

# CARTA DEI SERVIZI

CASA ZACCHERA  
Residenza sanitaria psichiatrica

**GENERAZIONI**



*E rispondendogli disse l'accorto Odisseo:  
"Alcinoo potente, gloria di tutto il popolo,  
questa è cosa bellissima, ascoltare un cantore  
com'è costui, che ai numi per la voce somiglia.  
E io ti dico che non esiste momento più amabile  
di quando la gioia regna fra il popolo tutto,  
e i convitati in palazzo stanno a sentire il cantore,  
seduti in fila; vicino son tavole piene  
di pane e di carni, e vino al cratere attingendo,  
il coppiere lo porta e lo versa nei calici:  
questa in cuore mi sembra la cosa più bella.  
Ma le mie tristi sventure s'è volto il tuo cuore  
a chiedere, perché io soffra e singhiozzi di più.  
E quale per prima e quale per ultima dico?  
Poiché molte angosce mi diedero gli dei celesti.  
Ma prima il nome dirò, ché anche voi lo sappiate,  
e, finalmente sfuggito al giorno fatale,  
io sia ospite vostro, pur abitando casa lontano.  
Sono Odisseo di Laerte, che per tutte le astuzie  
son conosciuto tra gli uomini, e la mia fama va al cielo.  
Abito Itaca aprica: un monte c'è in essa,  
il Nèrito sussurro di fronde, bellissimo: intorno s'affollano  
isole molte, vicine una all'altra,  
Dulichio, Same e la selvosa Zacinto.  
Ma essa è bassa, l'ultima là, in fondo al mare,  
verso la notte: l'altre più avanti verso l'aurora e il sole.  
Aspra, ma buona nutrice di giovani e io nulla  
più dolce di quella terra potrò mai vedere*

**Omero**

ODISSEA LIBRO IX (vv. 1-28)

Traduzione di R. Calzecchi Onesti

Einaudi

## INDICE

Premessa	pag.	4
Cenni Storici	pag.	6
Presentazione della Residenza	pag.	8
Modalità di accesso	pag.	10
Servizi Offerti	pag.	12
Informazioni sui Servizi nella Quotidianità	pag.	14
Relazione con le famiglie	pag.	17
Il Personale	pag.	18
Formazione	pag.	19
Retta	pag.	20
A chi rivolgersi	pag.	21

## PREMESSA

La carta dei servizi della Cooperativa Generazioni è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" che al punto 2 prevede che "... I soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano le relative "Carte dei servizi".

Essa è uno strumento finalizzato a far conoscere ai cittadini – utenti, alla committenza pubblica (Regioni, ASL, Comuni) ed alle altre istituzioni del territorio, il ventaglio di servizi ed interventi che la Cooperativa Generazioni è in grado di offrire, delineando, al tempo stesso, le caratteristiche organizzative ed i principi guida che la ispirano.

### Gruppo di lavoro

Stefano Rambelli	Presidente della Cooperativa
Giorgia Rori	Direttrice U.O. Casa Zacchera
Francesca Biscotto	Direttrice U.O. Fortunato Colui
Sabatina Esposito	Direttrice U.O. Sbuccia Via
Samuele Giovagnini	Direttore U.O. Sadurano
Simona Antonelli	Direttrice U.O. Desto Sognatore, Transito Smarrito, Costante Luminoso, Figlia di Luce.
Giacomo Cella	Direttore U.O. Porta della Notte
Elena Candoli	Studio e cura dei luoghi per immagini

### Validità

La presente carta dei servizi è valida a partire dal 01 settembre 2012. Periodicamente la carta dei servizi sarà oggetto di aggiornamento e revisione al fine di mantenerne gli standard di qualità.



## CENNI STORICI

La residenza sanitaria Casa Zacchera è una comunità terapeutica nata nell'ottobre del 2007, all'interno di un progetto della Regione Emilia Romagna, su iniziativa della Cooperativa Generazioni, i cui obiettivi e finalità sono diventati lo sfondo comune e condiviso su cui muoversi. La Cooperativa Generazioni rappresenta l'evoluzione della precedente Cooperativa Sadurano Salus, che da più di dieci anni si prende cura di persone con sofferenza mentale, che possono anche avere commesso reati.

