



CENTRO "LA MISSIONE" CARTA DEI SERVIZI

LA MISSIONE

Gentile Signora, Egregio Signore

Questa Carta dei Servizi, ha lo scopo di fornire notizie su questo Centro, al fine di perseguire obiettivi di trasparenza, di partecipazione e di controllo oggettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Questa Carta dei Servizi, potrà essere modificata secondo gli "obblighi" della Convenzione e sulla base di suggerimenti e pro-poste di modifiche degli ospiti e delle loro famiglie e delle indicazioni della direzione, convinti come siamo che in ogni giorno si possa fare qualcosa di più e di meglio del giorno precedente.



Nei primi decenni del sec. XVII i missionari Vincenziani cominciarono ad operare nella diocesi di Sarzana: grazie ad un lascito di Carlo Geirola si potè acquistare nel 1742 un'abitazione ai piedi del colle di Sarzanello.

L'edificio una volta terminato nel 1765, fu destinato a sede per la formazione. Negli anni trenta del sec. XX, gli alunni erano 150.

Durante gli anni del secondo conflitto mondiale, la casa divenne un centro di raccolta per gli sfollati della città e dintorni. Nel dopoguerra ha ripreso la sua funzione formativa.

Alla fine degli anni 80' la casa passa alla Fondazione S. Venerio che la destina alle attuali opere sociali.

Il fabbricato, nella sua forma attuale ha una superficie utile di 6000 mq, comprende due corpi tra loro ortogonali; si eleva per cinque piani.

- 4° piano STATI VEGETATIVI
- 3° piano DIVERSAMENTE ABILI (Res)
- 2° piano PALESTRA
- 1° Piano e P. Terra LABORATORI



Casa del Contadino - Centro
Diurno Semiresidenziale

L'intero complesso è al centro di una area agricola e recentemente è stato completamente restaurato.





Nei primi anni 90' la Missione viene affidata all'allora Centro di Crescita Comunitaria oggi divenuto Consorzio Cometa. Il primo utilizzo consisteva nell'accogliere le persone che cominciavano il programma terapeutico contro le dipendenze. In seguito venne destinata alla fase conclusiva del programma terapeutico, con l'aggiunta degli altri moduli dei diversamente abili e degli stati vegetativi.



- **UGUAGLIANZA:** ogni ospite ha diritto al nursing e alle cure mediche più appropriate senza distinzione di sesso, stato sociale e religione.
- **CONTINUITÀ:** viene assicurata ad ogni ospite la continuità e la regolarità dell'assistenza.
- **INFORMAZIONE
CONSENSO:** "La Missione" ha il dovere di fornire all'Ospite e ai suoi familiari tutte le informazioni che lo riguardano e di procedere a prestazioni sanitarie non routinarie solo con il consenso firmato dall'ospite o di chi ne ha la tutela.
- **EFFICIENZA
EFFICACIA:** l'Ospite e i suoi familiari hanno a disposizione uno strumento, attraverso apposita modulistica, per la valutazione dei servizi erogati, che saranno periodicamente esaminati dal personale del Centro per ovviare ad eventuali carenze o per accogliere proposte e suggerimenti.
- **AGGIORNAMENTO:** vengono effettuati periodici corsi di aggiornamento per il personale con docenti provenienti anche dall'esterno. Il Centro è anche luogo di tirocinio per corsi OSS e tirocinanti di scienze infermieristiche, su richiesta.



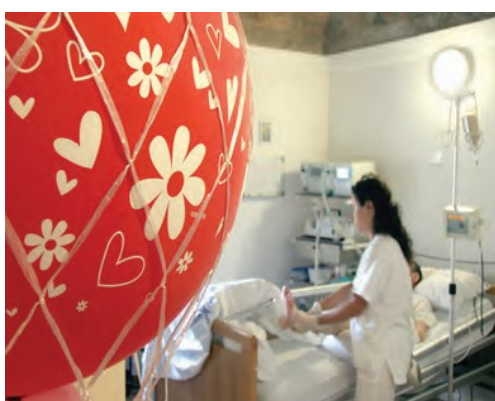
Le profonde trasformazioni sociali ed economiche hanno comportato profonde modificazioni nell'organizzazione e nel modus vivendi delle singole famiglie, con conseguenza di avere, sempre maggiori difficoltà a gestire l'assistenza di persone che, per anzianità o per disabilità, non sono autonome: difficoltà aggravate spesso da limiti dello stesso nucleo familiare.

