

## CARTA DEI SERVIZI

### Presentazione

La Carta dei Servizi della Fondazione AS.FRA. (di seguito: la “**Fondazione**”) vuole essere uno strumento di dialogo tra la Fondazione e gli utilizzatori dei suoi servizi e una guida che illustra i principi che animano le sue attività, le prestazioni che fornisce, l’organizzazione delle Strutture Riabilitative.

Auspichiamo che utenti, familiari e collaboratori ci facciano pervenire i propri commenti e suggerimenti, che contribuiranno a migliorare la qualità dei nostri servizi.

### Profilo storico

AS.FRA. – Assistenza Fraterna – è una Fondazione Onlus operante nel campo del disagio mentale, costituitasi in Ente Morale il 30 maggio 1968, con D.P.R 753.

La prima iniziativa di AS.FRA. risale al 1970, quando, a Vedano al Lambro, venne inaugurata Casa San Paolo, per ospitare persone dimesse dal carcere e dai manicomi giudiziari, secondo la volontà della fondatrice Adele Bonolis. Negli anni successivi Casa San Paolo veniva trasformata in centro di assistenza per malati psichici, divenendo negli anni '80, con il riconoscimento regionale ed il suo convenzionamento, un Istituto di riabilitazione psichiatrica in grado di ospitare 60 persone. Alla Casa San Paolo fu affiancato in quegli anni un secondo immobile in cui venne impiantato un laboratorio finalizzato a consentire ai pazienti residenti di impegnarsi in esperienze lavorative.

Nel 1992, sulla scorta dell’esperienza positiva riscontrata nella conduzione di Casa San Paolo, l’Ente pubblico affidava in gestione ad AS.FRA. la Casa IRIS di Monza, per una capienza complessiva di 22 persone. In previsione della risoluzione del contratto di affitto di queste Strutture site a Monza, nel corso del 2007 AS.FRA. ha assunto la decisione di avviare la costruzione di una nuova Casa IRIS presso la sede di Vedano, che è divenuta operativa il 23 dicembre 2008.

Il profondo lavoro di adeguamento strutturale e di riorganizzazione professionale si è compiuto nel gennaio 2010 con il perfezionamento dell’iter di accreditamento regionale e la successiva messa a contratto dell’attività con la ASL di Monza e Brianza (ora ATS Brianza).

### Descrizione, caratteristiche e finalità delle Strutture Residenziali (C.P.A. e C.R.A.) e del Centro Diurno (C.D.) “Eudossia”

**Il complesso di Strutture** che risiedono presso Casa San Paolo e Casa IRIS **comprende:**

- 2 Comunità Protette ad Alta assistenza (C.P.A.), che indichiamo rispettivamente come “P1” e “P2”;
- 2 Comunità Riabilitative ad Alta assistenza (C.R.A.), che indichiamo rispettivamente come “R0” e “R1”;
- 1 Centro Diurno Psichiatrico “Eudossia”, che indichiamo come “C.D.”,

ciascuna delle quali ospita pazienti psichiatrici adulti che necessitano di interventi di cura, riabilitazione e risocializzazione in regime di residenzialità o di semi-residenzialità.

Le Strutture sono iscritte al Registro Regionale delle Strutture Accreditate nella seguente posizione:

“P1”, al n. 1047;      “P2”, al n. 1046;      “R0”, al n. 1045;      “R1”, al n. 1044;      “CD”, al n. 1048.

Le **C.P.A.** sono strutture residenziali ad alta intensità assistenziale, riservate a soggetti con patologia psichiatrica stabilizzata, che abbiano bisogni primari di accudimento, ma anche necessità di individuazione attraverso la sperimentazione di una quotidianità individuale e gruppale. L’inserimento può protrarsi fino a 36 mesi, con successive eventuali proroghe se autorizzate del soggetto inviante. Sono situate nel fabbricato di Casa San Paolo e sono identificate con la sigla “P1” e “P2” in quanto occupano rispettivamente il primo o il secondo piano della Struttura.

Le **C.R.A.** sono comunità ad alta intensità riabilitativa per pazienti psichiatrici con maggiori potenzialità evolutive, in grado di condividere gli obiettivi e gli strumenti del trattamento. L’inserimento può protrarsi fino a 18 mesi, con successiva eventuale proroga di 6 mesi se autorizzata del soggetto inviante. Sono situate nel fabbricato di Casa IRIS e sono identificate con la sigla “R0” e “R1” in quanto occupano rispettivamente il piano terreno o il primo piano della Struttura.

