi dello spettro psicotico, sindromi affettive gravi, disturbi della personalità con grave compromissione del funzionamento personale e sociale. Tutti i ricoveri sono da intendersi in regime di volontarietà.

OBIETTIVI: L’obiettivo primario della Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi” è aiutare gli ospiti ad acquisire il maggiore livello di benessere ed autonomia possibili, anche attraverso l’integrazione e l’inclusione sociale, con il potenziamento della rete sociale presente sul territorio. Gli obiettivi e le strategie di intervento sono personalizzati per ciascun ospite e individuati dall’equipe riabilitativa in accordo e con il contributo del paziente e della famiglia.

5

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL “NO” - AOU “Maggiore della Carità” Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

Gli interventi si propongono di aiutare l'ospite a:

- a riconoscere il proprio disagio;
- a prendere coscienza dei propri bisogni e difficoltà;
- a stabilire relazioni percepite come sicure e stabili;
- a conquistare la maggiore autonomia possibile sia nell'ambito della gestione quotidiana dei propri bisogni, che nell'ambito delle competenze relazionali, sociali ed occupazionali.

SPECIFICITA' DELL'APPROCCIO:

- operare una presa in carico globale dell'utente attraverso interventi di rete, con il coinvolgimento di tutti i Servizi coinvolti nel progetto;
- elaborare percorsi terapeutico- riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici;
- stimolare la partecipazione consapevole degli ospiti e delle loro famiglie;
- finalizzare l'azione riabilitativa all'inserimento, all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- assicurare sinergie di competenze territoriali, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione.



6

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

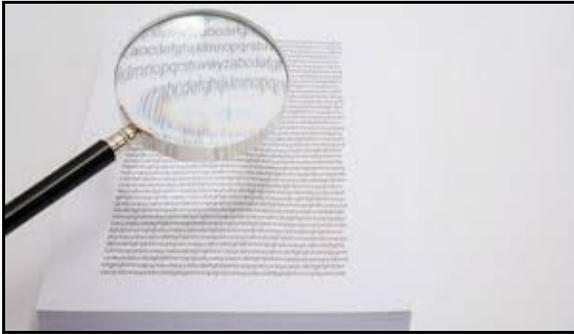
Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara

Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519

www.asl.novara.it

3. COME SI ACCEDE



- L'accesso alla Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" avviene dopo un'attenta valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente da parte di un'équipe pluriprofessionale del Centro di Salute Mentale inviante, composta dal medico psichiatra, dallo psicologo, dall'infermiere, dall'educatore professionale e dall'assistente sociale. Nella valutazione può essere coinvolto anche il Medico di Medicina Generale.
- Una volta accertata l'idoneità ad accedere alla struttura, l'équipe pluriprofessionale del Centro di Salute Mentale predispone il Piano di Trattamento Individuale, che tiene conto degli aspetti clinici, funzionali e sociali del paziente. Il medico psichiatra responsabile, Case Manager, del Piano di Trattamento Individuale monitora lo stato di avanzamento del progetto.
- La Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" redige il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale, che definisce il percorso clinico- assistenziale più idoneo per ogni singolo ospite. Verrà identificato all'interno della struttura un responsabile del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, progetto che dovrà essere validato dall'équipe pluriprofessionale del Centro di Salute Mentale .
- All'inserimento in struttura verrà sottoscritto un Contratto di Ospitalità tra Dipartimento di Salute Mentale, Struttura Residenziale Psichiatrica "Oasi" e l'utente, con la partecipazione della famiglia ed il possibile coinvolgimento della rete sociale.
- Completato il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato verranno individuate e attivate le risorse necessarie per la realizzazione di progetti di vita da attuarsi dopo le dimissioni.

