



# CARTA DEL SERVIZIO

# CTRA BIOS

Aggiornata a Luglio 2018





## INDICE

<b>1. Finalità e scopo della carta del servizio</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>2. Modalità di utilizzo e diffusione</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>3. La cooperativa “la nuvola”</b>	<b>Pag. 3</b>
3.1. Mission	Pag. 3
3.2. Finalità	Pag. 4
3.3. I principi ispiratori	Pag. 4
3.4. Chi l’amministra	Pag. 4
3.5. I servizi nell’area disabilità e salute mentale	Pag. 4
<b>4. La comunità terapeutica bios</b>	<b>Pag. 6</b>
4.1. Le ragioni di una scelta: breve storia di bios	Pag. 6
4.2. I servizi offerti	Pag. 6
4.3. Normativa di riferimento	Pag. 6
4.4. Certificazione di qualità e standard	Pag. 6
4.5. Informazioni generali sulla struttura	Pag. 6
4.6. Principio generale	Pag. 7
4.7. Codice etico e principi ispiratori	Pag. 7
4.8. Le garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti	Pag. 7
<b>5. Le caratteristiche del servizio</b>	<b>Pag. 8</b>
5.1. Sede del servizio	Pag. 8
5.2. Destinatari	Pag. 8
5.3. Criteri di esclusione	Pag. 8
5.4. Equipe	Pag. 8
5.5. Modalità di intervento	Pag. 9
5.6. Percorso di inserimento e presa in carico	Pag. 9
5.6.1. <i>Valutazione della richiesta di inserimento</i>	Pag. 9
5.6.2. <i>Durata del progetto terapeutico</i>	Pag. 10
5.6.3. <i>Giornata tipo</i>	Pag. 10
5.6.4. <i>Il contratto terapeutico con la famiglia</i>	Pag. 10
5.6.5. <i>Percorso di dimissione</i>	Pag. 11
5.7. Elenco dei documenti da proporre per l’ingresso	Pag. 12
5.8. Prestazioni offerte	Pag. 12
5.9. Rapporto con le famiglie	Pag. 13
5.10. Retta	Pag. 13
5.11. Gestione della lista di attesa	Pag. 13
5.12. Registro dei dinieghi	Pag. 14
5.13. Modalità per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami	Pag. 14
5.14. Sede amministrativa e dati dell’ente titolare	Pag. 14
5.15. Recapiti	Pag. 14
<b>6. Modalità di accesso in solvenza</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>7. Sottoscrizione della carta del servizio</b>	<b>Pag. 15</b>

## 1. FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è il documento che contiene tutte le informazioni riguardanti la “Rete di servizi NPIA per minori BIOS”, il servizio terapeutico semiresidenziale e residenziale per minori dagli 8 ai 18 anni attivo ad Orzinuovi (BS) dal 2015.

La Carta dei Servizi è lo strumento che da una lato legittima i diritti degli utenti, dall'altro rappresenta un'opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Questa collaborazione fra chi offre il servizio e chi ne usufruisce consente alla La Nuvola s.c.s Impresa Sociale ONLUS (di seguito: La Nuvola) di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare le prestazioni rivolte agli utenti, tutelando la loro salute. Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività offerta nel rispetto dei diritti dei cittadini. Il presente documento sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

## 2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

La diffusione della Carta è la seguente:

- Distribuzione ai parenti degli utenti
- Consegna del documento alla richiesta di inserimento nei servizi
- Pubblicazione sul sito [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net)

## 3. LA COOPERATIVA “LA NUVOLOLA”

L'Ente titolare dell'accreditamento della struttura residenziale è “La Nuvola” s.c.s. Impresa Sociale - ONLUS, nata nel 1991. La Nuvola opera nel territorio dell'Ovest Bresciano (Distretti Socio Sanitari di Orzinuovi, Chiari e Palazzolo sull'Oglio). I principi ed i valori caratteristici dell'azione de La Nuvola sono: la mutualità, la solidarietà, la cooperazione nazionale ed internazionale, la partecipazione, l'impegno sociale, l'assunzione di corresponsabilità nella costruzione del benessere collettivo, l'esercizio consapevole di un ruolo attivo ed equilibrato nella società civile e nella comunità locale a cui appartiene ed in cui si riconosce quale soggetto in relazione, capace di ascoltare, interrogare, interrogarsi per promuovere, favorire e sostenere la dignità ed il rispetto di ogni vita umana, in quanto bene comune.

Svolge le sue attività nell'area della Disabilità, della Salute Mentale e a favore dei Minori e delle loro Famiglie. Inoltre è socia fondatrice di “Nuvola Lavoro” cooperativa sociale che si occupa di inserimento lavorativo. La scelta di essere “cooperativa”, di far parte di quel mondo chiamato “no for profit” nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da “impresa” e azioni di solidarietà sociale. “Sociale” perché per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale, l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso l'innovazione e la formazione permanente degli operatori, la

collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. In questo modo ci sembra importante essere “Cooperativa Sociale”.

### 3.1. MISSION

La mission di La Nuvola è:

*Promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale,  
Offrendo servizi efficienti e di qualità.*

La Nuvola intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all’apporto specifico dei soci lavoratori – la gestione corresponsabile dell’impresa.