Nelle C.R.A. possono essere ospitati anche pazienti in stato di post-acuzie che, in seguito a un ricovero ospedaliero psichiatrico, necessitano di un periodo di prosecuzione delle cure intensive (fino a 3 mesi) finalizzato al consolidamento della remissione della malattia.

Ciascuna Comunità è dimensionata per accogliere fino a 20 pazienti di ambo i sessi, nelle CPA in camere singole, doppie o triple, dotate di servizi; nelle CRA in camere doppie dotate di servizi.

Gli spazi interni sono stati pensati perché, chiunque vi entri, possa sentirsi accolto e non estraniato da se stesso. L’area comune è articolata in modo tale che la convivenza tra gli ospiti sia favorita e incoraggiata, ma non resa automatica o imposta.

Il **Centro Diurno Eudossia** (CD) è situato in un immobile dedicato, ristrutturato ad hoc, cui afferiscono anche i diversi spazi esterni attrezzati con tensostruttura, barbecue, oltre a una serra calda e a una serra fredda. La Struttura, le cui dimensioni permettono l'accoglienza del *numero massimo di 27 pazienti previsti dalle vigenti norme (20 posti accreditati e a contratto dal 2010, a cui si aggiungono altri 7 posti accreditati dall'ottobre 2017 e a contratto dal gennaio 2018)*, è fruibile per 8 ore al giorno per 6 giorni alla settimana. La ricettività dei 27 posti complessivi, permette la presa in carico residenziale di circa *50 pazienti*, con tipologia di frequenza differenziata tra tempo pieno e tempo parziale.

Dal punto di vista funzionale, alcuni spazi con caratteristiche specifiche afferiscono al CD e sono fruibili in uso promiscuo dai pazienti del Centro Diurno stesso e delle Strutture Residenziali. L'elenco di tali spazi è il seguente: palestra, laboratorio, teatro (c/o il CD); biblioteca, atelier di pittura, atelier per la lavorazione del cuoio, sala riunioni, studio medico, studio per colloqui psicologici (c/o Casa San Paolo); atelier polivalente, sala per lavoro di gruppo, sala per terapia di gruppo (c/o Casa Iris).

L'attività del CD, che fornisce prestazioni di tipo semiresidenziale svolte in piccoli gruppi, è tesa a favorire un ancoraggio forte al progetto di cura attraverso il legame fondamentale con la rete territoriale primaria (naturale) e secondaria (servizi). Completano le prestazioni del CD il servizio di trasporto e la mensa, per i progetti che prevedano una permanenza superiore alle 4 ore.

Dal luglio 2011, la gamma di modalità e risorse riabilitative è stata ampliata con la disponibilità di un appartamento bilocale, che accoglie 2 persone, situato nelle vicinanze della sede della Fondazione. Dall'ottobre 2013 gli appartamenti sono diventati due, per l'accoglienza complessiva di 4 persone. Per esservi ammessi occorre essere in grado di far fronte alle incombenze della vita quotidiana ed avere raggiunto un sufficiente grado di stabilità personale, oltre alle risorse economiche necessarie al pagamento delle quote personali relative all'affitto, alle utenze e alle spese vive di sussistenza. Per questi pazienti AS.FRA. prevede la presa in carico presso il proprio Centro Diurno dal lunedì al sabato e l'intervento di un operatore al domicilio, tre volte alla settimana, per l'aiuto nell'organizzazione e gestione della casa, del menage quotidiano e per il sostegno ad affrontare l'esperienza dell'autonomia.

Anche su richiesta dei Centri Psicosociali (CPS), e di altri enti competenti con i quali da tempo collabora, la **Fondazione** può accogliere presso le proprie Strutture pazienti con problematiche legali (provenienti da carcere o da O.P.G., in regime di arresto domiciliare o con misura di sicurezza), che presentino condizioni cliniche compatibili con le caratteristiche di una struttura cosiddetta aperta, la cui azione contenitiva si affida esclusivamente al legame emotivo che si stabilisce con il paziente e all'impegno di quest'ultimo ad aderire al progetto riabilitativo, nonché ad attenersi a quanto disposto dall'Autorità Giudiziaria, laddove l'invio presso la Struttura della Fondazione consegua ad un provvedimento di quest'ultima.