7

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:

Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -

Direttore: Dott.ssa Paola Bossi

Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

4. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

- La Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi” ha adeguato la propria organizzazione e documentazione al fine di rispettare quanto previsto dal D. Lgs, 193 del 2003 attualmente in vigore. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell’utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all’espletamento da parte della struttura delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all’esercizio delle attività di assistenza e cura degli ospiti.
- Al momento dell’ammissione l’interessato o i suoi legali rappresentanti devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili. In conformità a quanto stabilito dalla LG 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo utente può essere richiesta presso la segreteria del Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL NO.
- Tutte gli operatori sono tenuti al pieno rispetto del segreto professionale. Le informazioni di carattere sanitario vengono fornite dall’équipe, dove non vi è esplicito divieto dell’ospite, ai familiari nel pieno rispetto della privacy.



8

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL “NO” - AOU “Maggiore della Carità” Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



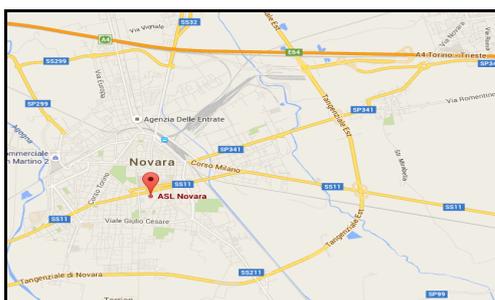
A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

5. LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi” è ubicata nella città di Novara all’interno del perimetro del Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali (CISST) dell’ASL di Novara in viale Roma 7, in una vecchia villa circondata da verde. È facilmente raggiungibile sia in macchina, autostrada A4 e tangenziale est, che con i mezzi pubblici. Nei pressi vi è un ampio parcheggio, in viale Verdi, in comunicazione diretta con il parco del CISST.



La struttura gode di ampi e confortevoli spazi, interni ed esterni. Il Blocco Residenziale si articola su due piani per complessivi n.20 posti letto suddivisi in 4 appartamenti

Ciascun appartamento è composto da 5 camere doppie o singole. In ciascun appartamento sono presenti: sala da pranzo, un soggiorno TV, una cucina e n.3 servizi igienici.

Sono presenti spazi per le attività di laboratorio, un locale guardaroba, un locale per gli operatori con annessi servizi igienici, l’infermeria per la somministrazione della terapia e il deposito dei farmaci, studio medico per valutazioni cliniche e colloqui terapeutici.



9

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL “NO” - AOU “Maggiore della Carità” Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

6.LO STAFF



La complessità dei bisogni degli ospiti richiede la presenza e la sinergia di competenze professionali diverse, pertanto, presso la Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi”, opera un’equipe multiprofessionale composta dalle seguenti figure:

- Medico Psichiatra
- Psicologo
- Educatori Professionali
- Infermieri
- OSS
- Coordinatore

Tutte le figure professionali, sono competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, professionalità ed esperienza. I programmi terapeutico-riabilitativi vengono concordati ed attuati dall’intero staff, nell’ambito del proprio ruolo professionale e secondo le competenze specifiche: ognuno collabora assieme agli altri nell’attivazione di quei processi trasformativi che costituiscono la “cura”. Il lavoro avviene in équipe e mini-équipe con la finalità di valorizzare al meglio le potenzialità di ciascun ospite.



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara

Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519

www.asl.novara.it

7.L'ORGANIZZAZIONE



E' prevista la presenza del medico psichiatra dal lunedì al venerdì per totale di 36 ore settimanali, con orari di presenza affissi all'interno della struttura. È prevista anche la reperibilità medica sulle 24 ore 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, fornita dal medico reperibile del Dipartimento di Salute mentale Interaziendale ASL NO.

Gli educatori e gli infermieri sono presenti (almeno un educatore ed un infermiere per turno) sulle 24 ore 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno. I turni di presenza dei diversi operatori sono affissi all'interno della Struttura.

Il Coordinatore è presente dal lunedì al venerdì per un totale di 20 ore settimanali.

Lo psicologo è presente in fasce orarie ed in giorni affissi all'interno della Struttura, per un totale di 28 ore settimanali

Sono garantiti gli standard di personale previsti dalla **DGR 29-3944 del 19/9/2016 "Revisione della residenzialità psichiatrica. Integrazioni a DGR n°30-1517/2015"** ,

L'équipe è a disposizione per ogni bisogno degli ospiti o dei familiari.