La Nuvola attua in forma mutualistica e senza fini speculativi l’autogestione dell’impresa che ne è l’oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci.

### 3.2. FINALITÀ

La Nuvola fonda la sua mission sui seguenti principi:

- promuovere il potenziale sociale delle persone anche attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale;
- promuovere il principio della sussidiarietà favorendo l'auto-organizzazione dei cittadini;
- promuovere le autonomie personali, relazionali e sociali, ossia aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e a mantenere le autonomie acquisite;
- promuovere la trasparenza gestionale e favorire la partecipazione democratica all'impresa;
- promuovere l'assunzione di responsabilità da parte degli operatori nella consapevolezza dei propri compiti lavorativi e nella condivisione con le istituzioni e il territorio dei doveri sociali e politici;
- promuovere il principio di territorialità: la cooperativa come “elemento vivo della comunità locale”, attraverso relazioni fiduciarie con il territorio per favorire il coinvolgimento dei cittadini nei processi di cambiamento sociale e culturale.

### 3.3. I PRINCIPI ISPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruota l’attività di La Nuvola è l’Art. 3 della Costituzione italiana: *“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

Da questo “caposaldo” scaturiscono i punti fermi che segnano l’agire quotidiano e configurano l’orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

- La valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di qualità della vita.
- La concezione dei servizi come “spazi ad alta densità relazionale”, sia in termini di qualità che di “quantità”.
- L’attenzione alla “vita quotidiana”.
- L’integrazione con il territorio.

### **3.4. CHI L’AMMINISTRA**

La Nuvola è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri eletti dall’Assemblea dei Soci.

### **3.5. I SERVIZI NELL’AREA DISABILITÀ E SALUTE MENTALE**

Nel tempo La Nuvola ha ampliato gli ambiti di intervento.

Nell’**area disabilità** gestisce i seguenti servizi:

- **Ambulatori per l’autismo**

E’ un servizio diurno, che offre a minori dai 3 ai 18 anni affetti da Disturbo Generalizzato dello Sviluppo trattamenti educativi ed abilitativi diretti al soggetto con disabilità ed indiretti, alle persone che vivono con il bambino (famiglia e caregivers) e agli altri contesti significativi (prevalentemente scuola).

- **Centri Diurni Disabili**

- **CDD Rudiano - via XXV Aprile, 12 Rudiano (BS);**
- **CDD Palazzolo - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull’Oglio (BS);**
- **CSE Palazzolo - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull’Oglio (BS).**

Da Gennaio 2006 La Nuvola è accreditata dalla Regione Lombardia per erogare i servizi diurni. Da Marzo 2008 ha ottenuto l’autorizzazione al funzionamento, a cura del comune di Palazzolo, per avviare il Centro Socio Educativo.

Servizi aggiuntivi: trasporto.

- **Comunità Socio Sanitarie**

- **CSS Enrico e Laura Nolli, Via Secondo Martinelli 5/b, Orzinuovi (BS);**
- **CSS Bertinotti Formenti, Via Cardinal Rengoni 15, Chiari (BS);**
- **CSS Civico 14, Via Morcelli 14, Chiari (BS).**

La Comunità Socio Sanitaria è un’unità di offerta residenziale destinata ad ospitare persone con disabilità medio lieve che non hanno possibilità di permanere all’interno del proprio nucleo familiare.

La fondazione “Enrico Nolli” ha affidato la conduzione tecnica a La Nuvola; la Cooperativa La Nuvola è l’ente erogatore accreditato della comunità della Fondazione Bertinotti-Formenti di Chiari.

- **Servizio di Assistenza Scolastica**

**Comuni del Distretto Socio Sanitario n°8 di Orzinuovi (BS), di Castegnato e di Iseo:** il servizio di “assistenza ad personam”, che si realizza nelle scuole di ogni ordine e grado,

prevede la presenza di un assistente/educatore, che affianchi il minore con disabilità per favorire il percorso scolastico e il processo di inclusione sociale.

- **Servizio di Assistenza Domiciliare**

La Nuvola è accreditata per l'erogazione di servizi per l'assistenza domiciliare nei distretti socio sanitari 5 Iseo, 6 Palazzolo sull'Oglio e 7 Chiari dell'ATS di Brescia.

- **Servizi di sollievo, residenzialità protetta e percorsi in autonomia**

Nel 2004, insieme ad alcuni familiari, è stato ideato il progetto Oasi del Sollievo, con la finalità di accogliere, durante i fine settimana, alcune persone con disabilità. Il progetto ha preso avvio nel luglio del 2005 in un appartamento a Chiari in collaborazione con le famiglie, con i comuni dei distretti 6 e 7, con l'allora ASL e con il sostegno economico offerto da fondazioni bancarie, aziende territoriali, nonché singoli cittadini. L'esperienza presso l'appartamento a Chiari si è conclusa nel luglio 2011.

Attualmente le famiglie interessate possono usufruire di un servizio di sollievo presso la Comunità Socio Sanitaria della Fondazione Nolli ad Orzinuovi.

Sempre in collaborazione con Fondazione Nolli è possibile attivare anche percorsi di residenzialità protetta e di vita in autonomia.

