



## Comunità Psichiatriche di Villa Bernocchi

### Giardino dei fiori e Giardino dei semplici

Varese

## Carta dei Servizi

### 1. Presentazione delle Comunità e principi fondamentali

- 1.1. Presentazioni delle Comunità
- 1.2. Principi fondamentali
- 1.3. Tipologia degli ospiti

### 2. Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

#### 2.1. Informazioni generali

- 2.1.1. Come raggiungere le Comunità
- 2.1.2. Procedure e modalità per l'accoglimento degli ospiti
- 2.1.3. Confort alberghiero
- 2.1.4. Vita in Comunità
- 2.1.5. Permessi brevi
- 2.1.6. Visite di parenti e amici
- 2.1.7. Dimissioni

#### 2.2 Informazioni specifiche sull'assistenza sanitaria e sociale

- 2.2.1 Assistenza psichiatrica
- 2.2.2 Assistenza medica di base
- 2.2.3 Assistenza infermieristica
- 2.2.4 Attività riabilitative e di supporto sociale
- 2.2.5 Rapporti con altre strutture / o professionisti del Territorio per necessità di interventi di medicina specialistica o di assistenza ospedaliera
- 2.2.6 Competenze riguardanti il controllo igienico-sanitario sull'alimentazione, ambienti e personale

#### 2.3 Servizi accessori

- 2.3.1 Servizio amministrativo e di segreteria
- 2.3.2 Assistenza religiosa
- 2.3.3 Ristorazione
- 2.3.4 Servizi vari

### 3. Standard di Qualità

### 4. Tutela e verifica degli Standard di Qualità

- 4.1. Modalità e strumenti
- 4.2. Reclami



## 1. Presentazione delle comunità e principi generali

### 1.1. Presentazione delle Comunità

Le Comunità psichiatriche di Villa Bernocchi ad alta intensità riabilitativa, " Giardino dei Fiori " e " Giardino dei Semplici " accolgono disabili psichici, sia provenienti dall'ex Ospedale Psichiatrico di Varese, sia inviati dai CPS del Territorio.

Ognuna può accogliere venti ospiti.

Sono collocate su piani distinti dello stesso edificio e dispongono, ciascuna, di tutti gli spazi necessari allo svolgimento della vita comunitaria nelle sue varie attività.

Gli operatori che con gli ospiti partecipano alla vita comunitaria sono: educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, ASA, medici psichiatri e infermieri professionali.

Queste figure professionali, condividendo un progetto riabilitativo formulato in equipe, specifico per le esigenze di ciascun ospite, lavorano con differenti modalità, fornendo ad essi una rete relazionale particolarmente solida, in grado di offrire validi ancoraggi affettivi.

### 1.2 Principi fondamentali di riferimento

Riferimento fondamentale, che riguarda l'intero lavoro della Comunità, è il concetto di riabilitazione attiva di Jones, di cui corollari essenziali sono il rispetto dell'ospite come Persona, la democratizzazione dei rapporti in contrapposizione ad una concezione gerarchica dell'organizzazione, il comunitarismo come modalità decisionale privilegiata, il perseguimento di modalità differenziate e personali nel dire e nel fare.

### 1.3 Tipologia degli ospiti

La tipologia degli ospiti delle Comunità di Villa Bernocchi è rappresentata da pazienti affetti da



psicosi croniche e da pazienti affetti da disturbi di personalità, pure in fase di cronicità bisognosi di una riabilitazione psicosociale.

Le due Comunità si differenziano per l'età prevalente degli ospiti, più bassa (indicativamente 20-45) nella Comunità Il Giardino dei fiori, più alta (indicativamente 40-65) nella Comunità Il Giardino dei Semplici.