D'altra parte tecniche rianimatorie sempre più evolute su gravi patologie o traumatismi hanno permesso la sopravvivenza di pazienti anche in stato vegetativo. Gli uni e gli altri, disabili e stati vegetativi, pur nella loro diversità, sono Ospiti da gestire da più punti di vista: clinico, economico, sociale e logistico-organizzativo, gestione particolarmente difficile per la penuria di strutture adeguate per una assistenza specialistica di lunga degenza.

Per dare una risposta ai bisogni di queste persone e delle loro famiglie, "pubblico" e "privato", rappresentati rispettivamente dall'Asl 5 SPEZZINO e dai Consorzi di cooperative sociali "CONSORZIO COMETA" e del "CAMPO DEL VESCOVO", attivamente sostenute da Associazioni di Volontariato, con azione sinergica, hanno creato questo Centro, denominato "LA MISSIONE", con sede in Sarzana (La Spezia) ristrutturando completamente il vecchio edificio (del '700) per poter accettare ospiti con patologie complesse, che non troverebbero facilmente altre collocazioni, garantendo una assistenza socio-sanitaria specialistica continuativa. Il Centro, tenuto al rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici, ed organizzativi richiesti per l'esercizio delle attività ordinarie dal DPR 14.1.97 e dalla L.R. 20/99, è articolato in due aree residenziali: uno per i disabili gravi, situato al 3° piano dell'edificio e l'altro per assistenza a stati vegetativi, stati di minima coscienza, gravi disabilità acquisite e gravi patologie neurodegenerative situato al 4° piano. A questi si aggiunge un'area semiresidenziale ubicata in un edificio ubicato nel complesso della Missione e chiamato "Casa del Contadino".

ACCREDITATO REGIONE LIGURIA E CONVENZIONATO CON SSN

Vengono ospitate persone in stato vegetativo o di minima coscienza e persone con gravi patologie neurologiche a carattere degenerativo. La condizione estrema, in cui versano queste persone e le loro famiglie, costituiscono una “preziosa” realtà, nel ristabilire le priorità dell’esistenza umana.





Dispone di 20 posti letto in camere singole o doppie con aria condizionata, ristrutturate in modo da creare ambienti confortevoli e il più possibile consoni a ricreare un clima di intimità familiare-paziente maggiore che in ambienti di degenza ospedaliera.

Oltre alle camere di degenza sono presenti una cucina, una sala medicazione, una sala per bagno assistito, una sala soggiorno usata anche per le periodiche riunioni del personale, gli studi dei medici, del caposala e della psicologa, servizi igienici con docce oltre a quelli delle singole camere.

Al piano superiore trovano posto la palestra fisioterapica, lo studio del medico fisiatra. Il personale volto alla cura e all'accudimento ha nella propria "mission" anche il perseguire gli obiettivi di restituire costantemente all'ospite e ai suoi familiari un'autentica dignità nel rispetto della loro storia.



SERVIZI EROGATI

Nel modulo vengono erogati agli ospiti prestazioni assistenziali dirette alla persona e prestazioni ad alto impegno sanitario individualizzate secondo programmi a forte integrazione socio- sanitaria. In particolare sono garantiti i seguenti interventi primari: mobilizzazione regolari cambiamanti di postura, igiene personale, alimentazione, prestazioni mediche, ivi comprese prestazioni riabilitative oltre a normali servizi alberghieri (cucina, lavanderia, pulizie). E' prevista la possibilità, qualora le esigenze la richiedano, di ospitare i famigliari degli ospiti.

Le varie figure professionali presenti nel reparto portano avanti un progetto sensoriale, visivo, e musicale agganciandosi a frammenti di reazioni e a interessi passati.