Nell'area salute mentale gestisce i seguenti servizi:

- **Servizio di riabilitazione psichiatrica territoriale**

È un servizio gestito attraverso gara d'appalto triennale con l'ASST della Franciacorta, in collaborazione con il CPS di Orzinuovi, che prevede interventi riabilitativi individuali e di gruppo a domicilio e nel territorio dei pazienti in carico.

- **Servizio di Residenzialità Leggera**

È un servizio gestito attraverso gara d'appalto triennale con l'ASST della Franciacorta, che prevede l'accoglienza in 3 appartamenti di 5 pazienti in osservanza al loro PTRI Elaborato con il CPS di Orzinuovi.

- **Centro Diurno "La Cascina"**

È un servizio gestito attraverso convenzione con la Fondazione Sagittaria per la salute mentale ONLUS di Orzinuovi - ente accreditato. La Nuvola gestisce il Centro Diurno "La Cascina" per 23 pazienti psichiatrici. Il servizio prevede la frequenza diurna dei pazienti al Centro, garantisce la direzione sanitaria, il servizio di trasporto, la ristorazione e la partecipazione alle attività, che vengono proposte in ragione delle caratteristiche e dei bisogni espressi. L'attività principale è il restauro dei mobili e delle suppellettili che vengono venduti, da 13 anni, nel negozio "M Bazar".

- **M BAZAR**

"M Bazar" è il nome del negozio di via Zanardelli ad Orzinuovi, dove sono esposti e venduti al pubblico mobili restaurati dai pazienti e dagli operatori presso il Centro Diurno; sono in vendita anche complementi d'arredo e si realizzano cornici su misura.

## 4. LA COMUNITÀ TERAPEUTICA “BIOS”

### 4.1. LE RAGIONI DI UNA SCELTA: BREVE STORIA DI BIOS

La scelta di intervenire nell’ambito della grave patologia psichiatrica nasce dalla partecipazione de La Nuvola nell’anno 2008 all’elaborazione del progetto presentato dall’allora ASL di Brescia in relazione alla tematica dell’Autismo. Quella fase progettuale, che non ha visto la provincia di Brescia tra i destinatari delle risorse messe a disposizione della Regione, ha però consentito a La Nuvola di raccogliere il bisogno delle Neuropsichiatrie territoriali e provinciali circa la totale mancanza di strutture destinate a minori affetti da grave disturbo psichiatrico con basso funzionamento intellettivo.

Dal 2008 ad oggi il focus progettuale si è spostato ad un campo di patologie più ampio dell’autismo ed a minori con funzionamento intellettivo nella norma, rispondendo alle necessità rilevate dal “Gruppo di Approfondimento Tecnico regionale sul trattamento dell’acuzie psichiatrica in adolescenza” pubblicate a Febbraio 2012 e ribadite nel 2014.

BIOS è stata edificata nel periodo settembre 2013 settembre 2014 e si trova sulla strada che dal centro di Orzinuovi conduce al fiume Oglio. È collocata su un terreno di mq 7.900 ed è costituita da un edificio principale di circa 2000 mq in cui trovano sede oltre alla comunità gli ambulatori per l’autismo gestiti dal 2012.

### 4.2. I SERVIZI OFFERTI

Il servizio offerto nella struttura, ad oggi, è di Comunità Terapeutica NPIA per 12 minori (5 posti accreditati e contrattualizzati e 7 posti accreditati) di età compresa tra i 12 ed i 18 anni.

### 4.3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Nazionale: D.P.R. 14.1.1997

Regione Lombardia:

- D.G.R. n. VI/38133 del 6 agosto 1998
- D.G.R. VII/2800 del 22 dicembre 2000
- D.G.R. n. VII/3312 del 2 febbraio 2001
- D.G.R. n° X / 2189 del 25/07/2014

### 4.4. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD

La Nuvola eroga il servizio dal 1992; nell’anno 2002 ha conseguito la sua certificazione di qualità. Questo ha permesso di migliorare l’organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione. Inoltre, il passaggio alla normativa UNI EN ISO 9001-2008, ha permesso di affinare la rilevazione dei dati e di monitorare la soddisfazione dei clienti.

La qualità del servizio, così come erogata e percepita, è un processo dinamico di miglioramento continuo. Gli standard qualitativi sono applicati e documentati attraverso indicatori, definiti periodicamente adeguandoli alla normativa di riferimento e al piano aziendale de La Nuvola.

L’esito del monitoraggio, così come i questionari di customer satisfaction sono resi noti, annualmente, ai committenti e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale de La Nuvola.



#### 4.5. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

La Comunità è collocata al piano terra dell'immobile. Oltre ad un giardino di 500 mq dispone di una corte interna e di una zona verde retrostante di circa 4000 mq. La zona notte della Comunità, che conta 5 camere doppie di circa 24 mq l'una con bagno interno, è suddivisa in moduli disposti sulle due ali della corte interna.

