

Carta dei servizi

Servizio per il sostegno a domicilio di persone con disagio psichico e dei rispettivi contesti socio-familiari

Riferimenti Territoriali

cooperativa Lotta contro l'Emarginazione

sede operativa di Varese

Via Walder 39

334-1124738

segreteria@cooplotta.org

Sede amministrativa

Coop. Lotta contro l'emarginazione

www.cooplotta.it

segreteria@cooplotta.org

Tel. +39.02.2400836 Fax. +39.02.26226707

via F. Lacerra, 124

20099 Sesto San G

Giovanni

Premessa

Perché la Carta dei Servizi

In quanto strumento di informazione e trasparenza, la Carta dei Servizi (CdS) rappresenta il mezzo attraverso cui Cooperativa Lotta contro l'emarginazione presenta contenuti e peculiarità dell'intervento in oggetto, denominato anche "Salute mentale nella comunità". La descrizione dei principi e delle linee di orientamento che informano gli interventi riabilitativi promossi viene rivolta anzitutto alle persone cui l'intervento destina i propri servizi e ai loro familiari, permettendo di conoscere l'intervento stesso, le modalità di accesso e le caratteristiche dei servizi erogati come pure di consentire contemporaneamente una valutazione - diretta e autonoma - della qualità delle prestazioni ricevute. La CdS rappresenta un riferimento anche per altri enti e soggetti, in primis i servizi socio-sanitari territoriali con cui l'equipe del progetto collabora e si relaziona e la cittadinanza tutta. La CdS costituisce per questo uno strumento di verifica e miglioramento della qualità degli interventi promossi alla cui implementazione è chiamato lo stesso personale dell'equipe e della Cooperativa Lotta contro l'emarginazione.

Mission

A partire dal 1980, la Cooperativa Lotta contro l'emarginazione contribuisce a "sviluppare politiche sociali territoriali, progettare e gestire, per soggetti con diverse tipologie di bisogni o di disagio, in collaborazione con gli Enti Pubblici (enti locali, ASL, Aziende Ospedaliere) servizi sociali e sociosanitari di carattere preventivo ed educativo, di reinserimento sociale e di promozione del protagonismo delle persone, servizi di accoglienza e cura e servizi di riduzione del danno" (tratto da Mission e Codice etico della cooperativa Lotta contro l'Emarginazione - 20/06/2016). In questo senso, la Cooperativa Lotta contro l'emarginazione realizza progetti e servizi ad alta valenza sociale finalizzati a:

- ☐ promuovere il benessere sociale, collaborando a realizzare buone politiche di comunità;
- ☐ promuovere la partecipazione e il protagonismo di persone e di gruppi e, in particolare, dei soggetti socialmente deboli prevenendone l'emarginazione;
- ☐ contrastare l'esclusione di soggetti che già ne siano vittime, mirando con i nostri servizi al loro benessere fisico, psicologico e sociale;
- ☐ ascoltare i bisogni delle persone e delle comunità e rispondervi con competenza e consapevolezza in una logica territoriale;
- ☐ contribuire ad una cultura più accogliente, in comunità più vivibili e capaci di inclusione sociale, attraverso il dare voce a chi non ne ha, progetti innovativi, ricerca sociale, azioni di sensibilizzazione, con la continua circolazione di teorie e pratiche;
- ☐ realizzare, secondo il principio mutualistico, le migliori condizioni di lavoro per i soci e le socie.

In armonia con queste finalità e con lo scopo di arricchirle e svilupparne il significato il servizio sposa anche **il principio di recovery** che qui sotto viene brevemente illustrato:

Il concetto di Recovery è multidimensionale e va al di là di un contesto strettamente medico: include dimensioni soggettive quali autostima, accettazione del disagio, empowerment, autodeterminazione (Anthony, 1993). Nel campo della salute mentale, Recovery è un processo attivo, dinamico e altamente individuale attraverso cui una persona assume la responsabilità della propria vita, e sviluppa uno specifico insieme di strategie rivolte non solo al fronteggiamento dei sintomi, ma anche alle minacce secondarie della disabilità (cioè stigma, discriminazione ed esclusione sociale). Ancora Recovery è lo sviluppo di un senso di consapevolezza circa la propria esperienza come persona con disagio mentale, la ricerca di un significato personale in questa esperienza e perciò lo sviluppo di un senso di sé stesso come 'altro dall'essere disabile' (Carling, 1990). Il ruolo della Recovery, dunque,

non è diventare “normali”. L’obiettivo è di seguire la vocazione umana di essere profondamente e pienamente umano! (P. Deegan, 1988).