ASSISTENZA MEDICA

L'organico medico è costituito da un Direttore Sanitario da un Fisiatra e da altri Medici con presenza giornaliera di almeno 10 ore , con reperibilità di 24 ore tutto l'anno. Sono attive convenzioni con Specialisti esterni rispetto a diverse discipline. Per le prestazioni ORL è in atto un'apposita convenzione con la ASL5.



Per emergenza sanitaria ed esami clinici e strumentali le strutture di appoggio sono gli Ospedali S. Bartolomeo, di Sarzana ed il Sant'Andrea, della Spezia.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Viene messa a disposizione dei Familiari degli Ospiti, sia al momento del ricovero che in tempi successivi per programmare e monitorare i progetti riabilitativi. La Psicologa è inoltre a disposizione per la formazione e il sostegno del personale interno.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Si avvale di più fisioterapisti e di una logopedista, coordinati da una fisiatra. Vengono elaborati dei progetti riabilitativi individuali, sottoposti, nel tempo a verifica dei risultati raggiunti e quindi suscettibili di modificazione a seconda dei cambiamenti avvenuti nell'ospite o dell'emergere di nuovi bisogni.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico, il cui organico è costituito da Infermieri e un Coordinatore infermieristico, copre le 24 ore. L'organico tiene conto delle esigenze assistenziali del Modulo.

SERVIZI ASSISTENZIALI

Svolti da Operatrici Socio-Sanitarie (OSS) che assistono gli ospiti negli atti quotidiani della vita: igiene, vestizione, alimentazione, mobilizzazione, movimentazione, etc. in turni continui di 24 ore.



SERVIZI AUSILIARI

Sono affidati alla Cooperativa Sociale Alpicella



AUSILI

E' disponibile un Computorio per Disabili, attrezzato con PC adattati a diversi tipi di Disabilità. E' dotato anche di un PC con Sistema Eyegaze System, che funziona con puntamento oculare che permette di controllare un computer con gli occhi, appositamente progettato ed implementato per persone disabili con ridotta capacità motoria. Una telecamera ad altissima risoluzione posizionata sotto al monitor, grazie ad un illuminatore a raggi infrarossi, intercetta la posizione della riflessione della luce sulla cornea che attraverso il software viene trasformata nella indicazione dello sguardo sullo schermo. Per attivare le funzioni sul monitor occorre semplicemente mantenere lo sguardo per un determinato tempo di latenza sull'oggetto-icona desiderata.



ACCREDITATO REGIONE LIGURIA - CONVENZIONE CON ALISA/ASL5

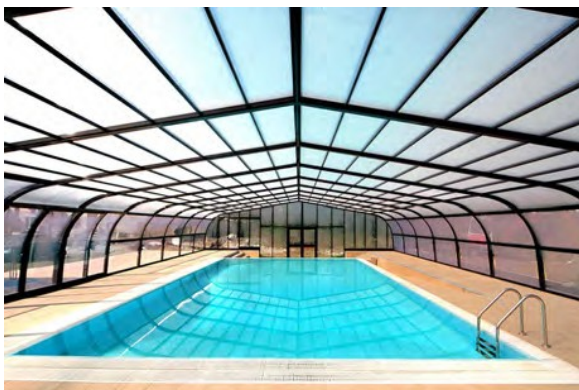
Il Modulo diversamente abili, dispone di 20 posti letto con aria condizionata, in camere singole o doppie, al 3° piano dell'edificio, ristrutturato per dare sicurezza e autonomia agli ospiti, in assenza di barriere architettoniche, con servizi, finestre con vetri doppi infrangibili e buona qualità degli arredi in modo da creare ambienti accoglienti. Gli ambienti sono personalizzabili con l'aiuto del personale educativo delle famiglie e dei volontari.

All'area Residenziale si aggiunge un Centro Diurno Semiresidenziale chiamato "Casa del Contadino", con capienza 20 posti.





Vi si trovano, inoltre, una cucina, una sala da pranzo-soggiorno. La sala medicazione, lo studio degli educatori, un salone per attività creative con accesso ad un grande terrazzo, una sala con computer per lavori di gruppo, una stanza con vasca da bagno assistita. Ampi corridoi assicurano possibilità di movimento anche ai disabili in carrozzella.