#### 4.6. PRINCIPIO GENERALE

*“Un portatore d’acqua, in India, aveva due grandi vasi, ciascuno sospeso alle estremità di un palo che portava sulle spalle.*

*Uno dei vasi aveva una crepa, mentre l’altro vaso era perfetto. Alla fine della lunga camminata che l’uomo faceva dal ruscello verso casa, il vaso integro arrivava colmo di tutta l’acqua raccolta, mentre quello crepato ne conteneva ormai più poca. Questo andò avanti per anni. Naturalmente, il vaso perfetto era ideale per il compito per cui era stato costruito e orgoglioso dei propri risultati; viceversa, il povero vaso crepato si vergognava del proprio difetto, e si sentiva un miserabile fallito perché era in grado di compiere solo parte del suo compito, così un giorno decise di parlare al portatore d’acqua dicendogli:*

*“Mi vergogno di me stesso, e voglio scusarmi con te. Sono stato in grado di fornire solo la metà del mio carico, perché a causa di questa crepa nel mio fianco l’acqua se ne esce durante la strada fino a casa tua. A causa dei miei difetti, non ottieni pieno valore dai tuoi sforzi. Il portatore d’acqua disse allora al vaso: “Hai notato che c’erano solo fiori dalla tua parte del sentiero, ma non dalla parte dell’altro vaso? Ho sempre saputo del tuo difetto, e così ho piantato semi di fiori lungo il sentiero dal tuo lato e, ogni giorno, mentre tornavamo, tu li annaffiavi. Per anni ho potuto raccogliere quei bei fiori per decorare la mia tavola e, senza il tuo essere semplicemente come sei, non ci sarebbero quelle bellezze ad abbellire la mia casa “.*

#### 4.7. CODICE ETICO E PRINCIPI ISPIRATORI

La rete di servizi “Bios” si rifà al Codice Etico di La Nuvola approvato dal CDA nel 2011, e garantisce il rispetto dei principi di:

- **Trasparenza** operativa e tutela del consenso informato.
- **Garanzia di competenza professionale** da parte degli operatori.
- **Eguaglianza:** le regole riguardanti l’accesso alla rete dei servizi ed il rapporto tra utenti e servizio sono uguali per tutti.
- **Imparzialità:** gli operatori della rete dei servizi ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l’erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio si adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione:** l’utente e i suoi familiari sono coinvolti in forma attiva al fine di cooperare al raggiungimento della meta (l’utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio).

- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

#### 4.8. LE GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DEI SERVIZI OFFERTI

In riferimento all'art. 3 della costituzione La Nuvola garantisce:

- Interventi individualizzati e personalizzati.
- Interventi sistemici nei contesti familiari e nei contesti del "vivere".
- Interventi di rete per la collaborazione tra i vari Servizi.
- Diritto all'informazione e alla partecipazione.
- Rispetto della dignità e dell'integrità della persona.
- Diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci.
- Diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.
- Promozione della famiglia favorendo la permanenza della persona disabile all'interno della stessa, in previsione del reinserimento nel contesto sociale.

## 5. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La Comunità Terapeutica per minori affetti da patologie ad alta complessità ed insorgenza precoce, è una struttura residenziale, aperta 24 ore per 365 gg l'anno, il cui obiettivo di fondo è promuovere il concreto **miglioramento della qualità della vita, attraverso il miglioramento delle competenze dell'autonomia, nonché attraverso il miglioramento della qualità dei legami presenti nel contesto di appartenenza.** Il "lavoro" della comunità è finalizzato a favorire la massima maturazione possibile del minore e del contesto familiare di appartenenza.

Si prevedono:

- interventi specialistici destinati ai minori inseriti. Date le caratteristiche dei pazienti questi interventi saranno prevalentemente di natura terapeutica ed educativo abilitativa sempre calibrati sulle esigenze specifiche sia dell'utente che del suo sistema familiare.
- interventi col nucleo familiare, anche allargato, con particolare riferimento ad altri figli normodotati.

Gli obiettivi intorno ai quali verrà redatto il progetto terapeutico-riabilitativo (PTR) di intervento individuale sono:

- potenziamento delle autonomie/competenze personali
- potenziamento delle competenze rispetto al gruppo dei coetanei
- potenziamento delle competenze sociali rispetto al gruppo degli adulti
- recupero delle relazioni con i membri del nucleo familiare
- gestione della terapia farmacologica

#### 5.1. SEDE

I servizi hanno sede ad Orzinuovi in via Vecchia; fanno riferimento all'ATS di Brescia.

## 5.2. DESTINATARI

I servizi offerti si rivolgono ad adolescenti di età compresa tra i 12 ed i 18 anni (con eventuale provvedimento di prosecuzione sino ai 21 anni e anticipo agli 11), che presentino le diverse patologie psichiatriche dell'età evolutiva.

## 5.3. CRITERI DI ESCLUSIONE

In generale l'unità di valutazione si riserva l'analisi del materiale anamnestico e diagnostico e discute, condividendole, le mete possibili con l'utente ed i suoi familiari.

In linea di massima non si prevede di accettare minori per i quali siano presenti i seguenti criteri:

- abuso attivo di sostanze stupefacenti ed alcool;
- minori inseriti nel circuito penale;
- situazioni di inserimento coatto per il quale si renda necessario l'utilizzo delle forze dell'ordine;
- netto rifiuto del minore all'inserimento in comunità;
- minori con sintomatologia acuta;
- mancata accettazione dell'iter di inserimento e degli interventi terapeutici proposti, da parte del minore e/o della famiglia e/o dei servizi inviati;
- situazioni di pronto intervento;
- pazienti per i quali non è indicato con atto formale chi sostenga le spese non coperte dalla retta, laddove i genitori non siano in grado di provvedere/non provvedano anche se in grado.

