

CARTA DEI SERVIZI

"PANDORA S.r.l."

Comunità riabilitative psicosociali per minori



Sedi:

Castel Boglione (AT)

Str. Cornigliano 11

Tel: 0141/762462

Fax: 0141/763912

Cavagnolo (TO)

Via Valentino 25/27

Tel: 011/9157252

Fax: 011/9152717

Celle Enomondo (AT)

Str. Provinciale 58, 1

Tel: 0141/994171

Fax: 0141/691949

Pandora S.r.l. Sede Legale ed Amministrativa: Strada Cocita 4 – 14044 Castel Rocchero (AT) C.F. e P.I. 01490260054
Tel: 0141/760273 – Tel: 0141/760280, Fax: 0141/760186,
Mail: info@comunitapandora.it Sito: www.comunitapandora.it

PANDORA è una comunità riabilitativa psicosociale per minori.

É una struttura terapeutica di accoglienza per preadolescenti ed adolescenti, dai 14 ai 18 anni, affetti da gravi patologie psichiatriche dell'età evolutiva, che hanno positivamente superato la fase acuta del disturbo comportamentale ma non sono ancora in grado di fare ritorno in famiglia, o per prevenire la stessa fase acuta. E' possibile garantire una continuità progettuale dopo il compimento del 18° anno di età (massimo fino ai 21 anni) attraverso un proseguio amministrativo.

La C.R.P., accreditata dalla Regione Piemonte, accoglie residenzialmente sino a dieci minori, con gravita' del quadro individuato attraverso gli assi 1 e 5 dell'ICD10 OMS. Viene assicurata una continuità fra gli interventi in atto e quelli svolti in precedenza attraverso un costante rapporto con i servizi sociosanitari invianti. Il gruppo Pandora prevede tre unità abitative:

Comunità di Castel Boglione (AT)



Comunità di Celle Enomondo(AT)



Comunità di Cavagnolo (TO)



Mission aziendale

La Direzione della PANDORA si pone come scopo primario il miglioramento della qualità della vita, intesa come percezione soggettiva di benessere e soddisfazione, e l'integrazione sociale dei minori attraverso la gestione di servizi tesi all'assistenza e riabilitazione psicosociale; PANDORA dedica attenzione particolare alla progettazione del servizio in relazione ai requisiti specificati dal Committente e alle diverse esigenze degli Ospiti secondo i seguenti principi:

- Uguaglianza
- Imparzialità ed equità di trattamento
- Diritto di scelta
- Partecipazione e integrazione al territorio

Per perseguire tali principi PANDORA si basa sui propri punti di forza / macro obiettivi:

Punti di forza / macro obiettivi della PANDORA

Competenza e motivazione di tutto il personale in forza nello svolgere le proprie mansioni, capace quindi di trasmettere valore aggiunto anche all'immagine PANDORA

Particolare attenzione nell'individuare per ogni Ospite il percorso educativo terapeutico riabilitativo più adeguato, formalizzandolo nel PEI, al fine di promuovere e favorire lo sviluppo e l'integrazione sociale

PANDORA gestisce il proprio sistema per la qualità in conformità agli standard internazionali ISO 9001:2008, che tramite il **miglioramento continuo**, permetta di garantire efficienza ed efficacia interna e una migliore predisposizione a **soddisfare le esigenze e le aspettative del Committente** per il benessere psicosociale del minore.

La Direzione, per monitorare i macro obiettivi / punti di forza aziendali, stabilisce degli obiettivi e traguardi nel breve e nel medio termine che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione

(vedi documento M-5.4-1: "Obiettivi della Qualità e indicatori").

Domanda di accesso e procedure

I Committenti della PANDORA possono essere:

- Servizi sociali comunali
- Centro di giustizia minorile
- Neuropsichiatria infantile
- Eventualmente privati

La committenza contatta telefonicamente la comunità se la proposta del caso risponde ai requisiti minimi per l'inserimento viene richiesta alla Committenza la documentazione tecnica / informativa sul potenziale paziente (Relazioni cliniche / farmacoterapia / decreti attuativi del tribunale, ecc).