### Le idee fondanti della Cooperativa Generazioni sono:

- **Credere** che il disagio mentale sia un'esperienza devastante per la persona e che per affrontarlo sia indispensabile un gruppo coeso, competente e creativo.
- **Pensare** che il disagio psichico sia il risultato di esperienze affettivo-relazionali che non abbiano permesso all'individuo di scoprire e vivere se stesso pienamente.
- **Sperare** che nonostante eventi di vita drammatici, violenti, catastrofici, ognuno possa mantenere una persistente fiducia nella possibilità di un cambiamento.
- **Sostenere** l'idea che la crisi sia portatrice di progresso e di una possibilità evolutiva nella vita di ciascuno, e da cui sia possibile scoprire il meglio di sé.

La Cooperativa Generazioni, sulla base di questi principi, pensa, realizza e gestisce comunità psicologiche residenziali. Attualmente le proposte di cura psicologica della Cooperativa si realizzano in una residenza sanitaria, tre centri socio riabilitativi, quattro gruppi appartamento. Le strutture si trovano in contesti collinari, di piccolo paese o in centro città. Infine, dall'anno 2015 la Cooperativa sta sperimentando un progetto di "Appartamenti Diffusi" che consiste nel mettere a disposizione della persona, come ambiente di cura, un proprio appartamento nel territorio forlivese, con un aiuto ed una presenza degli operatori costruiti sulle

## CENNI STORICI

esigenze di quel periodo della vita dell'abitante dell'appartamento. Le persone che ci vengono affidate, non sempre durante la vita hanno fatto esperienza di essere credute nei loro vissuti; non sempre hanno incontrato persone che li hanno aiutati a scoprire le loro parti creative e creatrici; non sempre sono cresciuti in ambienti sufficientemente umani e comprensivi. A volte, senza rendersene conto, hanno vissuto esperienze emotive e relazionali, a cui hanno attribuito significati distorti. La Cooperativa Generazioni tenta di costruire, nelle varie unità operative, un clima di cura diffuso che permetta a chi le viene affidato di fare un'esperienza vera, onesta, umana e competente. La riflessione su queste esperienze vissute dovrebbe aiutare il paziente a riprendere il percorso evolutivo interrotto.

Pertanto, il pensiero di cura si esplicita nel tentativo di accompagnare il paziente nella scoperta di sé, cercando con creatività quali siano gli strumenti più utili allo scopo.

L'operatore rappresenta lo strumento di lavoro: con il suo carattere, le sue conoscenze, la sua professionalità ed il suo pensiero, può favorire azioni, gesti o creare climi emozionali, utili per la salute del paziente. L'operatore è spesso costretto ad oltrepassare le proprie credenze, routine e comodità, per accedere ad una comprensione che aiuti il paziente di cui si sta occupando.

Anche le abitazioni utilizzate dalla Cooperativa riflettono questa idea. Ogni abitazione è stata pensata e realizzata con un suo carattere e, conseguentemente, con un suo stile di arredamento. Ogni ambiente riflette il pensiero meditante che lo ha costruito, ma mantiene anche le caratteristiche di spazio potenziale per chi lo occuperà. Ciascun paziente potrà inserire le proprie personalizzazioni in una sorta di dialogo fra l'abitazione e chi la abita.

Ogni azione all'interno delle abitazioni assume, in tal modo, un senso originale che guida gli operatori verso una comprensione dei loro pazienti. La Cooperativa ha inoltre sviluppato, insieme ad altre cinque realtà aziendali dislocate fra Emilia Romagna, Veneto e Trentino, una Rete di cooperative sociali denominata "Costellazioni" attraverso la quale può migliorare la possibilità di essere utile alle persone che Le vengono affidate, avvalendosi delle possibilità sia abitative che di formazione messe a disposizione dai componenti della Rete.

## PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Casa Zacchera accoglie persone residenti in Emilia Romagna ed anche fuori regione, sofferenti di disturbi mentali, sia di tipo psicotico che di disturbo di personalità, doppia diagnosi, anche autori di reato, provenienti dalle REMS: Residenze per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza e dai Centri di Salute Mentale, i quali negli ambiti delle proprie responsabilità, ritengono la persona candidabile ad un percorso di riacquisizione dei ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto.

Sono pazienti che necessitano di un approccio terapeutico riabilitativo, che favorisca un reinserimento graduale nella società. L'obiettivo peculiare è quello della valutazione del grado residuo di pericolosità sociale e della stima del rischio di reiterazione del reato. Gli ospiti accolti sono autosufficienti e hanno un buon compenso psicopatologico, questo permette di realizzare programmi terapeutico-riabilitativi anche finalizzati ad una sperimentazione di sé, sia all'interno sia all'esterno della struttura.

La comunità rappresenta una tappa del viaggio che le persone ospitate intraprendono uscendo dall'istituzione totale: il progetto terapeutico ha una durata annuale e prevede valutazioni periodiche semestrali, in casi motivati, nei pazienti con discrezionalità grave è possibile un'ulteriore proroga per un tempo massimo di un anno; durante questo periodo, collaborando con i Servizi territoriali di riferimento, ci si propone l'obiettivo di sperimentare e valutare le risorse del paziente. Il pensiero guida è quello di conservare la speranza di una prosecuzione di vita dignitosa e rispettosa di sé e degli altri, attraverso un lavoro psicologico sia individuale che grupppale personalizzato.



## MODALITA' DI ACCESSO

L'individuazione dei pazienti che verranno accolti viene effettuata, con molta cura, da parte dell'equipe della struttura, composta da uno psicologo e uno psichiatra; le valutazioni clinico-terapeutiche avvengono in stretta collaborazione con gli operatori, i Medici, gli Infermieri delle REMS, e con il personale sanitario dei Centri di Salute Mentale di provenienza territoriale del paziente.

Tutto questo con lo scopo di costruire una buona alleanza tra tutti partecipanti alla cura del paziente, e favorire la possibilità di un pensiero di cura accordato, utile al successivo progetto terapeutico.



## SERVIZI OFFERTI

Al fine di restituire dignità alle persone accolte, la comunità persegue i seguenti obiettivi:

- Accoglienza residenziale;
- Cura psicologica: Il concetto di bisogno di cura, inteso anche come ciò di cui un individuo necessita per essere in grado di acquisire, mantenere o recuperare un accettabile livello di indipendenza sociale o qualità della vita, ha validità anche per i pazienti autori di reato, ma va declinato in relazione agli aspetti legati al giudizio di pericolosità, denominatore comune nei soggetti rientranti nel circuito delle misure di sicurezza. A tale proposito, la disponibilità di strumenti valutativi validi e affidabili, per analizzare i multiformi bisogni dei pazienti psichiatrici autori di reato, è senz'altro di ausilio alla crescita delle conoscenze e della messa a punto di sistemi di cura e di pratiche cliniche basate sulle evidenze, anche in questo ambito assistenziale;
- Interventi mirati e personalizzati di riabilitazione al lavoro, in collaborazione con le aziende e le cooperative della zona;
- Proposte di attività creative alternative all'attività lavorativa, rivolte in particolare a chi non sia abile al lavoro, al fine di promuovere le capacità relazionali;

- Promuovere l'integrazione sociale degli ospiti favorendo la partecipazione ad iniziative di interesse sociale.

Per raggiungere tali obiettivi la Struttura offre i seguenti servizi:

- Cura e sostegno nello svolgimento delle attività minime per una vita dignitosa (esteso alla gestione di faccende burocratiche, contabilità personale, conservazione documenti, posta ...);
- Creazione di legami significativi;
- Spazi psicoterapeutici di gruppo;
- Sedute di Psicoterapia individuale;
- Attività occupazionali volte al recupero dell'autonomia e della fiducia nelle risorse personali;
- Attività di socializzazione ed inserimento sociale;
- Attività ricreative (cineforum, calcetto, palestra, musica, attività ricreative, ...);
- Servizio infermieristico;
- Accompagnamento per visite mediche e psichiatriche;
- Uscite di gruppo giornaliere e nel fine settimana;
- Servizio trasporti;
- Servizio lavanderia.