Il personale garantisce assistenza nei bisogni primari, sistematici interventi riabilitativi individuali e di gruppo, interventi di inserimento nei luoghi di socializzazione e supporto nelle attività occupazionali e di studio.

DURATA RICOVERO: secondo quanto previsto dalla normativa vigente è prevista una durata del ricovero di 18 mesi, prorogabili di altri 6. Sulla base di adeguate valutazioni cliniche e dei risultati riabilitativi raggiunti per ogni ospite possono essere previsti prolungamenti della permanenza, al fine di non influire negativamente sugli equilibri raggiunti.

11

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

8. PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE

Sono previsti una serie di interventi messi in atto relativamente agli obiettivi di cura e riabilitazione individualizzati per ciascun ospite:

Area clinico-psichiatrica	Monitoraggio attivo delle condizioni cliniche, al fine di raggiungere una condizione di stabilizzazione, attraverso la predisposizione di periodici colloqui da parte dello psichiatra, sia con il paziente che con la famiglia..
Area psicologica	Offerta di interventi strutturati di carattere psicologico (colloqui clinico-psicologici, psicoterapie, gruppi psicoterapici) e psicoeducativo (anche con il coinvolgimento delle famiglie dei pazienti).
Area riabilitativa	Offerta intensiva e diversificata di interventi strutturati (sia individuali che di gruppo) di riabilitazione psicosociale, finalizzati ad un recupero delle abilità di base interpersonali/sociali ed al reinserimento del paziente nel suo contesto di origine. Tali interventi prevedono anche il coinvolgimento attivo del paziente nelle mansioni della vita quotidiana. Possono essere previsti interventi di formazione/inserimento lavorativo.
Are di risocializzazione	Offerta di interventi di risocializzazione, partecipazione ad attività comunitarie ed attività di gruppo di tipo espressivo, ludico o motorio, sia in sede che fuori sede, anche in raccordo con la rete sociale.
Area del coordinamento	Incontri periodici e frequenti con il CSM al fine di monitorare il progetto fino alla dimissione.

- ✓ **Interventi psichiatrici:** gli psichiatri della struttura garantiscono una corretta diagnosi e prescrizione delle terapie, compresa la gestione di eventuali urgenze. È loro compito il coordinamento dell'equipe multiprofessionale per la formulazione dei progetti riabilitativi individuali e l'effettuazione delle verifiche periodiche. Fungono da collegamento con il Dipartimento di Salute Mentale per le valutazioni dei risultati. Effettuano colloqui periodici con i familiari. Ciascun ospite mantiene regolari contatti con lo psichiatra di riferimento del CSM con colloqui sia di sostegno che psicoterapeutici.

12

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: asm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara

Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519

www.asl.novara.it

- ✓ **Interventi psicologici:** gli psicologi collaborano alla stesura dei progetti riabilitativi e coordinano il personale rispetto all'organizzazione delle attività. Effettuano valutazioni e rivalutazioni psicodiagnostiche al fine di una periodica verifica dei risultati raggiunti. Vengono effettuati colloqui individuali di sostegno/psicoterapici agli ospiti ed incontri di sostegno con i familiari.
- ✓ **Interventi di gruppo a valenza psicoterapeutica:** Nel gruppo si sviluppano processi di coesione, di auto-mutuo aiuto, di rispecchiamento e identificazione: in esso, e attraverso di esso, si esercita la funzione democratica del decidere insieme, del valutare le esigenze altrui, del sentire la propria esperienza comunitaria anche attraverso l'esercizio della capacità di 'potere' e di controllo sulla propria vita e sul proprio contesto. La riunione di comunità, svolta ogni settimana, assolve alla funzione di consentire agli ospiti ed agli operatori di discutere della convivenza in Comunità, della quotidianità, delle attività, di che cosa non funziona, ed è motivo di disagio e malessere, ma anche di che cosa funziona ed è da incoraggiare.