Viene effettuato quindi un'analisi dei requisiti in modo collegiale da parte di: psicologo, neuropsichiatria infantile, coordinatore

A seguito dell'approvazione della Direzione Amministrativa si provvede:

- Individuazione della possibile sede di inserimento del paziente
- Fissare una riunione con la Committenza

La prima riunione con la Committenza normalmente viene effettuata nella comunità individuata: a tale riunione normalmente partecipano: Psicologo, Coordinatore, eventualmente Neuropsichiatra Infantile e le parti dell'Utente (Servizi invianti, Operatori, Ecc.); in tale riunione si discute di : aspetti legali, organizzativi, terapeutici, formativi e logistici nel rispetto dell' individualità e unicità del minore.

Nel caso di valutazione negativa da parte della PANDORA, l'equipe valutante lo comunica al Committente attraverso una comunicazione scritta.

Gestione dei dati e tutela della Privacy

L'azienda PANDORA, considerato il Decreto legislativo 196 del 20 giugno 2003 ha elaborato il Documento programmatico sulla sicurezza (D.P.S.) dei dati al fine di garantire la protezione, l'integrità, la conservazione degli stessi, trattati in conformità alle prescrizioni alla legislazione sulla privacy ed in attuazione delle direttive e dei provvedimenti emessi dalla Autorità Garante.