### **Modalità di accesso, verifica e dimissione**

L'accesso avviene in seguito alla domanda formulata dai Responsabili del CPS, di appartenenza del paziente, mediante l'invio di una relazione, sulla cui base AS.FRA. avvia la procedura di valutazione dell'idoneità all'inserimento presso una delle proprie Strutture. Di competenza del Servizio Territoriale è invece la formulazione del Piano di Trattamento Individuale (P.T.I.), da cui risulta se il percorso prospettato si rivolge a una Comunità di tipologia "C.P.A." o "C.R.A.".

Al momento dell'ingresso devono essere presentati i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria; Tessera di esenzione per patologia invalidante; Codice fiscale; Carta d'identità;
- eventuale atto di nomina del Tutore o Curatore. In alternativa: la dichiarazione di non essere sottoposto a limitazioni della capacità civile;
- referti degli esami e accertamenti diagnostici richiesti, non anteriori a tre mesi e certificato medico che attesti l'assenza di impedimenti di carattere sanitario alla vita di comunità;
- se del caso, documentazione relativa al provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che dispone la permanenza presso la Struttura.

Dopo un periodo di osservazione, viene formulato un Piano di Trattamento Riabilitativo condiviso con l'utente (P.T.R.), coerente e funzionale al P.T.I. Su iniziativa dell'équipe curante della Comunità, questo piano viene periodicamente verificato di concerto con il CPS di competenza, il paziente e le figure di riferimento.

Quando si ritenga giunto a compimento il percorso di cura, viene ridefinito e riorientato il progetto tenendo conto della maturazione o del consolidamento di abilità di vita del paziente e viene programmata la dimissione.

### **Indicazione dei Responsabili**

Presidente e Direttore Generale	<i>Alessandro Pirola</i>	<a href="mailto:apirola@asfra.org">apirola@asfra.org</a>
Direttore Clinico	<i>Pietro R. Cavalleri</i>	<a href="mailto:prcavalleri@asfra.org">prcavalleri@asfra.org</a>
	CPA P1	<i>Antonino Giancontieri</i>
	CPA P2	<i>Ettore Caloni</i>
	CRA R0	<i>Elena Cunial</i>
Coordinatori	CRA R1	<i>Monica Mauri</i>
	CD	<i>Silvia Papini</i>
	Laboratorio	<i>Giorgio Rivetti</i>
	Servizi Centrali	<i>Cesare Soletto</i>
	Infermieristico	<i>Roberto Frigerio</i>

Medici Psichiatri	<i>Fabio Brambilla</i>	<a href="mailto:fbrambilla@asfra.org">fbrambilla@asfra.org</a>
	<i>Cinzia Anna Mattavelli</i>	<a href="mailto:camattavelli@asfra.org">camattavelli@asfra.org</a>
	<i>Simona Milani</i>	<a href="mailto:smilani@asfra.org">smilani@asfra.org</a>
	<i>Elena Pini</i>	<a href="mailto:epini@asfra.org">epini@asfra.org</a>
	<i>Jacopo Santambrogio</i>	<a href="mailto:jsantambrogio@asfra.org">jsantambrogio@asfra.org</a>
Medico Psicoter. sistemico-relazionale	<i>Adriana Riganti</i>	<a href="mailto:ariganti@asfra.org">ariganti@asfra.org</a>
Psicologi	<i>Luciana Bottani</i>	<a href="mailto:lbottani@asfra.org">lbottani@asfra.org</a>
	<i>Maria Grazia Santini</i>	<a href="mailto:mgsantini@asfra.org">mgsantini@asfra.org</a>
Servizi Generali e Economato	<i>Gianni Alberto Cambiaghi</i>	<a href="mailto:gcambiaghi@asfra.org">gcambiaghi@asfra.org</a>

### **Professionalità presenti**

La gestione operativa è assicurata dalla presenza di uno staff qualificato, composto da psichiatri, psicologi, coordinatori di Struttura, infermieri professionali, educatori e tecnici della riabilitazione, operatori assistenti ed ausiliari, secondo le indicazioni fissate dagli standard regionali previsti per l'accreditamento.

### **Organizzazione della giornata**

La Comunità ha caratteristiche domestiche e familiari, sia nella concezione degli spazi abitativi, sia nell'organizzazione della giornata, che è scandita da momenti di vita comuni e spazi di cura individuale e gruppale, da momenti d'impegno alternati a momenti di riposo.

Nella vita di Comunità, la quotidianità è tesa a rendere possibile al paziente la graduale riappropriazione delle fondamentali capacità di autonomia, degli affetti e dei modi di comportamento, così che le esperienze compiute acquistino valore terapeutico e fondino una rinnovata percezione del reale.