- ✓ **Interventi educativi,** Gli educatori programmano, attuano e verificano specifici interventi educativi e riabilitativi nell'ambito del progetto terapeutico individuale elaborato dall'équipe multiprofessionale. La giornata-tipo è un importante strumento di lavoro: chi entra in struttura ritrova le coordinate per orientarsi, per abitare il proprio spazio e scandire 'un tempo'. Gli ospiti partecipano, seguendo l'organizzazione delle mansioni che viene con loro discussa, alle diverse attività quotidiane.
- ✓ **Interventi riabilitativi:** attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività esterne, alle uscite individuali o di gruppo, al sostegno alle attività di studio e lavoro. L'intervento riabilitativo prevede il recupero delle capacità residue e l'acquisizione di nuove competenze, il riappropriarsi della cura del sé, del proprio ambiente di vita, la "possibilità" di incontrare

13

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:

Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -

Direttore: Dott.ssa Paola Bossi

Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

l'altro. L'intervento riabilitativo comunitario si fonda sul presupposto che la terapia si attui non solo come individualità, ma come appartenente ad un gruppo, attraverso il gruppo.

- ✓ **Interventi infermieristici** L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche ed agisce in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali per la formulazione del progetto individuale e lo svolgimento delle attività riabilitative. Attività specifiche riguardano: controllo parametri vitali, esecuzione prelievi, controllo glicemia, medicazioni, supervisione alle diete degli ospiti, verifica documentazione per visite specialistiche e accompagnamento alle stesse.
- ✓ **Interventi assistenziali** assistenza diretta ed aiuto domestico/alberghiero, compresa la cura dell'igiene ambientale e il rifacimento letto, preparazione dell'ambiente per il pasto ed aiuto nella distribuzione del cibo, aiuto alla persona nel cambio della biancheria e nella cura del sé, pulizia e manutenzione di carrelli, strumenti e degli spazi utilizzati.
- ✓ **Interventi da parte dell'assistente sociale:** Gli assistenti sociali del CSM di riferimento dell'ospite collaborano con l'équipe multiprofessionale alla stesura dei progetti riabilitativi e con i servizi invianti nella progettazione del percorso di dimissione. Inoltre hanno un ruolo fondamentale di supporto e consulenza ai familiari attraverso contatti e colloqui.

14

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: asm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

9. LE ATTIVITA'



Le attività, pensate ed articolate per le finalità riabilitative, non vengono svolte secondo rigide ed obbligate calendarizzazioni, ma strutturate con la flessibilità necessaria ad ottemperare alle esigenze dei progetti personalizzati. Le attività possono svolgersi anche all'esterno della struttura.

Nell'ambito della riappropriazione del proprio spazio vissuto e della propria dimensione corporea vengono organizzate attività individuali o di gruppo.

Per la cura del sé:

- sostegno e progressiva autonomizzazione rispetto alla cura di sé;
- momenti di gruppo volti a focalizzare l'attenzione sulla cura di sé, anche rispetto agli aspetti estetici;
- “gruppo benessere”, volto a discutere temi inerenti il benessere e la salute, con lo scopo di fornire uno spazio relazionale dove poter incrementare la possibilità di espressione verbale, oltre che fornire informazioni psicoeducazionali;
- scelta individualizzata del menu.

Per la riappropriazione del proprio spazio vissuto:

- coinvolgimento nelle mansioni quotidiane;
- riordino del proprio armadio;
- riordino e personalizzazione della propria camera.

15

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL “NO” - AOU “Maggiore della Carità” Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

All'interno della SR sono presenti attività riabilitative di tipo espressivo quali:

Laboratori creativi con la possibilità di creare, realizzare, esprimere i propri vissuti, attraverso la realizzazione di un manufatto, che concretizza e permette di cogliere l'interezza e la finalizzazione del proprio impegno.



Gruppo puzzle: il lavoro di ricostruzione delle immagini, con la collaborazione del gruppo, favorisce le abilità visuo- spaziali, ma soprattutto la cooperazione.



