

Trasporti Metropolitana MM2  
fermata ROMOLO

Autobus 47-76  
fermata in collegamento  
ROMOLO

Autobus 95  
fermata  
V.le Famagosta - Via Venosta



DOVE SIAMO

RECAPITI



APPARTAMENTO "SOLARIS"  
APPARTAMENTO "LA QUIETE"

Via Ettore Ponti, 21 - 20143 MILANO

Coordinatrice Dott.ssa LABELLA Patrizia cell. 340 13 71 067

Referente ASP Sig. MESSINA Francesco Cell. 348 51 47 969

[casaserena.asp@gmail.com](mailto:casaserena.asp@gmail.com)



In convenzione con



CARTA DEI SERVIZI - RESIDENZIALITÀ LEGGERA



APPARTAMENTO "SOLARIS"



APPARTAMENTO "LA QUIETE"



Il progetto denominato inizialmente **Appartamento Protetto** ha mosso i suoi primi passi nel 2002 in una sede parrocchiale dove era possibile ospitare non più di 4 utenti ed è stato per i primi anni unicamente gestito con il contributo del volontariato ed era inserito nel contesto delle attività della **Associazione Sviluppo e Promozione (A.S.P.)** al quale anche ora fa riferimento.

Questo progetto inizialmente affiancato al progetto **“Arcobaleno”** ha via via nel tempo acquisito una propria fisionomia raggiungendo una più efficace operatività nel 2008 quando dalla **Fondazione Cassoni** gli sono stati assegnati in gestione i due alloggi denominati **“Solaris”** e **“La Quiete”** permettendo al progetto rinominato **Casa Serena** di inserirsi a pieno titolo nel contesto delle strutture del **Villaggio Barona** con sede in **Via Ettore Ponti, 21 in Milano**.

Questi due alloggi hanno una significativa capacità di accoglienza per spazi e servizi rivolti all’ospitalità complessiva di **9 utenti** ed hanno permesso al progetto una più motivata richiesta di riconoscimento istituzionale pubblico.

**Casa Serena** vede come sua vocazione iniziale una specificità territoriale che è quella della **zona 5-6 di Milano** collaborando in modo significativo con le strutture dell’**Azienda Ospedaliera San Paolo** con la quale ha già in questi anni concretizzato una fruttuosa collaborazione.

A tutto questo percorso si sono nel tempo affiancate figure professionali che integrandosi hanno apportato una più precisa operatività e una più adeguata assistenza agli utenti che via via si sono nel frattempo moltiplicati.

I 28 pazienti che fin qui hanno potuto usufruire di questo servizio hanno goduto della familiarità offerta nelle attività giornaliere, nelle gite, nei periodi di ferie trascorsi insieme, l’affiancamento per molti nel passaggio in alloggi in case popolari ora gestiti dagli stessi e per altri ancora la possibilità di un saltuario affiancamento del volontariato rimanendo in contatto con il progetto nel prosieguo nella loro vita quotidiana in completa autonomia.

Continueremo a lavorare serenamente nella consapevolezza che il bene di alcuni è anche il bene di tutti nella condivisione della loro gioia.

Messina Francesco

Milano, 15 novembre 2010

	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	Titolo di studio degli operatori	Tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto per il loro ruolo o titolo equivalente
	Formazione	Piano formativo, valutato attraverso la condivisione dei bisogni di formazione degli operatori	Ogni anno gli operatori devono seguire le iniziative di formazione programmate, come da convenzione con l’Azienda Ospedaliera San Paolo  La valutazione dei bisogni formativi è condivisa in équipe
QUALITÀ ASSISTENZIALE E RELAZIONALE	Coordinamento	Esistenza di incontri d’équipe periodici tra operatori e Coordinatore	Un incontro settimanale
	Supervisione	Momenti di supporto e sostegno emotivo agli operatori da parte del Consulente	Un incontro ogni 15 giorni
	Progettazione dell’assistenza	Verifica e valutazione dello svolgimento del PTR	Soddisfazione dell’utenza Risposta dei bisogni Verifiche periodiche (secondo PTR)
	Lavoro di rete	Esistenza di rapporti con la rete dei servizi specialistici territoriali	In ogni intervento vengono attivati da parte degli operatori tutti i contatti con il CPS di riferimento, le altre istituzioni presenti nella cura dell’ospite e ogni altra rete di riferimento
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	Tempo trascorso dalla presentazione della domanda di inserimento all’inizio dell’intervento	Tra la domanda e l’inserimento trascorre il tempo necessario a ricevere le autorizzazioni ASL  All’ingresso ogni ospite verrà osservato per 1 mese
	Pianificazione della Assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale PTR  Condivisione del progetto di intervento con l’assistito o i suoi familiari  Possibilità di riprogettare l’intervento in relazione a nuovi bisogni  Verifiche periodiche	Per tutti i casi

I servizi offerti, i programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti di rete si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

### EGUAGLIANZA DEI DIRITTI

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto della specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico-fisiche e socio-economiche, dalla cultura e dalla religione.