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI NELLA QUOTIDIANITA'

### PASTI

I pasti sono forniti dalla società cooperativa GEMOS; si tratta di un servizio di mensa esterna, che pone attenzione a chi necessita di una particolare dieta alimentare.

### SERVIZIO LAVANDERIA

La Struttura è provvista di un locale lavanderia utilizzato per il servizio di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti degli ospiti. In alcuni casi, se concordato con l'équipe, gli ospiti possono utilizzare autonomamente la lavanderia per il lavaggio dei propri capi, sempre con la supervisione di un operatore.

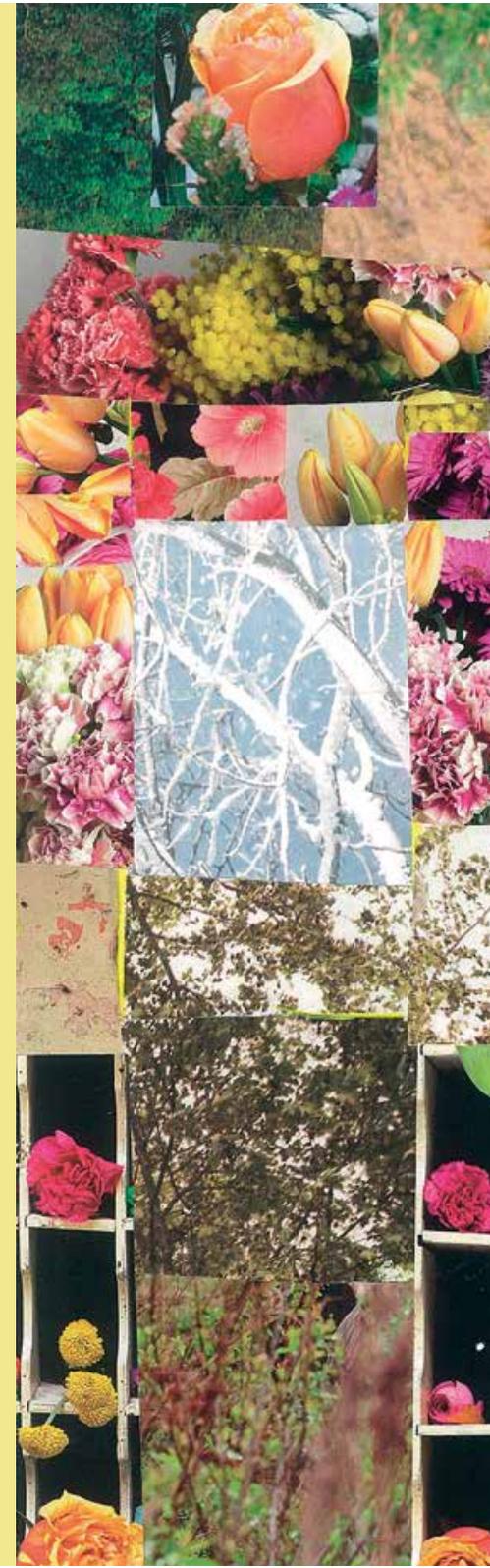
Per quanto riguarda la biancheria da letto, le lenzuola vengono fornite settimanalmente da una ditta esterna.