SERVIZI EROGATI

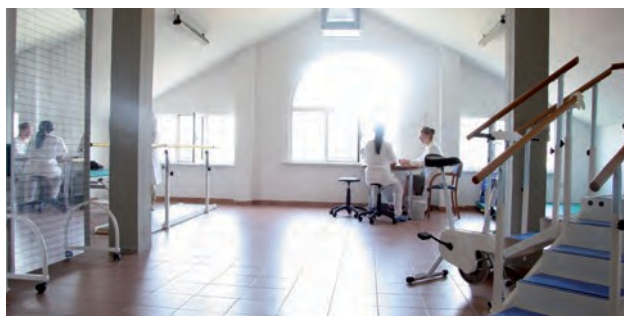
Per ogni ospite, in base alla propria situazione psico-fisica e alle potenzialità di recupero delle abilità viene definito un Progetto Riabilitativo in modo da offrire le opportunità più adeguate per consentire un adattamento ambientale ottimale, una vita di relazione soddisfacente e il mantenimento o il potenziamento delle capacità residue, secondo un processo di problem-solving in cui sono coinvolti se possibile anche i familiari.

ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

Viene effettuata dagli Operatori Sanitari del Centro, in particolare un infermiere di turno sulle 24 ore, si occupa della distribuzione dei farmaci e dell'erogazione di prestazioni strettamente sanitarie.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

Viene erogata dall'organico del Centro attraverso progetti riabilitativi individuali e di gruppo, avvalendosi della palestra fisioterapica situata al 2° piano.



SERVIZIO EDUCATIVO E PSICOLOGICO

Nel modulo operano educatori professionali e un terapeuta occupazionale coadiuvati da un coordinatore educativo. Il ruolo dell'educatore professionale consiste nel cercare, con Progetti individuali, di migliorare la qualità della vita dell'ospite anche attraverso il raggiungimento del massimo grado di autostima personale. L'equipe educativa lavora al Progetto Riabilitativo, in integrazione con lo psicologo.



Gli strumenti utilizzati per il conseguimento di tali obiettivi sono laboratori interni ed esterni di psicomotricità, pet therapy, informatica, ortoterapia, educazione artistica ed espressiva, uscite, momenti ludico ricreativi e affidamento di semplici mansioni.

SERVIZI ASSISTENZIALI

Personale con funzioni di assistenza diretta alla persona, di riordino delle camere e di supporto nelle varie attività educazionali-ricreative del Modulo.

L'organico è costituito da , con turni di mattina e pomeriggio e di Notte. Medici, Fisiatra, Psicologa , Educatrici ed Operatori socio-sanitari si incontrano per l'impostazione del lavoro con modalità multidisciplinari.

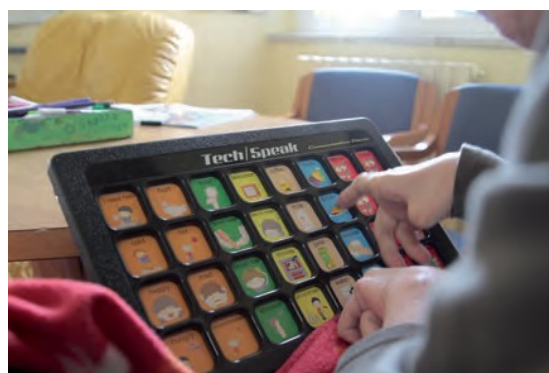
In alcuni di questi incontri sono presenti anche le assistenti sociali dell'ASL 5-SPEZZINO.

SERVIZI AUSILIARI

Sono affidati alla Cooperativa Sociale Alpicella

Le difficoltà che una persona diversamente abile si trova ad affrontare variano in relazione alle sue esigenze di vita e delle sue capacità residue. Qualsiasi patologia che leda una funzione, obbliga la persona a far ricorso a dei compensi per poter continuare a svolgere, quelle attività che altrimenti gli sarebbero negate. E' possibile aiutare a risolvere queste difficoltà con strumenti e strategie diverse sia a seconda del tipo di deficit che a seconda dell'età e della storia personale del paziente. In Struttura sono presenti numerosi ausili informatici suddivisibili in 6 categorie:

- Tastiere modificate - Mouse modificati - Comunicatori - Sensori - Software - Accessori



ORARIO VISITE

L'orario delle visite è molto elastico in considerazione degli impegni delle famiglie. Tuttavia sono stati posti dei limiti in alcune ore del mattino, per non creare problemi al lavoro del personale ed in alcune ore del pomeriggio e di notte, per la tranquillità degli ospiti.