L’empowerment è un’area strategica importante tanto che l’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) l’ha individuata come uno dei prerequisiti per la salute in genere, e per la salute mentale in particolare. Al proposito citiamo la definizione che né da l’OMS: “Nel campo della salute mentale l’empowerment riguarda il livello di scelta, influenza e controllo che gli utenti dei servizi possono avere riguardo agli eventi della loro vita”. Promuovere empowerment significa orientare la riabilitazione in tal senso e favorire la consapevolezza della sua importanza presso gli utenti, agendo anche sulla cultura dei servizi perché questa è una condizione necessaria ancorché non sufficiente affinché gli utenti possano sviluppare processi di autonomia, capacitazione, negoziazione e rappresentanza.

Altro aspetto formativo di fondamentale importanza per contribuire alla diffusione di una cultura della Recovery e dell’empowerment è legato al favorire il riconoscimento del sapere esperienziale delle persone che hanno sofferto o soffrono di malattia mentale e a promuovere il supporto tra pari: “...funzione importante, quella di un utente che aiuta un altro utente, riempiendo un vuoto relazionale che né l’operatore né il familiare possono colmare: il sostegno tra pari”, ovvero di “...una persona che ha attraversato il disagio psichico, ma che è stata in grado di trasformare un’esperienza di sofferenza e di dolore in un percorso di consapevolezza e di guarigione che la abilitano ad affiancare altri utenti in varie funzioni: assistenza domiciliare, assistenza in particolari mansioni (abitare, tempo libero), gruppi di auto mutuo aiuto, promozione di attività di intrattenimento, animazione e sostegno in associazioni di utenti o in cooperative sociali.”

Lo strumento che declina questo concetto è la Mental Health Recovery Star di fondamentale importanza nella costruzione e realizzazione dei progetti individuali e nell’analisi del cambiamento in quanto aiuta a rileggere la propria vita e il proprio percorso come un viaggio, in cui definire gradatamente gli obiettivi da raggiungere. Tale strumento aiuta a verificare le tappe e ad avere una “mappa” per capire a che punto si è giunti. In questo modo si favorisce lo sviluppo di consapevolezza e autoefficacia, motori di quel cambiamento che produce lo sviluppo di empowerment individuale.

Questo strumento, ricco di potenzialità, potrà essere utilizzato per integrare i progetti individuali concordati con gli enti invianti, arricchendoli con la fotografia che l’utente fa di sé e delle proprie aspettative di cambiamento. Gli operatori dedicati a questo progetto sono formati all’utilizzo della Recovery Star, a seguito di un corso di formazione svolto nell’anno 2016 presso l’associazione “Il chiaro del bosco” di Brescia.

Breve descrizione del servizio

Il servizio prevede l’intervento territoriale di un operatore/operatrice a sostegno di persone residenti sul territorio del Distretto di Somma Lombardo con finalità legate al miglioramento della gestione della propria vita quotidiana sia in ambito funzionale che in quello relazionale.

I Principi che regolano l’andamento delle prestazioni offerte da questo servizio sono i seguenti

La persona ha diritto:

- di essere accompagnata nella relazione di sostegno con premura ed attenzione nel rispetto della dignità
- di non essere in alcun modo discriminata per le proprie convinzioni morali politiche o religiose
- di vedere rispettato il proprio ambiente di vita
- di ottenere informazioni riguardanti il servizio e le prestazioni che la riguardano
- che i dati che la riguardano siano tutelati dalla normativa sulla privacy
- di esprimere la propria opinione, suggerimenti o reclami che debbono essere tempestivamente analizzati.