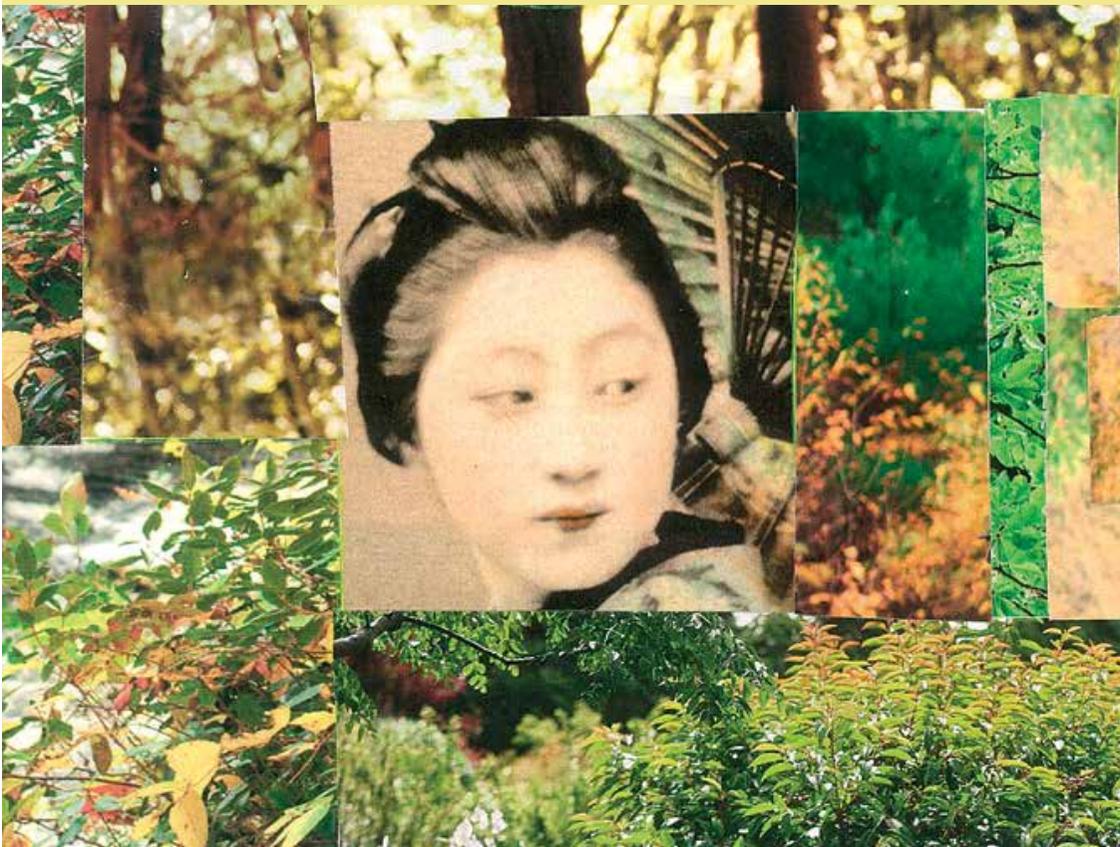
### STANZE

Le stanze della comunità sono prevalentemente a due letti (sette in totale), due sono singole. Gli utenti possono personalizzare la camera con i propri affetti personali, compatibilmente con gli spazi disponibili e nel rispetto dei compagni di stanza.

### SERVIZIO TRASPORTO

Il collegamento con il territorio è garantito da un servizio di trasporto composto da un pulmino a nove posti ed un'auto a cinque posti.





## RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Un aspetto estremamente importante è la rete familiare e sociale alla quale il paziente può far riferimento; si esplorano i contatti del paziente con i familiari, ma anche con altre figure significative.

Il rapporto con le famiglie degli utenti è solitamente mediato dagli operatori soprattutto nei primi incontri. Lo spazio di ascolto dedicato ai familiari dell'utente è importante per comprendere la storia personale del paziente e le relazioni con il gruppo familiare. Le visite sono sollecitate, affinché il soggiorno in struttura sia il più possibile sereno per ciascuna persona. Nelle situazioni in cui gli incontri possano "disturbare" lo stato psicologico del paziente, o in particolari fasi del percorso riabilitativo, la frequenza delle visite e la modalità saranno concordate con i Servizi di riferimento.