### IMPARZIALITÀ

Le prestazioni sono erogate secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

### RISPETTO DEI DIRITTI, DELLA DIGNITÀ, DELLA RISERVATEZZA

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Ogni assistito deve essere messo in condizione di esprimere i propri bisogni garantendo la riservatezza. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

### CONTINUITÀ

Il servizio viene fornito con regolarità e senza sospensioni.

### EFFICIENZA-EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee a soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

### PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Gli alloggi "Solaris" e "La Quiete" si trovano in Via Ettore Ponti, 21 - 20143 Milano, all'interno del "Villaggio Barona" in una zona facilmente accessibile e ben servita da tutti i mezzi di trasporto. Entrambi sono al 5° piano.



### APPARTAMENTO "SOLARIS"

L'alloggio Solaris è composto da una camera da letto a 3 posti e due camere singole, 2 bagni, cucina, ampio soggiorno e ampio terrazzo.



### APPARTAMENTO "LA QUIETE"

L'alloggio La Quiete è composto da 4 camere singole, 2 bagni, cucina, soggiorno, balcone ed un ampio locale lavanderia.



## OBIETTIVI

Offrire uno spazio residenziale a persone con un discreto grado di autonomia, che, spesso provenienti da percorsi riabilitativi anche prolungati, necessitano di un contesto che dia l'opportunità di testare e mantenere i successi ottenuti (inserimento di breve-medio termine) o che abbiano bisogno di una soluzione residenziale per la vita (inserimento a lungo termine).

## DESTINATARI

Si prevede l'inserimento di utenti con patologia psichiatrica con profilo di presa in carico, di ambo i sessi, tra i **18** e i **60** anni.

Le patologie non devono essere in fase acuta, gli ospiti devono possedere una discreta autonomia nella gestione di sé e dell'ambiente in cui vivono o che, in alternativa, possiedano le risorse e la motivazione necessarie ad instaurare un percorso di accompagnamento graduale all'autonomia. In alternativa la Residenzialità Leggera può essere intesa come la soluzione a lungo termine per soggetti cronici per cui è indicata un'attività riabilitativa a bassa intensità.

## VISITE DEI PARENTI

Le visite dei parenti o amici sono sempre ben gradite, nel rispetto dell'intimità della vita quotidiana degli ospiti. Per tale motivo è gradito concordare l'orario e la frequenza delle visite con il personale delle strutture.

## ATTIVITÀ

Gli interventi riabilitativi che si svolgono negli appartamenti sono:

-  Coinvolgimento nelle attività domestiche e della vita quotidiana, interventi individuali sulle abilità di base, supporto alle attività quotidiane.
-  Partecipazione alle attività comunitarie.
-  Gruppi di risocializzazione o interventi di gruppo.
-  Interventi riabilitativi individuali finalizzati al mantenimento delle capacità sociali.
-  Coinvolgimento del volontario e di altre reti presenti.
-  Colloquio con i pazienti e interventi con i familiari.

Ogni utente parteciperà alle attività previste e concordate secondo il suo PTR

## MODALITÀ DI ACCESSO E RETTA

Il medico di riferimento del CPS predisporrà la domanda di inserimento, sottoscritta dal Direttore del DSM, e autorizzata dal Direttore della SC Salute Mentale ASL di Milano.

Una volta autorizzata la domanda, l'utente può essere inserito nell'appartamento indicato.

È a carico del CPS la stesura del PTI, la valutazione dei tempi di inserimento ed il monitoraggio clinico. È a carico dell'équipe dell'appartamento la stesura del PTR e le successive verifiche, da condividere con il CPS e da inviare all'ASL.

Il servizio di Residenzialità Leggera è svolto dall'Associazione ASP in convenzione con l'Azienda Ospedaliera San Paolo di Milano, fatto salvo accordi diversi.

La retta è in parte sostenuta dall'ASL, in parte dal Comune di residenza che, a seconda del reddito ISEE, decide se e in quale misura il soggetto partecipa alla spesa. Sono escluse dalla retta tutte le necessità personali quali abiti, accessori, farmaci, ecc....