La quotidianità include anche attività di vita pratica, che vengono organizzate in laboratori e gruppi strutturati. Tra di esse è previsto un laboratorio di assemblaggio nel quale viene sperimentata la partecipazione ad un processo semplificato di produzione. Sono previste anche attività strutturate improntate ad esperienze sociali e cooperative (squadra di calcio, coro musicale, attività di floricoltura nella serra riscaldata), attività motorie e psicomotorie (ippoterapia, ginnastica, trekking), esperienze espressive (laboratorio teatrale), artigianali (atelier di pittura e di cuoio) e altri gruppi a carattere cognitivo-culturale (laboratorio informatico) e ricreativo. Nel periodo estivo vengono organizzate escursioni e vacanze. Nel corso del 2011 si è iniziata la sperimentazione di una Vacanza in piccolo gruppo autogestito con partecipazione a un Corso di vela.

La vita domestica, portata avanti dagli operatori insieme ai pazienti, dà alla residenzialità una connotazione emotivamente pregnante. Molta importanza viene data all'integrazione tra realtà interna ed esterna, anche attraverso l'interazione con l'équipe psicosociale del territorio di appartenenza del paziente, le agenzie e i servizi del tessuto sociale locale.

Nel corso del periodo di valutazione che precede l'ammissione, viene distribuito a ogni candidato il regolamento interno, dove vengono illustrate le norme cui occorre attenersi affinché sia garantita la convivenza comunitaria nel rispetto dei diritti di ciascuno.

### **Interventi terapeutici**

Gli interventi terapeutici e riabilitativi sono differenziati in primo luogo in funzione della tipologia della Struttura Residenziale (C.P.A o C.R.A.) e in secondo luogo in funzione delle esigenze individuali del paziente, così come vengono definite nel P.T.R..

La gamma di prestazioni prevede: valutazione clinico diagnostica, prescrizione, somministrazione e monitoraggio della terapia psicofarmacologica; colloqui individuali, interventi con i familiari, psicoterapie di gruppo; interventi sulle abilità di base, di intrattenimento, di risocializzazione, di sostegno a programmi personalizzati; partecipazione ad attività comunitarie, ad attività di gruppo; coinvolgimento in mansioni della vita quotidiana, in attività riabilitative in sede e fuori sede (anche in collaborazione con volontariato); interventi specifici di riabilitazione psicosociale, partecipazione ad attività pre-lavorative, inserimento in programmi di avviamento al lavoro; partecipazione ad attività fuori sede ed autonome raccordate con la rete sociale; riunioni di valutazione e di coordinamento.

### **Standard di qualità.**

Presso la Banca di Credito Cooperativo di Milano s.c., filiale di Lissone, è acceso un conto corrente bancario "di transito" presso cui i familiari possono accreditare, tramite bonifico, somme da mettere a disposizione dell'ospite, evidenziando nella causale il nominativo del beneficiario. Intestazione del conto e coordinate bancarie: Fondazione AS.FRA. Onuls; IBAN: IT 58G 08453 33270 000 000 310606.

Qualora l'ospite non possa avvalersi dell'aiuto dei familiari per il lavaggio degli indumenti personali, è attivo un servizio interno con lavatrici "a gettone" che gli ospiti possono utilizzare con il supporto degli operatori, facendosi carico dei rispettivi costi.

### **Riservatezza**

L'assistenza è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali (Decreto Legislativo 196/2003 sulla Privacy). Il personale che opera nella Fondazione è tenuto, in base alle proprie competenze, al segreto d'ufficio e a quello professionale.

### **Indicazione dei tempi di attesa prevedibili**

Dato il carattere di residenzialità a medio-lungo termine, i tempi di attesa per l'ammissione non sono sempre prevedibili. I candidati all'ammissione vengono inseriti in una lista delle richieste all'atto del ricevimento della domanda di inserimento, in seguito alla quale accedono alla fase di valutazione. Al termine di questa fase, i pazienti risultati idonei vengono ammessi alla lista di attesa secondo criteri di priorità che tengono conto, oltre che della precedenza cronologica della domanda, anche della situazione contestuale di particolare disagio clinico e socio-abitativo-familiare nella quale si trova il paziente, che può determinare un particolare stato di urgenza, così come segnalato dai Servizi territoriali. Le richieste di inserimento in regime di post-Acuzie, sebbene vengano valutate con particolare celerità e possono acquisire la precedenza nella lista di attesa. Per l'inserimento nelle CPA, alla lista dei pazienti ritenuti idonei, vengono applicati i seguenti criteri di priorità: domande di trasferimento provenienti dalle CRA della Fondazione, candidatura di pazienti di sesso femminile.