Tipologie escluse per i nuovi ammessi sono: pazienti affetti dalle varie forme di demenza, pazienti tossicodipendenti anche se con doppia diagnosi, pazienti affetti da patologie organiche gravi, pazienti di età inferiore ai 20 anni

## 2. Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

### 2.1. Informazioni generali

#### 2.1.1. Come raggiungere le Comunità

Villa Bernocchi è ubicata a pochi minuti dal centro di Varese ed è costituita da un corpo principale di circa 3500 metri quadrati di superficie, circondato da un parco recintato di circa 40.000 metri quadri prevalentemente piantumato con alberi ad alto fusto e zone a prato.

Raggiungere Villa Bernocchi è molto semplice:

in automobile: autostrada Milano - Varese (50 Km. circa)

in treno: partenza dalla stazione di Milano Garibaldi con arrivo alla stazione di Varese Stato oppure, con le ferrovie nord, partenza da Milano Cadorna con arrivo alla stazione di Varese Nord.

#### 2.1.2 Procedure e modalità per l'accoglimento degli ospiti

Le procedure e modalità per l'accoglimento degli ospiti ed i relativi adempimenti sono indicati in apposito protocollo da richiedere alla Segreteria delle Comunità ( tel. n. 0332/283699, fax. n. 0332/283699 ).

Esse prevedono una richiesta di inserimento, corredata da una relazione clinica esaustiva delle condizioni del candidato e con indicazioni sulle finalità e prevedibile durata dell'inserimento stesso, ulteriori informazioni e l'accettazione all'inserimento da parte dell'ospite o del tutore, da inviare dopo il parere favorevole espresso dallo psichiatra della Comunità e gli adempimenti al momento dell'inserimento.

#### 2.1.3. Confort alberghiero

Nelle Comunità gli ospiti hanno a disposizione un vasto soggiorno ed una sala da pranzo, utilizzate



durante la giornata anche per attività riabilitative e di animazione, le camere e al di fuori delle Comunità. altri spazi di soggiorno attrezzati.

A questi vanno aggiunti i laboratori per specifiche attività riabilitative e la palestra.

Le camere , 4 a tre e 2 a quattro letti, sono tutte dotate di servizi igienici e ad ogni posto letto sono attribuiti un comodino, un armadietto, nonché un impianto di illuminazione e di chiamata.

I servizi sono tutti dotati di ausili di sicurezza per disabili.

Ogni Comunità dispone inoltre di un bagno assistito.

Il sistema di segnaletica è stato realizzato nel modo più semplice e comprensibile, al fine di permettere agli utenti di raggiungere senza difficoltà i diversi ambienti della Comunità, i laboratori e la palestra.

#### 2.1.4. Vita in Comunità

La vita in Comunità si svolge secondo ritmi e modalità che tendono ad avere essenzialmente come riferimento modelli famigliari.

Orari obbligatori in modo rigido sono solo quelli dei pasti.

Altri orari e modalità di partecipazione alle attività vengono concordati e decisi comunitariamente.

Le uscite dalla Comunità senza operatori vengono preventivamente concordate con gli stessi operatori.

In applicazione della legislazione vigente all'interno delle Comunità è vietato fumare.

#### 2.1.5. Permessi brevi

Sono possibili permessi brevi per rientro in famiglia.

Essi devono essere concordati preventivamente con lo psichiatra della Comunità o con gli educatori.

I permessi brevi non possono eccedere due notti di assenza dalla Comunità.

#### 2.1.6. Visite di parenti e amici

Le Comunità, nell'ambito dei programmi di riabilitazione e di risocializzazione favoriscono le visite di parenti e amici.

E' opportuno però che queste abbiano un preventivo preavviso per non interferire con le attività riabilitative ed essere compatibili con la vita comunitaria



### 2.1.6. Dimissioni

La conclusione del programma riabilitativo in Comunità e le modalità di dimissione dell'ospite vengono concordate con i CPS di riferimento.

Al di fuori di questa programmazione sono possibili dimissioni dell'ospite per la sua non accettazione della vita comunitaria o dei programmi di riabilitazione o per allontanamento protratto non concordato e non giustificato.

Anche in questi casi la decisione di dimissione viene comunque assunta previa consultazione con i CPS di riferimento.