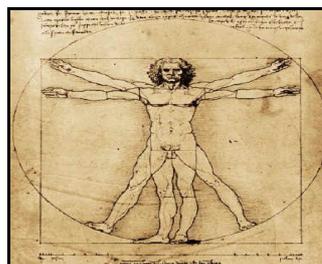
Gruppo cinema, svolto sia all'interno che all'esterno della SR, rende possibile, attraverso la scelta del film, lo sviluppo della propria intenzionalità; la successiva condivisione di riflessioni e suggestioni, permette di migliorare la possibilità di espressione verbale.



Lettura giornale, favorisce la curiosità e la possibilità di condivisione ed espressione verbale dei propri pensieri, riconfermando l'appartenenza al mondo.



Attività motoria, attraverso lo strumento della ginnastica dolce e del rilassamento si favorisce la percezione del proprio corpo e quindi la definizione dei propri confini e della propria individualità.



16

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

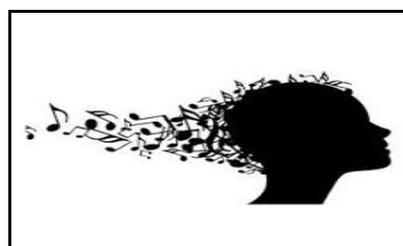
Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

Laboratorio giochi e curiosità, il gioco favorisce attenzione e concentrazione, le scelte strategiche, la simulazione di ruoli, la cooperazione, l'agonismo non competitivo, permettendo così l'incontro e il riconoscimento dell'altro da sé.



Laboratorio di ascolto musicale, la condivisione dell'ascolto e la lettura dei testi permette di avvicinarsi al mondo emotivo e di darne parola.



Laboratorio di cucina, la possibilità di progettare, di scegliere, di condividere, immaginare un piatto, acquistare gli ingredienti per la preparazione, collaborare nella preparazione, fare qualcosa con e per gli altri nella condivisione e nel rispetto di spazi e tempi strutturano *l'essere nel mondo*. Gli ospiti, inoltre, acquisiscono, si riappropriano di quelle nozioni e di quelle capacità pratiche che permetteranno loro maggiori livelli di autonomia.



Laboratorio di pasticceria, un momento di golosità e di creatività; la preparazione e la scelta del dolce divengono ancora una volta, una modalità di sperimentare e "fare con".



17

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

La Struttura Residenziale “Oasi” collabora strettamente con le attività del Centro Diurno “I Girasoli” che è ubicato all’interno dello stesso comprensorio. Gli ospiti delle SR, partecipano, secondo il proprio PTRP, alle attività proposte dal Centro Diurno.

Gli ospiti si giovano di momenti individuali ed uscite con gli operatori di riferimento.

All’interno delle SR è possibile, secondo il progetto terapeutico-riabilitativo, intraprendere anche percorsi di sostegno all’inserimento lavorativo ed allo studio.

10.ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Ogni ospite della Struttura Residenziale “Oasi” è titolare di un progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato che scandisce anche tempi ed attività giornaliere.

Al mattino prioritaria è la cura del sé e degli ambienti privati.

L’assunzione delle terapie avviene secondo orari stabiliti: ore 8; ore 14; ore 20; ore 22.

I pasti vengono consumati alle ore 9 (prima colazione); ore 12.00 (pranzo); ore 19.00 (cena). All’interno della Struttura, a scopo risocializzante, è prevista una merenda alle ore 16.30 ed un momento tisana alle ore 21.

La gestione del telefono, delle uscite in autonomia, delle visite di parenti o amici sono parte integrante di ciascun progetto individuale, nel quale vengono definiti modalità e tempi.

Per tutti gli ospiti è prevista la riconsegna agli operatori del proprio cellulare personale alle ore 20.



18

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL “NO” - AOU “Maggiore della Carità” Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

11. CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Struttura Residenziale Psichiatrica “Oasi” garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di programmazione annuale dell’ASL NO, tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative disponibili. Tali obiettivi sono indicati nel documento di programmazione aziendale.