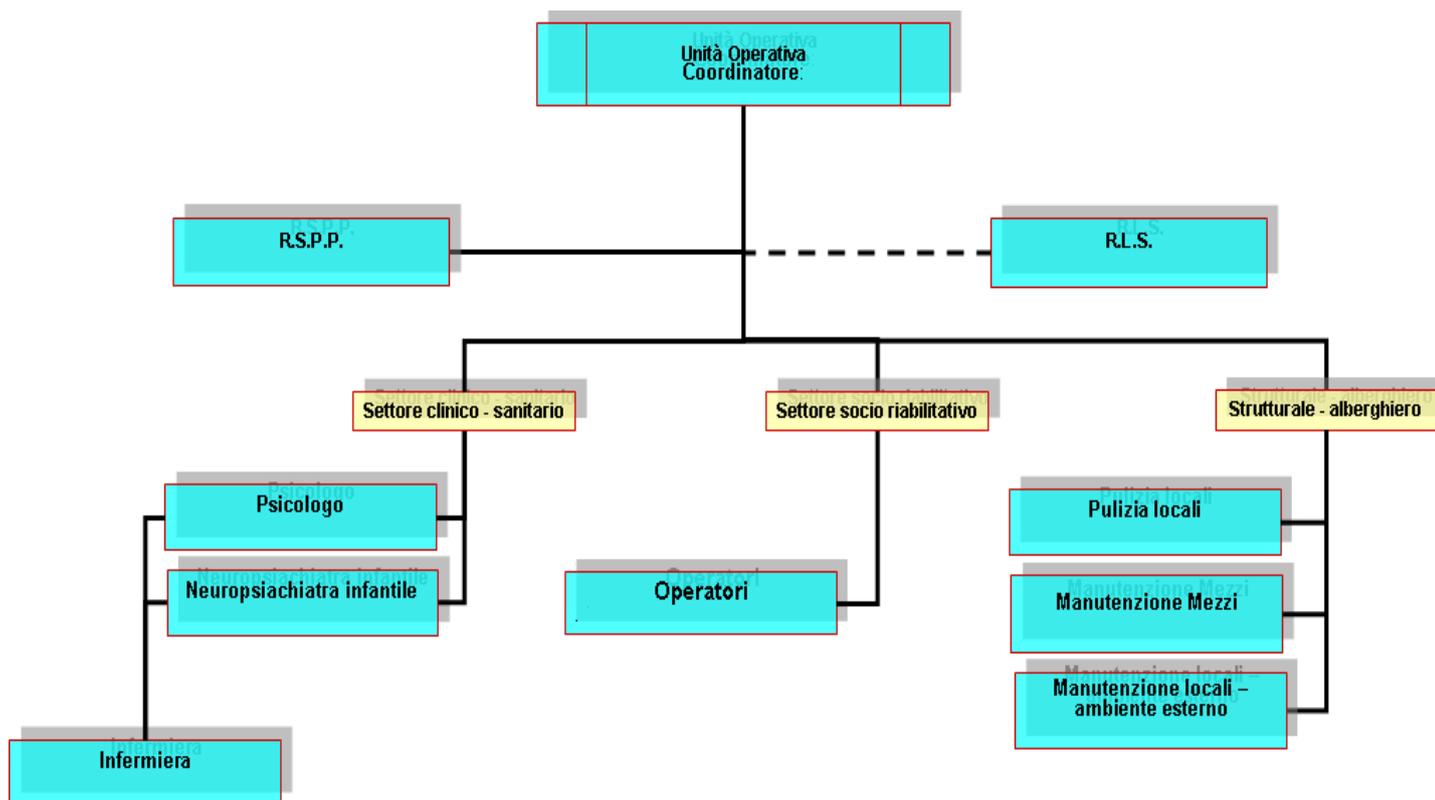
Struttura abitativa

La comunità Pandora offre ai propri ospiti camere da letto singole e doppie dotate di arredi che permettono di garantire il proprio spazio personale. E' garantito un servizio igienico ogni 4 ospiti e siamo attrezzati per ospitare minori non autosufficienti. La suddivisione degli spazi interni tiene conto delle necessità dei nostri ospiti e sono garantiti locali comuni per il pranzo, lo studio e tutte le attività di laboratorio.

Sono inoltre presenti :

- Un locale per l'operatore in servizio notturno
- Un servizio igienico per il personale
- un ambulatorio medico
- Un locale per i colloqui terapeutici
- locali per attività occupazionali e laboratori
- sala riunioni spazi per lavanderia stileria, dispensa