Modulo Stati Vegetativi: Feriali ore 12-14/17-19.30; Festivi ore 12-14/15-19

Modulo "Ragazzi Diversamente Abili": Feriali e Festivi ore 15-17.30

Il personale del Centro è a disposizione per visite guidate per chi desidera conoscere la casa e per chi necessita di delucidazioni su tutto ciò che riguarda l'organizzazione e la presa in carico di un ospite.

INFORMAZIONE SUGLI OSPITI

I medici sono a disposizione dei familiari presso il loro studio, tutti i giorni. Per qualunque esigenza si ci può rivolgere al personale presente nel Centro, il quale però è tenuto ad un rigoroso rispetto della privacy ai sensi delle legge D.LGS. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni. Non vengono fornite informazioni telefoniche riguardanti gli Ospiti.

MODALITA' RICONOSCIMENTO OPERATORI

Tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino con nome, cognome e qualifica e fotografia.

TARIFFARIO

Le Tariffe applicate sono quelle stabilite dalla Regione Liguria, così come i criteri per l'eventuale compartecipazione alla stessa da parte dell'Ospite e della Famiglia.

Per il Modulo Stati Vegetativi, per gli Ospiti inseriti dai Servizi ASL, la Tariffa è a carico totale del Servizio Sanitario.

Per il Modulo Disabili (Residenziale e Semiresidenziale), per gli Ospiti inseriti dai Servizi ASL, la Tariffa è a carico totale del Servizio Sanitario per il regime Intensivo/Estensivo.

Per il regime di Mantenimento - e per quello di Sollievo - è prevista la compartecipazione dell'Ospite/Famiglia al 30% della Tariffa. Sulla quota di compartecipazione, in relazione alle diverse fasce ISEE, viene riconosciuto dalla Regione Liguria un Contributo di Solidarietà per il quale va fatta richiesta presso il Distretto Sociosanitario di appartenenza.

Per gli Ospiti che chiedono inserimento in regime privato, vengono definite tariffazioni specifiche al momento della richiesta.

Ci sono poi domande che potete porre solo a voi stessi e che trovano risposte solo in fondo al vostro Cuore; l'importante è lasciare aperto il canale di comunicazione. Anche se non avete mai creduto in Dio, o pensate di aver perso la fede a causa del dolore, se rimanete in ascolto della vostra saggezza interiore, potete ricevere messaggi d'aiuto e di speranza dal mondo esterno, magari nel modo più impensato. Ad esempio, qualche anno fa, una donna si trovava sola nella sala d'attesa di un Istituto di cura attraversava quella fase della vita che la filosofia orientale definisce "la morte buia dell'anima". Aveva perduto il marito e il patrimonio economico, la madre era appena morta di cancro, dopo inutili tentativi chirurgici. Da cinque giorni aspettava, senza dormire, notizie di sua figlia, che era in pericolo. Nella sua mente si affollavano le domande da rivolgere agli esperti del centro. Mentre piangeva disperata, chiedendosi il perché di tanto dolore, alzò gli occhi sulla parete che aveva di fronte e lesse su un volantino il famoso brano di uno Scrittore anonimo brasiliano.

MESSAGGIO DI TENEREZZA

*Ho sognato
Che camminavo in riva al mare con il Signore
E rivedevo sullo schermo del cielo
Tutti i gironi della mia vita passata.
E per ogni giorno trascorso
Apparivano sulla sabbia delle orme:
le mie e quelle del Signore.
Ma in alcuni tratti ho visto una sola orma,
proprio nei giorni più difficili della mia vita.
Allora ho detto: "Signore
Io ho scelto di vivere con te
E tu mi avevi promesso
Che saresti stato sempre con me.
Perché mi hai lasciato solo
proprio nei momenti più difficili?".
E lui mi ha risposto :
"Figlio, tu lo sai che io ti amo
e non ti ho abbandonato mai:
i gironi nei quali
c'era soltanto un'orma sulla sabbia
sono proprio quelli
in cui ti ho portato in braccio".*