## 2.2. Informazioni specifiche sull'assistenza sanitaria e sociale

### 2.2.1 Assistenza psichiatrica

Ogni Comunità ha come medico responsabile uno psichiatra, che ha, come competenze, la responsabilità dell'intervento clinico specialistico, il coordinamento e la supervisione delle attività svolte dagli altri operatori, in particolare dei programmi terapeutico e riabilitativo ed il mantenimento dei rapporti con le strutture invianti.

Il perseguimento degli obiettivi indicati nel Piano Terapeutico Individuale redatto dagli Enti invianti e concordato con le Comunità viene attuato con un trattamento combinato farmacologico, psicologico e riabilitativo.

Per il trattamento farmacologico le linee guida sono quelle indicate dalla letteratura italiana ed inglese con preferenza, per quanto riguarda le terapie neurolettiche, dei neurolettici cosiddetti atipici, per la minimizzazione degli effetti collaterali.

Il trattamento psicologico consiste innanzitutto in un "atteggiamento psicoterapico" d'appoggio, basato sulla relazione interpersonale, importante in tutte le helping profession ed in modo particolare in psichiatria.

Quando ve ne sia la necessità anche in trattamenti più strutturati con riferimenti prevalenti a tecniche comportamentistiche o cognitivo comportamentali.

Per quanto riguarda infine il trattamento riabilitativo il riferimento è al modello Liberman, attuato in modo



diffuso, mediante modalità di vita comunitaria che favoriscano spazi di autonomia ed il recupero e la valorizzazione, attraverso programmi idonei, delle specificità personali e di ruoli definiti.

#### 2.2.2. Assistenza medica di base

L'assistenza medica di base, come da disposizioni regionali, è assicurata da un medico di base dell'ASL di libera scelta, che segue l'ospite con interventi programmati e/o su chiamata.

La sua opera è coadiuvata anche da consulenti internisti della Struttura.

#### 2.2.3. Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è assicurata da infermieri professionali, presenti in Comunità 24 ore su 24.

L'infermiere svolge in autonomia gli interventi tecnici di sua competenza, esegue le disposizioni dei medici riguardanti programmi diagnostici e terapeutici e partecipa con gli altri operatori alle attività riabilitative.

#### 2.2.4. Attività riabilitative e di supporto sociale

Le attività riabilitative e di supporto sociale sono programmate, con il coordinamento e la supervisione del medico psichiatra, da educatori professionali e tecnici della riabilitazione psichiatrica, che ne sono i responsabili.

Esse hanno come riferimento un progetto ed un programma riabilitativo, concordato e discusso con la struttura inviante, coerente con il piano terapeutico individuale, come linee guida modelli validati di attività e come obiettivi il recupero di risorse e di attitudini personali dell'ospite perse o non sufficientemente utilizzate e l'acquisizione di nuove capacità e di livelli più ampi ed articolati di autonomia.

La riabilitazione, in quanto mission principale della Comunità, è di competenza di tutti gli operatori, tende a coinvolgere, quando sia possibile, anche i familiari degli ospiti e a mantenere rapporti con il Territorio di residenza in quanto riferimento sociale fondamentale.

Esemplificazioni di attività individuali e di gruppo sono: cura dell'igiene personale e della pulizia e riassetto del proprio spazio abitativo, uscite finalizzate al perseguimento di una maggiore autonomia personale ( uso del denaro, acquisti, uso di mezzi pubblici, uscite in pizzeria, al ristorante, al cinema, ecc.), partecipazione alle decisioni riguardanti la vita e le attività della Comunità, vacanze in piccoli



gruppi; inoltre partecipazione a gruppi cucina, gruppi di discussione e di incontro su tematiche varie, gruppi di attività espressive (disegno, pittura, decoupage, ecc.), attività in palestra.