Gli staff dirigenziali ed operativi



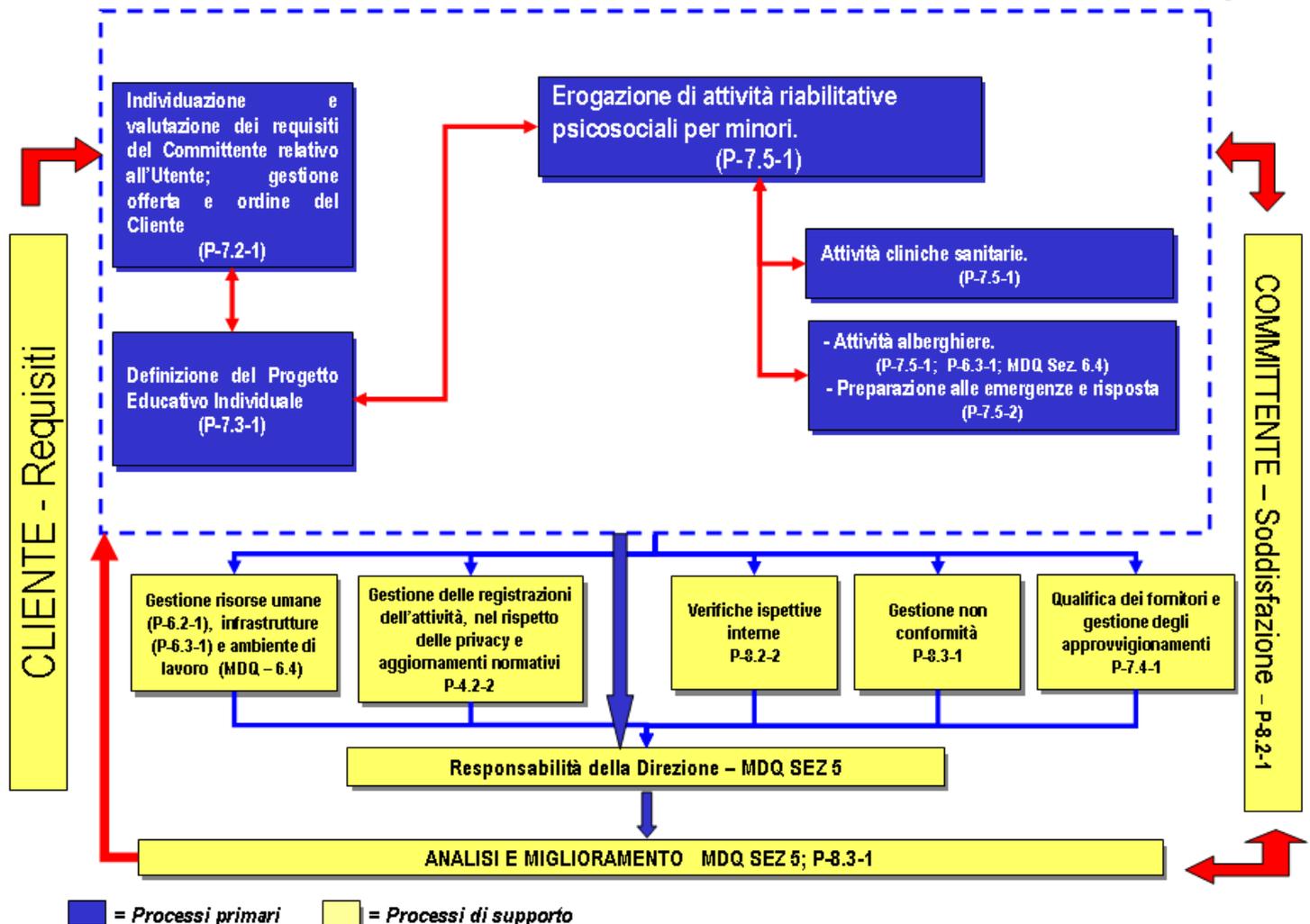
All'interno della C.R.P. è assicurata la presenza programmata, o per fascia oraria, delle seguenti figure professionali:

- coordinatore struttura :
- neuropsichiatria infantile
- psicologo
- infermiere professionale
- operatori socio assistenziali
- Educatori professionali
- Arteterapeuta
- Tecnico della riabilitazione psichiatrica
- Addetta alle pulizie

Il nostro personale risponde ai requisiti previsti della normativa regionale. Sono presenti in struttura 3 o 4 operatori per turni diurni, ed è garantita la presenza in ogni turno professionale.

SCHEMA DEI PROCESSI

MDQ: Allegato 3



Per ogni Ospite, l'Educatore referente in accordo con lo psicologo e in neuropsichiatria infantile stila il **Progetto educativo individualizzato** le cui linee verranno seguite da tutto il personale presente.

Il progetto educativo indicherà: gli obiettivi e le modalità per il raggiungimento degli stessi. Tali obiettivi verranno raggiunti attraverso l'utilizzo di tutte le risorse della comunità.

I minori potranno usufruire di tutte le figure professionali presenti in struttura: personale educativo, psicologo-psicoterapeuta, neuropsichiatria. Potranno inoltre usufruire dei laboratori interni ed esterni alla struttura.

Attività di laboratorio interne e riabilitative esterne

Ogni struttura prevede al suo interno la possibilità di frequentare diversi laboratori a valenza riabilitativa-terapeutica,:

- Psicomotricità
- Arteterapia
- Laboratorio di fotografia
- Giardinaggio
- Bricolage
- Informatica
- Laboratorio sulle competenze sociali
- Gruppo di teatro

All'esterno della struttura i ragazzi sono accompagnati dal nostro personale nel frequentare:

- palestra
- piscina
- ippoterapia

Percorso scolastico

La comunità **PANDORA** si impegna a garantire e mantenere il percorso scolastico, compatibilmente con le problematiche del minore inserito. La comunità fornirà il sostegno psicologico e pratico per il proseguimento del percorso scolastico, garantendo tutti gli accompagnamenti da e verso la scuola, e il sostegno pomeridiano degli educatori nello svolgimento dei compiti. Qualora il progetto lo preveda e il servizio inviante si renda disponibile a sostenere economicamente il progetto stesso, è possibile garantire la presenza dell'educatore durante l'orario scolastico. La comunità si occuperà del reperimento del materiale scolastico ma non ne sosterrà alcuna spesa.

Attività dello psicologo

Dopo l'inserimento dell'Ospite, lo Psicologo pianifica ed esegue i colloqui di sostegno psicologico, in conformità col progetto quadro e comunque col PEI. Lo psicologo definisce in collaborazione con il neuropsichiatra infantile e con i servizi inviati gli obiettivi a breve e medio termine, le modalità di attuazione del progetto educativo e coordina il lavoro degli educatori dando loro le linee guida e i riferimenti teorici.

I colloqui periodici con lo psicologo possono prevedere, qualora ne emerga la necessità o la richiesta del servizio inviante una psicodiagnosi.

A discrezione dello Psicologo, compila inoltre un calendario degli eventi particolari nella vita dell'Ospite (rientri a casa, fughe, agiti), al fine di una migliore analisi degli eventi stessi.

Tutta la documentazione viene quindi raccolta dallo Psicologo nella cartella psicologica dell'Ospite.

Periodicamente, lo Psicologo effettua delle relazioni di verifica periodica sullo stato di raggiungimento degli obiettivi e ne invia copia al servizio inviante. Tale documentazione viene archiviata nella cartella psicologica.

Attività neuropsichiatra infantile

Il Neuropsichiatra Infantile pianifica ed esegue i colloqui psichiatrici, in conformità col progetto quadro e comunque col PEI. In particolare il Neuropsichiatra Infantile esegue le seguenti attività:

- Compila per ogni Ospite la Cartella Clinica, che contiene: le informazioni cliniche e psicologiche dell'Ospite
- Definisce un 'eventuale terapia farmacologica, qualora se ne ravveda la necessità in accordo con i servizi inviati
- Esegue quindi i colloqui con l'Ospite, compila il diario psichiatrico.

Tutta la documentazione viene quindi raccolta dal Neuropsichiatra nella cartella clinica dell'Ospite.

Periodicamente, in vista degli incontri con l'Ente inviante o su loro richiesta il Neuropsichiatra effettua delle relazioni cliniche archiviate nella cartella clinica.

Contestualmente comunica all'infermiera le modifiche di terapie consegnando le cartelle cliniche. Per ogni Utente, il Neuropsichiatra Infantile, in collaborazione con l'infermiera, in base a quanto riportato sulla cartella clinica compila, approva e tiene aggiornata la scheda terapia, che riporta le terapie da adottare per ogni Utente.

Assistenza infermieristica

L'infermiera, in collaborazione con gli Operatori competenti – OSS -, provvedono giornalmente alla somministrazione dei farmaci, in base a quanto riportato sulla scheda terapia.

L'infermiera inoltre effettua prelievi ematici per i controlli periodici.

Offerta economica

La retta giornaliera è definita dalle convenzioni in atto.

La comunità PANDORA essendo una struttura a valenza socio sanitaria prevede la possibilità di ripartizione della retta tra servizi sociali e servizio sanitario nazionale.

Qualora il progetto dovesse prevedere la presenza di un educatore individualizzato per il minore, la retta giornaliera subirà delle variazioni da definire con la direzione amministrativa.

Non sono previste cauzioni finanziarie all' accesso dell' ospite.

In ogni caso, prima di ogni inserimento, verrà presentata alla Committenza una offerta commerciale ad hoc.