## 5.4. EQUIPE

La Comunità prevede la presenza di un'équipe multidisciplinare in cui l'alternarsi degli operatori nella giornata è garanzia di continuità e intervento psico-socio-sanitario 24 ore su 24 per l'intero anno. La composizione è di seguito indicata:

- Direttore - Responsabile Unità d'offerta - Direttore Sanitario - Medico Neuropsichiatra/Psichiatra.
- Psicologo - Educatore Professionale- Infermiere - Tecnico Riabilitazione Psichiatrica/Maestro d'arte - Operatore Socio Sanitario.

Le figure professionali operano in modo coordinato e integrato. Partecipano settimanalmente all'équipe e alla formazione. È previsto il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori.

## 5.5. MODALITÀ DI INTERVENTO

La Rete dei servizi BIOS svolge attività terapeutico-riabilitativa-educativa utilizzando le attività proposte a fini terapeutici.

L'intervento riabilitativo viene perseguito secondo i principi di cura Neuropsichiatrica Infantile scientificamente riconosciuti, ovvero a partire dall'integrazione dei diversi strumenti terapeutico-riabilitativi tra i diversi approcci e le diverse figure professionali coinvolte nel caso. Nello specifico della comunità terapeutica BIOS, gli interventi e le attività saranno proposte a partire da un approccio bio-psico-sociale e sistemico. Tutte le attività della vita

quotidiana sono a tutti gli effetti modalità di intervento per la cura del sistema paziente e quindi riabilitative.

Attraverso l'intreccio delle diverse professionalità presenti sarà possibile:

- 1) programmare l'intervento individualizzato sulla base della valutazione funzionale che tiene conto dei bisogni, caratteristiche, abilità, capacità emergenti, punti di forza, attraverso l'utilizzo di programmi strutturati, attuati in un clima di sostegno empatico, che rispondono ai requisiti identificati dalla comunità scientifica internazionale come basati sull'evidenza (Evidence-based), su valori condivisi (Value-based), sulla buona pratica e sul loro essere condivisi dagli utenti e dalla loro famiglia;
- 2) comprendere il funzionamento del sistema paziente (il sistema paziente è composto dal ragazzo inserito in comunità e dalla sua famiglia/contesto di vita);
- 3) impostare un lavoro di "esplicitazione" circa il significato complesso del comportamento problematico;
- 4) impostare il lavoro con le famiglie, finalizzato a individuare un nuovo equilibrio familiare.

Massima attenzione verrà prestata al garantire ai minori inseriti nei diversi servizi la frequenza scolastica.

A questo si aggiungono:

- la forte attenzione a far sì che si mantenga uno degli elementi terapeutici critici, in particolare, del trattamento comunitario: il clima che si crea dalle relazioni tra operatori e operatori, operatori e pazienti, pazienti e pazienti sulle quali si muovono e si svolgono le attività quotidiane. Perché una struttura come una Comunità rimanga un luogo "vivo" deve essere mantenuta una riflessione continua e costante su quello che sta succedendo;
- l'idea costante che **Bios è un luogo di cura**: garantisce la vigilanza finalizzata ad evitare che i minori possano mettere/si in condizione di pericolo, ma non attua interventi repressivi, perquisizioni, né all'ingresso né durante la permanenza dei minori in struttura, salvo situazioni eccezionali. Si connota quindi come un luogo sicuro, ma non repressivo, che si muove anche mutuando il principio della sussidiarietà: ci si sostituisce all'adolescente quando quest'ultimo non è in grado di compiere gli atti di sua competenza. A partire dalla diverse diagnosi e tenendo in massimo conto la gravità del sistema paziente, attraverso un costante lavoro d'équipe e di ricontrattazione si definisce quando e con che obiettivo l'adulto interviene;
- l'idea che la comunità possa essere un luogo che aiuta gli adolescenti inseriti a sperimentarsi, azione connotata alla fase di vita che stanno attraversando;
- il costante contatto con i servizi inviati, con cui vengono condivise le diverse azioni.

## 5.6. PERCORSO DI INSERIMENTO E PRESA IN CARICO

### 5.6.1. Valutazione della richiesta di inserimento

La valutazione della richiesta di inserimento, oltre ai consueti contatti ed incontri con i servizi richiedenti, prevede alcuni colloqui con i genitori e gli eventuali fratelli e **come inderogabile almeno un colloquio conoscitivo con il minore**, prima dell'effettivo ingresso.