### 2.2.5. Rapporti con le strutture psichiatriche invianti

Sono considerati fondamentali nell'ambito di una visione del progetto riabilitativo che consideri anche un dopo Comunità. Sono di norma tenuti dallo psichiatra della Comunità

### 2.2.6. Rapporti con altre strutture o professionisti del Territorio per necessità di interventi di medicina specialistica o di assistenza ospedaliera

Per questo tipo di necessità riferimenti usuali sono solitamente le strutture pubbliche ( Ospedale, Poliambulatori ), su prescrizione del medico di base.

E' però possibile per quanti eventualmente lo desiderassero, avvalersi , a proprio carico, di specialisti privati.

### 2.2.7. Competenze riguardanti il controllo igienico - sanitario dell'alimentazione, ambienti e personale

Le funzioni di controllo, di verifica e di rispetto della normativa esistente a questo riguardo sono competenza del Direttore Sanitario.

## 2.3. Servizi accessori

### 2.3.1. Servizio amministrativo e di segreteria

Il servizio amministrativo e di segreteria , otre a competenze interne alle Comunità, è il riferimento per informazioni, contatti, invii di documentazione.

Per contatti telefonici : n. 0332/283699 fax n. 0332/283699

L'orario di apertura al pubblico ( opportuno però comunque un preavviso ) e il seguente:

.....

### 2.3.2. Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa ha come riferimento una parrocchia di Varese e un sacerdote del Territorio,



che frequenta volontariamente Le Comunità.

### 2.3.3 Ristorazione

Gli ospiti consumano i pasti nella sala da pranzo oppure, in caso di impedimento, per occasionali malattie, in camera.

Gli orari dei pasti principali sono i seguenti: ore 8.30 colazione, ore 12 pranzo, ore 18 cena.

I menù, indicati con programmazione settimanale dalla cucina, possono essere, su prescrizione medica per esigenze cliniche, personalizzati.

Spazi di ulteriore personalizzazione, autonomia e fantasia, nell'ambito della ristorazione, trovano poi una loro possibilità di espressione nell'attività dei gruppi cucina solitamente molto efficienti ed attivi.

### 2.3.4 Servizi vari

Parrucchiere, barbiere, estetista: normalmente gli ospiti, autonomamente o accompagnati da operatori, accedono per queste prestazioni ad esercizi esterni. In alternativa, su prenotazione, a pagamento, possono usufruire delle medesime prestazioni in Comunità.

Telefono: presso la Comunità, in un'area comune, è a disposizione degli ospiti un telefono pubblico, funzionante a scheda. Gli ospiti possono inoltre ricevere chiamate esterne da parenti ed amici.

Lavanderia: è a disposizione degli ospiti, previ accordi con gli operatori un servizio di lavanderia interna.

Edicola: gli ospiti possono quotidianamente ricevere giornali o riviste prescelte

Autotrasporto: le Comunità dispongono di pulmini e di un'autovettura utilizzate per uscite risocializzanti e per gite.

## 3. Standard di Qualità

Gli standard di qualità di base vengono definiti con riferimento ai requisiti strutturali e gestionali individuati dai decreti legislativi.

Le attività di assistenza e di riabilitazione ed il funzionamento complessivo delle Comunità sono però





anche oggetto di analisi e valutazioni costanti finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

## 4. Tutela e verifica degli standard di Qualità

### 4.1. Modalità e strumenti

La Direzione attua un costante controllo del mantenimento degli standard di Qualità con i seguenti strumenti: riunioni con i responsabili delle Comunità e con gli operatori, questionari di valutazione, verifiche esterne, analisi di eventuali reclami.

Una verifica esterna è peraltro attuata anche dall' ASL con periodici controlli.

### 4.2. Reclami

E' possibile, tramite la segreteria, trasmettere alla Direzione osservazioni o reclami.

La Direzione si impegna a dare risposta, nel più breve tempo possibile, alle segnalazioni o reclami per le quali sia possibile un immediato chiarimento o soluzione o ad inoltrarle a chi di competenza.

L'ospite o chi lo rappresenta o i parenti possono presentare segnalazioni o reclami compilando apposito modulo che deve essere richiesto e poi riconsegnato alla segreteria.