Nello svolgimento del loro lavoro gli operatori della cooperativa hanno il dovere:

- di rispettare la dignità della persona
- di tutelare la riservatezza e la privacy degli ospiti
- di favorire l'autonomia della persona
- di favorire l'integrazione e le opportunità sociali della persona

Obiettivi del servizio

Area domiciliare

Rafforzamento di competenze nella gestione del quotidiano problematico

I destinatari del progetto, pur evidenziando un discreto livello di autonomia generale, spesso sono portatori di difficoltà nella gestione della propria vita quotidiana sotto diversi aspetti quali:

- La cura del sé
- La cura e la pulizia dei propri spazi domestici
- La gestione del denaro e delle spese
- La progettazione e attuazione del proprio percorso lavorativo

Obiettivo del progetto è quello di accompagnare le persone ad attivare competenze legate a questi campi, favorendo l'organizzazione degli stessi e rendendone quindi più fluida la gestione; questo anche con la finalità di riappropriarsi del proprio sé e dei propri spazi con gradualità e continuità, riducendo così anche gli stati ansiosi che le incombenze quotidiane attivano.

Miglioramento della gestione del tempo libero

Per chi soffre di disagio mentale il tempo libero è spesso un tempo “vuoto”. L'insorgere della malattia porta con sé un progressivo senso di inadeguatezza e, in molti casi, l'interruzione delle attività legate ai propri interessi personali, che genera poi un circolo vizioso rispetto alla stima di sé e alla possibilità di autoaffermarsi. Per questo motivo, il tempo libero sarà oggetto di lavoro stimolando le persone nella riscoperta dei propri interessi e delle proprie attitudini proponendo loro uscite di gruppo e individuali, alla ricerca delle offerte del territorio che potessero favorire lo sviluppo di quegli interessi personali funzionali ad una migliore gestione della propria vita sociale. La presenza dell'operatore durante i primi tentativi di riprendere abitudini legate alla vita sociale si rivela un elemento di sicurezza per le persone, che nel tempo implementano l'autonomia.

Area relazionale

Miglioramento delle capacità relazionali della persona attraverso:

-azioni a sostegno del rapporto con la rete informale, primaria e secondaria: la prossimità con la quale l'intervento viene svolto, spesso avvicina gli operatori anche alla **vita familiare** delle persone e alle relazioni che con essa si attivano; l'obiettivo del progetto prevede la possibilità di attivare percorsi di mediazione con i familiari laddove i rapporti risultino problematici, percorsi di riavvicinamento, o di identificazione delle realistiche possibilità di relazione. Obiettivo particolare è quello legato agli aspetti connessi alle competenze genitoriali, laddove i pazienti siano essi stessi genitori.

Inoltre il progetto si pone l'obiettivo di attivare, riattivare o rafforzare la partecipazione delle persone alla **rete amicale e sociale**, attraverso progetti individuali che comprendano il contatto con associazioni o gruppi del territorio e con ambiti ricreativi e socializzanti.

-azioni a sostegno della partecipazione a gruppi attivati dal progetto stesso, caratterizzati dal mutuo aiuto, dalla riflessione su temi comuni e dalla condivisione di momenti ricreativi.

Criteri e procedure d'accesso

Al servizio posso accedere le persone maggiorenni residenti nei comuni appartenenti al Distretto di Somma Lombardo, in carico a uno dei due servizi territoriali presenti nel distretto (CPS di Somma Lombardo e CPS di Gallarate).

La segnalazione, concordata tra l'assistente sociale comunale e l'assistente sociale del CPS, viene inviata da quest'ultima figura all'ufficio di piano che, in mancanza di lista d'attesa, accorda la presa in carico e invia comunicazione al responsabile della cooperativa, che avvia le procedure per la presa in carico stessa.

In caso di lista d'attesa le segnalazioni vengono discusse all'interno della cabina di regia del progetto.

Il modello di intervento

Il modello di intervento prevede:

- la definizione di un Progetto Individualizzato concordato e condiviso con il Servizio Sociale inviante e con gli operatori di riferimento del CPS. Il progetto è patrimonio dell'equipe di lavoro, formata dagli operatori che si occupano della persona nei tre ambiti appena citati, Cooperativa, servizio sociale e CPS, ed eventualmente da altri soggetti della rete che intervengono in maniera sostanziale nel progetto di vita della persona. Per questa ragione il progetto viene monitorato e verificato dall'equipe stessa, attraverso incontri mensili di aggiornamento.
- L'accompagnamento ed il sostegno educativo delle persone al domicilio e fuori, sul territorio esterno. Le persone verranno accompagnate dagli operatori utilizzando mezzi di trasporto idonei e, laddove il progetto lo preveda, verranno utilizzati insieme i mezzi pubblici. L'accompagnamento educativo prevede lo svolgimento di attività individualizzate a carattere domestico (cura di sé, della casa, dell'alimentazione) o ricreativo-culturale (finalizzate ad implementare e realizzare i propri interessi); verranno inoltre svolte attività territoriali finalizzate alla conoscenza delle risorse presenti e alla partecipazione a quelle più adeguate al progetto educativo (attività socializzanti, ricreative e culturali).
- L'attivazione e la gestione di attività di gruppo promosse da "un gruppo in attività". Il progetto prevede di affiancare all'attività individuale, anche promossa con gruppi già attivi, la costituzione di un gruppo di utenti, all'interno del quale poter vivere momenti di confronto inerenti a tematiche di patrimonio comune (uso dei farmaci, relazione con i servizi) e/o riguardanti le proprie difficoltà e potenzialità. Un gruppo che nel corso dei mesi possa consolidarsi, sia sul fronte relazionale che su quello delle attività fino ad essere promotore anche di attività rivolte all'esterno.
- Già citato in precedenza, il lavoro di rete costituisce una metodologia irrinunciabile per il progetto, caratterizzata innanzi tutto dalla condivisione del Piano Educativo Individuale con gli operatori istituzionale, e dal coinvolgimento del maggior numero di attori del territorio, medici di base, operatori, associazioni, che possano sostanziare il progetto stesso. È fondamentale, ancor prima che il progetto venga definito aver chiara la mappatura della rete formale e informale del soggetto per garantire la maggior completezza possibile sia nella lettura della situazione, sia nella definizione delle priorità e potenzialità di intervento. Per garantire la comunicazione chiara ed efficace tra i vari membri della rete sarà basilare ricorrere a strumenti che documentino, in maniera facilmente leggibile la progressione del percorso: l'invio telematico di una breve, ma significativa nota mensile, che anticipi i contenuti dell'equipe contribuirà a rendere le

riunioni di aggiornamento maggiormente generative. Laddove i partecipanti siano già informati della situazione. Verranno inoltre redatte relazioni e periodiche sulle situazioni e un report finale del progetto allo scadere dei due anni che contenga la descrizione della sua attuazione con particolare attenzione alla valutazione dei risultati.

Abbiamo la certezza che legami più saldi tra servizi e comunità locale possano aumentare le opportunità di integrazione e favorire processi di cambiamento tesi alla valorizzazione dell'individuo.

- L'intervento prevede infine la presenza di una grossa flessibilità oraria che include la possibilità di svolgere attività anche nei giorni festivi per poter favorire e sfruttare appieno le potenzialità di alcune situazioni e contesti (per esempio la presenza dei familiari nei giorni festivi, o la partecipazione ad eventi organizzati nei fine settimana). La flessibilità riguarda anche il genere degli operatori: si sceglie di suddividere il monte ore disponibile tra un operatore maschio e una operatrice donne , per fornire alla persona e al servizio inviante la possibilità di scegliere la miglior situazione possibile all'interno della presa in carico.

Indichiamo di seguito alcune **azioni** che concretizzano quanto descritto finora:

- Accompagnamento nella conoscenza e nell' uso del territorio di residenza sia come opportunità funzionali (biblioteche, lavanderie ecc) sia come socialità (conoscenza di realtà associative, di gruppi e luoghi di ritrovo bar, centri anziani, ...)
- Invio, mediazione, confronto con i servizi territoriali e di cura (Servizi Sociali, Medici di base, Servizi Sanitari ...)
- Sostegno all'organizzazione di iniziative serali (pizza, cinema, cene ecc) autorganizzate o condivise con altri
- Conoscenza e, dove possibile, coinvolgimento della rete familiare del singolo attraverso azioni di mediazione, riavvicinamento, sostegno alla genitorialità o ai rapporti fraterni,
- Accompagnamento a colloqui di inserimento ed orientamento lavorativo.
- Accompagnamento e sostegno nell'uso dei mezzi pubblici.
- Gestione del quotidiano (pasti, pulizia personale).
- Accompagnamento ad attività sul territorio
- Viene favorito l'incontro tra gli utenti del progetto e quelli della Residenzialità Leggera; in particolare attraverso l'apertura alla fruizione dei gruppi hobbistici, organizzati all'interno degli appartamenti e svolti con gli ospiti stessi degli appartamenti; attraverso la possibilità di partecipare a gite organizzate con gli ospiti della residenzialità leggera; attraverso la condivisione di momenti conviviali.