Spese fuori retta:

La retta giornaliera non comprende:

- Spese farmacologiche
- Spese di ticket o visite specialistiche (dentista, oculista....)
- Spese inerenti il percorso scolastico (tasse scolastiche, materiale didattico, gite...)
- Spese di vestiario
- Spese personali (sigarette, riviste, gelati.....)
- Spese per sostenere accompagnamenti presso la famiglia e/o visite presso i servizi invianti (escluse le visite di verifica periodica con i responsabili della comunità)

Le spese sopra elencate possono essere sostenute dalla famiglia o dai servizi invianti; questi ultimi prenderanno accordi con la direzione amministrativa sulle modalità di pagamento e su eventuali ripartizioni tra elementi di carattere sanitario e elementi di natura sociale-alberghiera.

Mantenimento posto letto

Se il minore resta fuori dalla comunità per oltre 7 giorni si applica la retta al 70% per il mantenimento posto letto.

Modalità di pagamento:

La retta risulta esente IVA ex articolo 10, il pagamento può avvenire a 90 giorni dal ricevimento delle fatture, tramite bonifico bancario. Modalità differenti pattuite saranno comunque esplicitate nel documento di offerta.

Certificazioni ed accreditamenti acquisiti

Pandora stabilisce, documenta, attua, tiene aggiornato e migliora con continuità un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità, PANDORA:

- identifica i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità;
- stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- stabilisce criteri e metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi;
- assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi;
- monitora, misura ed analizza i processi;
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo dei processi.

Il sistema di gestione per la qualità della PANDORA Srl, è certificato secondo lo standard ISO 9001 dall'Ente di certificazione RINA S.p.A.

Inoltre, da dicembre 2009, tutte le strutture Pandora sono state accreditate dalla Regione Piemonte come Comunità Riabilitative Psicosociali (C.R.P.):

ESTREMI ACCREDITAMENTO PER COMUNITA'

Castel Boglione (AT)	Cavagnolo (TO)	Celle Enomondo (AT)
Prot. N. 205 del 24/12/2009	Prot. N. 2729 del 30/12/2009	Prot. N. 211 del 28/12/2009

Regolamento interno

All'interno della comunità è in vigore un regolamento interno generale che definisce quali sono i comportamenti da non adottare (non uso della violenza, divieto di fumare all'interno della struttura, orari di sveglia e di ritiro notturno, divieto per gli ospiti di entrare in cucina.....) inoltre ogni unità abitativa ha strutturato un proprio regolamento interno specifico che risponde alle esigenze dei propri ospiti.

Il regolamento interno è esteso, oltre al personale dipendente e ai consulenti, anche a tutti i visitatori, quali ad esempio familiari degli Ospiti.

Modalità di gestione reclami

Gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante :

- colloquio con il Coordinatore di Comunità;
- comunicazione telefonica con il Coordinatore di Comunità;
- compilazione e sottoscrizione di un reclamo formale da consegnare personalmente al Coordinatore della Comunità o inviare a mezzo posta o e-mail;

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 15 giorni dalla presentazione mediante lettera ordinaria o e-mail.

Convenzioni con enti esterni- tirocini

Le comunità **PANDORA** sono sede di tirocinio per

- l'Università degli studi di Torino
- Facoltà di Scienze dell' Educazione
- Enaip di Acqui Terme (AL) corso O.S.S.

Come si raggiungono le nostre comunità

Castel Boglione :

- Da Torino: A21 To-Pc uscita Asti Est direzione Nizza Monferrato
- Da Milano: A7 Milano Genova uscita Alessandria Sud direzione Nizza Monferrato

Cavagnolo

- Da Torino : Prendere la Torino Milano A4 uscita Chivasso
- Da Milano: La Milano Torino A4 uscita Chivasso
- Da Genova: Prendere la A26 e uscire a Casale Monferrato

Celle Enomondo

- Da Torino: Prendere la Torino-Piacenza A21 uscire Asti est e poi direzione San Damiano
- Da Milano: Prendere la Milano-Torino o la Milano -Genova