### **Costi per gli utenti**

Per i pazienti inviati dal Dipartimento di Salute Mentale e autorizzati dalla ATS di provenienza, i costi dell'inserimento sono coperti dal S.S.N. La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti alberghieri concernenti il soggiorno presso la Struttura Residenziale in cui il paziente è ammesso. Sono esclusi: i capi d'abbigliamento personale, oggetti d'igiene personale, piccole spese di vita quotidiana; ausili medici e protesici non erogati dal SSN, farmaci di pertinenza non psichiatrica, eventuali ticket per farmaci, visite specialistiche, esami, accertamenti; parcelle per consultazioni personali; spese di trasporto e accompagnamento con ambulanza (all'infuori dei casi coperti dal "118"); servizi come parrucchiere, pedicure, lavanderia (cfr. paragrafo sugli standard di qualità). È previsto un contributo spese per vacanze organizzate in strutture alberghiere in località marine o montane.

L'assistenza medica di base viene assicurata mediante l'iscrizione del paziente, contestualmente all'ammissione alla SR, negli elenchi della ATS Brianza, per la presa in carico da parte di un Medico di Medicina Generale operante nel territorio del Comune di Vedano al Lambro o di Lissone.

### **Modalità di segnalazione dei reclami e impegno a dar loro risposta**

Eventuali reclami possono essere inoltrati al Referente U.R.P., sopra individuato. Il Referente, ricevuta la segnalazione, la presenta nella riunione di Direzione e fornisce una risposta in tempi adeguati.

### **Come contattarci**

Fondazione AS.FRA. onlus

C.P.A. di Casa San Paolo – C.R.A. di Casa IRIS – Centro Diurno "Eudossia"

via Misericordia 51 - 20854 Vedano al Lambro MB

tel.: +39 039491161/62 - fax.: +39 039491162

mail: [info@asfra.org](mailto:info@asfra.org); casella di posta elettronica certificata della Direzione Clinica: [direzione@pec.asfra.org](mailto:direzione@pec.asfra.org); casella di posta elettronica certificata dell'Amministrazione: [amministrazione@pec.asfra.org](mailto:amministrazione@pec.asfra.org)

sito web: [www.asfra.org](http://www.asfra.org) – account Facebook: Centro Diurno Eudossia

Orari di Segreteria: da lunedì a venerdì 08:30 – 16:30; sabato 09:00 – 12:00.

### **Dove siamo e come raggiungerci**

Il complesso è ubicato a Vedano al Lambro, in via Misericordia 51, nei pressi del Parco di Monza, all'interno di una estesa area verde.

#### **Per raggiungerci in auto:**

- da **Autostrada A4** → uscita Sesto S. Giovanni → s.s. Milano-Lecco (S.S. 36) → dopo il tunnel di Monza, 3° uscita (Lissone centro) → allo svincolo girare a destra e proseguire dritto sulla strada principale → al 4° semaforo svoltare a destra e mantenersi sulla direttrice principale → superato il centro di Lissone e successivamente il cimitero, 150 m. dopo il 3° semaforo (all'angolo chiesa della Misericordia), si raggiunge AS.FRA. (sulla destra);
- da Monza: dalla Villa Reale, costeggiare il Parco in direzione Carate, giunti al cartello di Biassono svoltare a sinistra in via Misericordia, proseguire per km 1,5 per raggiungere AS.FRA. (sulla sinistra);

#### **Per raggiungerci in treno:**

- da **TRENORD S8 Lecco e S11 Chiasso-Como** fermata **MONZA F.S.** → Autobus **Z204 Taccona-Lissone** direzione Lissone (fermata su c.so Milano) → scendere alla fermata S.P. 234-Manin di Lissone → proseguire a piedi sulla dx per circa 250 m. in direzione del semaforo e della Chiesetta della Misericordia.
- da **Milano-Bicocca-Sesto San Giovanni MI F.S.** → Autobus **Z221** (Sesto SG-Monza FS-Carnate-MarianoFNM) → scendere alla fermata Monza FS su c.so Milano → cambiare autobus con **Z204 Taccona-Lissone** direzione Lissone e, da qui, seguire le istruzioni del caso precedente.