La valutazione della richiesta prevede le seguenti tappe:

- Contatto con il Direttore Sanitario e richiesta di relazione il più possibile dettagliata sulla situazione.
  - In caso di disponibilità della CTR a valutare la situazione, il Direttore Sanitario contatterà il servizio richiedente per fissare un incontro presso la CTR; per le situazioni complesse dal punto di vista sociale o con decreto dell'Autorità Giudiziaria, **il servizio richiedente dovrà coinvolgere anche il Servizio Sociale del comune di residenza del minore** e, se presente, il servizio Tutela Minori. La presenza del servizio sociale è finalizzata a garantire la possibilità di condurre tutte le fasi del progetto terapeutico (dalla valutazione sull'inserimento alla dimissione), quindi:
    - garantire l'accesso dei genitori ai colloqui previsti presso la struttura prima dell'eventuale inserimento, nei casi in cui gli stessi non siano in grado di
- in caso di risposta favorevole all'inserimento,
- garantire la copertura delle spese non incluse nella retta, attraverso apposita delibera,
  - per i minori collocati con contratto regionale, garantire la copertura del costo dell'assistenza in ospedale se richiesta in caso di ricovero, laddove i genitori non siano in grado;
  - costruire un adeguato percorso di dimissione e di reinserimento nel territorio.
- Seguirà entro circa una settimana, formale comunicazione circa la decisione della struttura.
  - Nella comunicazione saranno indicati i riferimenti necessari ai genitori per contattare la struttura e avviare il percorso di valutazione precedente all'inserimento: 3/4 colloqui con i familiari per la valutazione del nucleo, visita alla struttura da parte degli interessati, eventualmente accompagnati dal servizio inviante.
  - Si specifica che l'inserimento potrebbe in ogni caso non procedere, a fronte dell'emergere in fase di valutazione successiva di elementi che pregiudichino la possibilità di lavorare, o laddove emergesse assenza di adesione minima al progetto.
  - Qualora non fosse possibile incontrare i familiari prima dell'inserimento è **indispensabile in ogni caso (anche per i minori provenienti da altre strutture) poter effettuare un colloquio con il minore prima dell'inserimento.**
  - La durata della permanenza in CTR dovrà essere definita dai servizi inviati in accordo con i genitori del minore e il minore stesso.
  - Preferibilmente prima dell'ingresso, si prevede un colloquio con la famiglia ed il minore per la restituzione della diagnosi familiare, la sottoscrizione del PTR (Progetto Terapeutico Individuale) e di tutta la modulistica necessaria per l'inserimento, la contrattazione delle

regole di funzionamento dei rapporti tra il minore la famiglia e la struttura. Il colloquio di restituzione sul percorso fin qui realizzato è previsto anche in caso di risposta negativa all'inserimento.

### **5.6.2. Durata del progetto terapeutico**

La permanenza nel servizio è temporanea.

Il servizio NPI inviante, al momento dell'invio propone la durata dell'inserimento in relazione alle esigenze del minore e della sua famiglia.

Compatibilmente con la normativa regionale e con l'opportunità terapeutica, sulla base di verifiche circa l'andamento dell'inserimento, è possibile prevedere successivi rinnovi che dovranno essere condivisi con tutti gli interlocutori (minore compreso).

L'intero percorso proposto è finalizzato al reinserimento del paziente nella sua rete familiare e sociale. Prevede dunque la messa a fuoco di interventi compatibili con questo scopo. Al fine di poter garantire l'attivazione di tutti i servizi collegati con la rete territoriale provinciale verrà data priorità alle richieste di inserimento provenienti dalle AS.S.T. della provincia di Brescia

### **5.6.3. Il contratto terapeutico con la famiglia**

Poiché ogni situazione richiede una valutazione ed un intervento individualizzati, pur in un quadro generale di regolamentazione della vita della struttura, si provvederà a contrattare con ogni singolo nucleo familiare le regole di contatto (visite, telefonate, sms, rientri), a partire dagli elementi emersi nella fase di valutazione dell'inserimento. Compatibilmente con la situazione tali accordi saranno siglati con lo scopo di consentire a tutti i componenti del nucleo familiare di sostenere l'inserimento.

Non saranno oggetto di contrattazione tutti quegli aspetti legati alla quotidianità della struttura o quegli interventi con il minore ritenuti necessari a migliorare la sua condizione.

### **5.6.4. Giornata tipo**

La giornata è articolata e modulata secondo i progetti individualizzati di ognuno. In linea di massima si prevede:

7,00-9,00	Levata/igiene personale/colazione
9,00 – 11,30	Attività mirata/frequenza scolastica
11,30-14,30	Pranzo
14,30 – 16,30	Attività mirata
16.30 – 18.30	Attività libera/relax
18.30 – 20.30	Cena
21.00 – 22.00	Attività libera/relax

Tutti i pazienti vengono coinvolti quotidianamente, insieme agli operatori, nella gestione della casa e nella cura degli spazi personali.

### 5.6.5. Percorso di dimissione

**a) Dimissione Programmata**

Presuppone il completamento del percorso riabilitativo e la predisposizione da parte dei servizi competenti di un nuovo progetto riabilitativo da realizzarsi anche attraverso le altre risorse messe a disposizione da La Nuvola (Centro Diurno, interventi domiciliari, interventi ambulatoriali, percorsi di lavoro protetti). All'atto della dimissione viene consegnata al paziente una lettera di dimissione contenente:

- la diagnosi d'ingresso,
- la valutazione in dimissione,
- gli interventi effettuati,
- gli obiettivi raggiunti,
- eventuali accertamenti strumentali con relativi risultati, la terapia farmacologica somministrata.

**b) Trasferimento programmato ad altra struttura**

Il percorso è come quello descritto al punto a). L'équipe che ha operato sul caso valuterà le modalità più idonee all'effettivo trasporto del paziente presso la nuova residenza.