Le figure professionali presenti negli alloggi Solaris e La Quiete ricoprono i ruoli qui descritti, con le specifiche competenze assegnate:

### — Coordinatore

- R Responsabile contatti Azienda Ospedaliera S. Paolo
- R Responsabile contatti CPS
- R Responsabile turni e programmazione
- R Responsabile lavoro équipe
- R Responsabile monitoraggio PTR
- O Organizzazione ferie
- C Commissione inserimenti

### — Educatore

- S Stesura PTR
- A Attuazione PTR
- C Conduttore attività e laboratori

### — OSS

- C Cura igiene personale (\*secondo indicazioni PTR)
- C Cura dell'ambiente\*
- C Cura dell'alimentazione\*

### — Consulente Supervisore

- C Commissione inserimenti
- C Conduzione gruppo ospiti
- C Conduzione supervisione
- C Colloqui individuali

### — Referente ASP - Responsabile Volontari

- C Commissione inserimenti
- R Responsabile rapporti ASP
- R Referente strutturale
- O Organizzazione ferie
- R Responsabile dei volontari, del tempo libero e degli accompagnamenti

L'organizzazione dei gruppi appartamento fornisce un clima di stimolo alla convivenza tra pari, mirando al potenziamento di una sempre maggiore autonomia di vita, attraverso la crescita personale e del gruppo, affiancati dagli operatori presenti nei diversi momenti della giornata.



## MATTINATA

L'ora del risveglio è differenziata a seconda degli impegni lavorativi ed occupazionali degli ospiti.

Prima di uscire ogni ospite si dedica all'igiene personale e al riassetto della propria stanza. Chi rimane in struttura si occupa delle piccole commissioni giornaliere. Nel corso della mattinata gli ospiti effettuano le visite specialistiche e ci si occupa della preparazione del pranzo, sulla base di turni settimanali.

## POMERIGGIO

La prima parte del pomeriggio è solitamente dedicata al relax ed alla socializzazione. Nel tardo pomeriggio vengono invece svolte le attività occupazionali ed i laboratori interni alla struttura, oppure le riunioni tra ospiti o tra operatori.



Si procede poi alla preparazione della cena, sulla base di turni settimanali.



## SERA

La cena costituisce un momento molto importante di condivisione col gruppo su quanto è stato fatto durante la giornata e sulla programmazione delle attività per il giorno successivo. È anche un momento di discussione libera su tematiche di interesse degli ospiti o sui fatti di cronaca.



In occasione di compleanni, feste nazionali o anche in assenza di precise ricorrenze vengono organizzate piccole feste negli appartamenti, invitando familiari, amici o altri enti presenti sul territorio.

Durante l'anno vengono organizzate diverse uscite sul territorio cittadino, secondo gli accordi che vengono presi con gli ospiti durante le riunioni, che possono essere a carattere ricreativo o didattico (mostre, musei, ecc...).

Vengono poi organizzate gite di una giornata intera, in luoghi facilmente raggiungibili ed accessibili, concordati con gli ospiti secondo i loro interessi e le loro preferenze.



Da diversi anni organizziamo inoltre le vacanze estive per un periodo di 2 settimane, in montagna o al mare. Durante le vacanze gli ospiti sono accompagnati da un operatore e da volontari.

## PERSONALE

All'interno degli appartamenti Solaris e La Quietè è presente un'équipe multiprofessionale, in grado di prendersi cura degli ospiti secondo diversi approcci, senza tralasciare l'individualità di ciascuno e le esigenze riabilitative. L'équipe è composta dalle seguenti figure professionali:

- Terapista della riabilitazione psichiatrica
- Educatore
- Oss
- Consulente psicologico

Una risorsa molto importante per i nostri appartamenti sono i volontari, a loro dobbiamo la nascita di questi progetti ed il loro sviluppo fino ad oggi. Il gruppo di volontari è perfettamente integrato con l'équipe riabilitativa, partecipa agli incontri di programmazione delle attività e condivide il progetto individuale di ciascun ospite.

## PRESENZA OPERATORI

Le prestazioni di Residenzialità Leggera si svolgono 6 giorni alla settimana, per un tempo compreso tra 2 e 4 ore, definite secondo il PTR del singolo utente.

Nell'alloggio Solaris è prevista una copertura settimanale complessiva di 32 ore così suddivise: educatore 13 ore, OSS 10 ore, consulente 4 ore e coordinatore 5 ore.

Nell'alloggio La Quietè è prevista una copertura settimanale complessiva di 30 ore così suddivise: educatore 13 ore, OSS 10 ore, consulente 3 ore e coordinatore 4 ore.