Per la periodica verifica del servizio ogni anno viene proposto agli ospiti la compilazione di un questionario sulla valutazione della soddisfazione rispetto al servizio offerto.

12. DIRITTI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha diritto:

Alla cura e all’assistenza e al rispetto della dignità umana: ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e di conseguenza a ricevere interventi differenziati a seconda delle proprie esigenze.

Ad essere informato: a ottenere dalla Struttura informazioni su modalità di accesso, contenuti del programma terapeutico, competenze del personale, aspetti logistici ed alberghieri; dalla équipe curante informazioni complete e comprensibili in merito ai suoi disturbi, alla terapia, alle possibili complicanze ed alla prognosi. Ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili presso altre strutture. Le informazioni devono essere fornite tenendo conto del livello culturale, dell’emotività e della capacità di comprensione dell’utente.

Alla riservatezza: alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, alla tutela della privacy anche se vive in un contesto comunitario.

Alla sicurezza: ad essere salvaguardato e protetto in caso di condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l’assistenza di cui ha bisogno. Per chi si trovi in una condizione a rischio per la salute, ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento della struttura.

Alla critica: l’ospite, la famiglia e/o tutore, ha diritto a presentare reclami, proposte che devono essere sollecitamente esaminate ed esaudite nel limite del possibile dalla Direzione della Struttura.

Alla personalizzazione degli ambienti di vita.

A poter usufruire di opportunità di socializzazione: a ricevere visite di parenti ed amici che vengono coinvolti nel progetto.



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara
P.IVA 01522670031

Sede Legale: Viale Roma, 7 - 28100 Novara
Tel. 0321 374111 - fax 0321 374519
www.asl.novara.it

13. RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Il reclamo motivato è considerato uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi ed a migliorare la qualità delle prestazioni. L'ospite, i suoi familiari o il tutore possono evidenziare eventuali carenze e fornire spunti di miglioramento rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL NO o direttamente agli operatori. Presso l'ASL NO è in vigore il Regolamento di Pubblica Tutela, disponibile presso il sito aziendale <http://www.asl.novara.it/intranet/L-URP/Regolament/Regolamento-di-Pubblica-Tutela.pdf>, nel quale sono illustrate tutte le modalità di presentazione delle osservazioni, delle opposizioni, delle denunce e dei reclami, il modulo da compilare e l'iter delle pratiche.

14. INFORMAZIONI GENERALI

- La retta della Struttura Riabilitativa è totalmente a carico del SSN.
- L'erogazione dei pasti e la pulizia degli ambienti è affidata a ditte in appalto all'ASL NO.
- **Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:** tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket, documento d'identità valido, copia del verbale di invalidità, eventuali provvedimenti giuridici, documentazione inerente patologie organiche concomitanti.
- **La SRP non ha l'onere economico verso gli ospiti per gli effetti di uso personale.**
- L'ospite dovrà aver a disposizione una cifra di denaro necessaria a soddisfare i propri bisogni personali (beni voluttuari, pagamento ticket qualora non esente, farmaci non mutuabili in terapia), periodicamente integrata. Tale cifra verrà erogata secondo accordi pattuiti con ciascun ospite e con l'Amministratore di Sostegno, se presente. Viene fornito un servizio di deposito oggetti/denaro, utilizzando appositi strumenti (cassaforte) ed un registro compilato dalla CPSE.
- Viene mantenuto generalmente per il paziente ricoverato presso le SRP il medesimo Medico di Medicina Generale (MMG); è possibile in accordo con il paziente, il Tutore/Amministratore di Sostegno, il cambio del MMG per ragioni concernenti una maggior raggiungibilità e quindi fruibilità del servizio.

20

CARTA DEI SERVIZI 2018



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda Sanitaria Locale NO - istruttore pratica:
Dipartimento di Salute Mentale Interaziendale ASL "NO" - AOU "Maggiore della Carità" Novara -
Direttore: Dott.ssa Paola Bossi
Viale Roma 7, 28100 Novara; tel. 0321 374328-389; fax 0321 374319; e-mail: esm.nov@asl.novara.it