**c) Trasferimento urgente ad altra struttura (es. Ricovero ospedaliero)**

Il trasporto è previsto con autoambulanza.

**d) Allontanamento volontario del paziente.**

L'allontanamento volontario del paziente, tenuto conto di quanto scritto in premessa, non comporta la dimissione dal servizio. Andrà ridiscussa con lo stesso per assegnare a questa azione il significato per il paziente considerando la fase del suo percorso terapeutico.

**e) Ritiro dell'autorizzazione alla prosecuzione della degenza da parte degli esercenti la potestà genitoriale.**

Le azioni conseguenti a tale posizione degli esercenti la potestà verranno concordate con il servizio inviante. Si prevede:

- paziente in condizioni di buon compenso clinico, stabilita anche dal NPI dell'équipe inviante.
- paziente in scompenso clinico: qualora l'équipe inviante e/o l'équipe della struttura ritenessero pregiudizievole il rientro in famiglia, subentra l'obbligo di legge (art. 9 legge 149/2001 e art. 330 CC) di segnalare la situazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni referente per la residenza degli esercenti la potestà;
- paziente inserito a seguito di Decreto dell'Autorità Giudiziaria: il paziente non viene dimesso, se non a fronte di indicazioni scritte da parte del servizio inviante a corredo di indicazione dell'autorità che ha emesso il decreto.

**f) DIMISSIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA PER INCOMPATIBILITÀ**

Qualora, dopo reiterate modifiche al progetto terapeutico, si rilevasse che la Comunità Bios non è adatta alla cura del minore, la struttura medesima può prevederne la

dimissione, che avverrà nei tempi e nei modi concordati con il servizio inviante e comunque non oltre il mese dalla comunicazione scritta della dimissione.

### 5.7. ELENCO DEI DOCUMENTI DA PROPORRE PER L'INGRESSO

#### Documenti dell'ospite:

1. Tessera S.S.N. (in originale)
2. Tessera di esenzione ticket (in originale)
3. Codice fiscale (in originale)
4. Carta d'identità (in originale)
5. Fotocopia del verbale di invalidità civile
6. Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
7. Fotocopia della carta/permesso di soggiorno
8. Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno
9. Fotocopia decreto Autorità giudiziaria che prevede collocamento
10. Dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno
11. Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
12. Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

#### Documentazione socio-sanitaria:

1. eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite;
2. relazioni socio-educative redatte da altri servizi;
3. esami ematochimici e strumentali recenti;
4. **terapia farmacologica** in corso, con prescrizione medica;
5. segnalazione medica di **eventuali allergie** farmacologiche e non.

### 5.8. PRESTAZIONI OFFERTE

L'intervento terapeutico si basa su un approccio multidisciplinare, con particolare riguardo all'approccio bio-psico-sociale e sistemico.

Sono previsti interventi di tipo neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico e psicoterapeutico, educativo, relazionale, assistenziale, individuali e di gruppo, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida Sinpia (Società Italiana di Neuropsichiatria Infantile).

Il progetto terapeutico è redatto a partire dai bisogni del sistema paziente (paziente+famiglia) e viene elaborato dall'équipe multidisciplinare della Comunità in sinergia con la UONPIA inviante, il servizio sociale del comune di residenza. Tiene conto delle caratteristiche del sistema paziente e opera affinché si possa individuare un equilibrio di vita migliore.

Il progetto terapeutico è sottoposto a periodica revisione.

La correttezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni e riunioni d'équipe.

#### Prestazioni sanitarie

Il percorso terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (farmacologico, psicoterapico, educativo, relazionale) secondo una modalità integrata. Si declina in un lavoro con l'adolescente e con l'ambiente sociale sia ristretto (famiglia) che allargato.



L'attività clinica prevede:

- interventi specialistici di Neuropsichiatria Infantile e di Psicologia:
  - colloqui clinici
  - psicoterapia
  - interventi farmacologici;
- sistematico aggiornamento e monitoraggio del quadro clinico (attraverso specifici protocolli di valutazione) e farmacologico di ogni ragazzo.
- supervisioni dei casi clinici attraverso:
  - équipe multidisciplinare settimanale;
  - supervisione quindicinale;
  - gruppo di supporto agli operatori;
  - incontri individuali per gli operatori.
- incontri con l'Ente inviante UONPIA, con i Servizi sociali e con le scuole;
- incontri periodici con le famiglie;
- edazione di relazioni cliniche di aggiornamento annuali ai diversi enti coinvolti nel progetto.

### **Prestazioni alberghiere**

Pasti e diete:

- è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni;
- su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali;
- la qualità viene costantemente monitorata.

### **Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta**

- Spese personali (abbigliamento, tecnologia, spese scolastiche, sigarette, ecc.);
- soggiorni climatici estivi ed invernali;
- tutto ciò che non è stabilito dalle normative vigenti;
- vigilanza durante i ricoveri ospedalieri (per i pazienti collocati con contratto regionale).