Anonimo brasiliano

La donna in questione non era particolarmente dedita alle pratiche religiose, ma rimase colpita dalla lettura del brano, da cui trasse due insegnamenti che l'avrebbero sostenuta anche in altre circostanze della vita:

- 1) "L'accettazione di quanto è successo è il primo passo per superare qualunque sfortuna";
- 2) "Le soluzioni della vita provengono dal cuore"

QUESTIONARIO PER LA RACCOLTA DEI GIUDIZI DEGLI UTENTI

MODULI: Diversamente Abili

Stati Vegetativi

	1	2	3	4
Accoglienza in reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza psicologica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni ricevute dai medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità della relazione con la caposala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Qualità delle relazioni con gli infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Qualità delle relazioni con il personale OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Qualità delle relazioni con gli educatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>				
Comfort della camera di degenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort degli ambienti comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Qualità del cibo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Orario pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene e pulizia degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazione sui servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazione sugli aspetti amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio complessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Con una croce segnali il tipo di soddisfazione che ritiene più adatta alla sua opinione:
 LEGENDA 1 = Ottimo 2=Buono 3=Sufficiente 4=Insufficiente

Modalità di Presentazione Reclami e Gestione del Reclamo

- 1) Nel caso gli Ospiti, le loro Famiglie, i Tutori o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi relativi all'erogazione del Servizio possono presentare Reclamo in forma orale o scritta al Responsabile Servizio Relazioni Esterne, competente per la Procedura di Gestione del Reclamo.
- 2) Il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari sotto indicati.
- 3) Il Reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati.
- 4) Non vengono presi in considerazione Reclami presentati in forma anonima.
- 5) Il Reclamo deve essere motivato e circostanziato:
 - a) specificare il fatto contestato
 - b) la difformità che si ritiene di aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio assicurate
 - c) l'interesse che si intende tutelare
 - d) il momento e il luogo in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo
 - e) le persone o le strutture interessate dai fatti oggetto del Reclamo
- 6) Il Responsabile per la Procedura di Gestione del Reclamo, effettuati approfondimenti con gli operatori e le strutture interessate dal Reclamo e con la Presidenza/Direzione fornisce risposta (con mezzo equivalente a quello con cui il Reclamo è stato formulato) entro 30 giorni dalla ricezione del Reclamo medesimo.

GUIDA AL RICOVERO-NORME PER LA DEGENZA**ACCESSO**

Per l'ASL 5 l'inserimento al Centro avviene tramite domanda alla Struttura Complessa di riabilitazione (Dipartimento Cure Primarie) che gestirà l'eventuale lista di attesa. La degenza può avere carattere di permanenza o di sollievo temporaneo per la famiglia.

La domanda può essere presentata dai familiari, dal medico di famiglia, dal tutore, da sanitari di strutture di ricovero o dalla ASL di appartenenza se l'Ospite risiede fuori dalla ASL5-SPEZZINO.

Per ogni informazione ci si può rivolgere alla Direzione stessa della Missione.

COSA PORTARE

Al momento del ricovero è necessario avere con sé un documento di identità, il codice fiscale, la tessera sanitaria e la documentazione clinica.

In ogni camera sono disponibili un armadio e un comodino dove riporre gli oggetti personali. E' bene ricordarsi di portare, a seconda della tipologia dell'Ospite biancheria intima, il necessario per la notte, un paio di pantofole, l'occorrente per l'igiene personale.

Si consiglia di non portare oggetti di valore e, per il disabile, solo il denaro strettamente necessario.

LA MISSIONE

Via carducci 5 - Sarzana (SP)

Direttore Sanitario

Dott. Giangiacomo Calcina tel. 0187/6112410

Caposala tel. 0187/6112429

Infermeria modulo Stati Vegetativi 0187/6112410

Infermeria modulo Diversamente Abili 0187/6112310

Fax 0187/6112430 e-mail: lamiSSIONE@consorziocometa.org