### **5.9. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

Oltre agli interventi familiari necessari per la cura del minore inserito, La Nuvola in armonia con i suoi valori e la sua mission, garantisce:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi responsabili o referenti
- accesso alla struttura secondo quanto stabilito nel PTR e in ogni caso, concordato con il responsabile/coordinatore di struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale

### **5.10. RETTA**

La retta di ricovero, a carico del S.S.R., è definita dalle delibere regionali in materia. Come definito dalla nota della Direzione Generale Sanità prot. H1-20080044078 del 4.12.2008, "la retta di ricovero presso strutture terapeutiche per minori è da intendersi comprensiva dei trattamenti sanitari, del vitto e dell'alloggio, restando invece escluse le spese personali del

minore, eventuali affiancamenti individualizzati da parte di personale educativo, nonché eventuali ticket sanitari”. È prevista la possibilità di chiedere un’integrazione al Comune di residenza a seconda della gravità del caso (complessità clinica - necessità di affiancamento individualizzato di personale educativo – trasporto da e verso la scuola etc).

#### **5.11. GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA**

È previsto il ricorso alla lista di attesa nominativa con i seguenti criteri:

- residenza del nucleo familiare in provincia di Brescia;
- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA e presenza di autorizzazione all’inserimento da parte della A.T.S.;
- livello di gravità;
- valutazione con l’ATS di Brescia circa eventuali priorità.

#### **5.12. REGISTRO DEI DINIEGHI**

Come da indicazioni regionali presso la struttura è depositato il registro dei dinieghi redatto secondo l’ordine di arrivo delle richieste.

#### **5.13. MODALITÀ PER LA PRESENTAZIONE DI OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI.**

Per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d’accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami è possibile rivolgersi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) un servizio dedicato all’ascolto e all’accoglienza degli utenti. L’Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura e si occupa di:

- fornire le informazioni utili sulla modalità di accesso al servizio;
- raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici;
- rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell’utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;
- predisporre l’istruttoria (entro 5 giorni) alle segnalazioni;
- curare l’istruttoria per la risposta da parte del Direttore U. O. (di norma entro 30 giorni) alle segnalazioni di maggior complessità coinvolgendo il Responsabile U. O.; in questi casi entro 5 giorni viene data assicurazione di ricezione della segnalazione con riserva di successiva esauriente risposta.

Referente dell’URP è il Responsabile della Rete dei Servizi presente nei seguenti giorni:

LUNEDÌ		MERCOLEDÌ		GIOVEDÌ	
dalle	alle	dalle	alle	alle	dalle
<b>8.30</b>	<b>13.00</b>	<b>8.30</b>	<b>13.00</b>	<b>17.00</b>	<b>8.30</b>

#### 5.14. SEDE AMMINISTRATIVA E DATI DELL'ENTE TITOLARE

via Convento Aguzzano, 13/L – 25034 Orzinuovi (BS)  
tel. 030/99.41.844 Fax 030/20.54.567  
mail: info@lanuvola.net  
pec: Lanuvola.coop@legalmail.it  
web: www.lanuvola.net  
P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 - Albo delle Cooperative n. A105475

#### 5.15. RECAPITI

##### **Sede legale**

via Convento Aguzzano, 13/L – 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/99.41.844 Fax 030/20.54.567  
mail: info@lanuvola.net  
pec: Lanuvola.coop@legalmail.it  
web: www.lanuvola.net

##### **Sede operativa comunità terapeutica**

via Vecchia 104/B - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/7281143 Fax 030/20.54.567  
mail: bios@lanuvola.net  
web: www.bios-lanuvola.net

## 6. MODALITÀ DI ACCESSO IN SOLVENZA

Attualmente la struttura dispone di 7 posti accreditati presso il Servizio Sanitario Regionale. L'accesso in solvenza è previsto:

- per i pazienti residenti in Lombardia inseriti attraverso risorse extra rispetto al budget destinato alla struttura (43/san)
- per i pazienti provenienti da altre regioni.

L'accesso in Comunità su posti accreditati prevede la tariffa giornaliera di 280€ IVA esente

La retta copre le prestazioni alberghiere e quelle sanitarie. Eventuali costi per le spese personali (comprese quelle relative al percorso scolastico) richiedono una quota aggiuntiva (a carico della famiglia o del servizio sociale del comune di residenza).

Non si prevede quota aggiuntiva nel caso in cui la struttura debba garantire la copertura per il ricovero ospedaliero.

Le assenze fino al 10 gg di calendario non comportano diminuzione di retta.

Salvo nel caso di ricovero ospedaliero prolungato, dall'11° al 30° giorno di assenza è riconosciuto all'ente un compenso pari al 80% della quota definita. In ogni caso, il consiglio di amministrazione si riserva la possibilità di valutare le singole situazioni.

## 7. SOTTOSCRIZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Con la presente, i sottoscritti, in qualità di

Padre -  Madre -  Servizio NPI territoriale -  Reparto NPI-  Servizio Tutela Minori-   
Servizio Sociale di base -  Altro (Specificare) \_\_\_\_\_

del/la minore.....

nato/a a ..... il .....

e residente a .....

Dichiariamo di aver preso visione della presente carta del servizio e di condividere quanto in essa contenuto.

Orzinuovi, li .....

Firma per accettazione

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Certificato n. QA/044/17

Certificata per i servizi:

Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus

Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net) -

Pec: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475