Lo psicologo referente coadiuvato da tutta l'equipe curante, si preoccupa di organizzare, nel limite del possibile, rientri a casa condivisi con l'equipe di appartenenza e autorizzati dal Magistrato di Sorveglianza. I familiari dell'utente, salvo esigenze specifiche del progetto individuale, possono fare visita al loro congiunto in orari e con modalità che non impediscano il normale svolgimento delle attività programmate.

## IL PERSONALE

Il personale della Residenza Sanitaria è costituito da un'equipe di psicologi/psicoterapeuti, psichiatri, infermieri, educatori professionali e operatori socio sanitari (OSS) opportunamente formati presenti nella settimana con la seguente frequenza:

**Psicologi/psicoterapeuti:** presenza programmata dal lunedì al sabato per 50 ore settimanali

**Psichiatri:** presenza programmata per un totale di 25 ore settimanali

**Infermieri:** presenza programmata per un totale di 168 ore settimanali

**Educatori:** presenza programmata per un totale di 38 ore settimanali

**OSS:** costantemente presenti nell'arco delle 24 ore, in turni programmati, il gruppo è composto da 6 persone a tempo pieno.

Ogni psicologo è referente di un certo numero di pazienti, occupandosi sia della parte più propriamente terapeutica e psicologica, sia di quella pratica quotidiana, insieme all'equipe nel complesso.

I turni giornalieri (copertura diurna dalle 08:00 alle 14:00 e dalle 14:00 alle 20:00) prevedono la presenza di almeno 3 operatori per il turno del mattino, ed altrettanti per il turno pomeridiano (di cui 1 Educatore professionale ed 1 Infermiere). Il turno notturno (dalle 20:00 alle 8:00) è "attivo" e prevede la presenza di 2 operatori (1 Operatore e 1 Infermiere).

## FORMAZIONE

Riteniamo che fra le mansioni degli operatori ci debba essere quella di saper instaurare una relazione significativa con il paziente affidato; pensiamo infatti che l'alleanza terapeutica sia una condizione indispensabile per favorire la buona riuscita del programma terapeutico riabilitativo di ogni paziente.

A tal fine, la formazione del personale viene curata attraverso una attività di supervisione psicologica settimanale e costante durante tutto l'arco dell'anno, offerta a tutta l'equipe nel suo complesso: la supervisione è uno strumento fondamentale per il lavoro degli operatori, che aiuta nella comprensione degli accadimenti, dei pazienti stessi, e delle dinamiche che si possono creare all'interno dell'equipe nel lavoro con i pazienti.

Settimanalmente è inoltre prevista per l'equipe una riunione con il medico Responsabile e il coordinatore, in cui avviene il passaggio di informazioni condiviso sui pazienti, nei termini di dati anamnestici, diagnostici, caratteristiche della personalità e stato del progetto terapeutico individuale. In tali riunioni lo psicologo referente di ogni paziente avrà il compito di trasmettere una conoscenza primaria e puntuale finalizzata alla comprensione della persona, al fine di aiutare il gruppo di lavoro a costruire una operatività condivisa.

E' prevista la partecipazione a corsi di aggiornamento e/o di riqualifica. La Cooperativa si occupa infine di predisporre i corsi previsti per legge in materia di primo soccorso, antincendio e di organizzarne la partecipazione per tutti i propri dipendenti.



## RETTA

È stabilita dalla Direzione della Cooperativa Generazioni con apposito contratto di servizio con l'Azienda USL territorialmente competente.

## A CHI RIVOLGERSI

### Informazioni relative la gestione del servizio quotidiano

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott.ssa Giorgia Rori  
giorgia.rori@generazioni.eu

MEDICO RESPONSABILE

Dott. Luigi Missiroli  
casazacchera@generazioni.eu

### Informazioni riguardanti l'organizzazione dei servizi

RESPONSABILE GENERALE DEI SERVIZI

Dott. Stefano Rambelli  
stefano.rambelli@generazioni.eu

### Informazioni relative la gestione amministrativa

Sig.ra Ebe Severi  
amministrazione@generazioni.eu

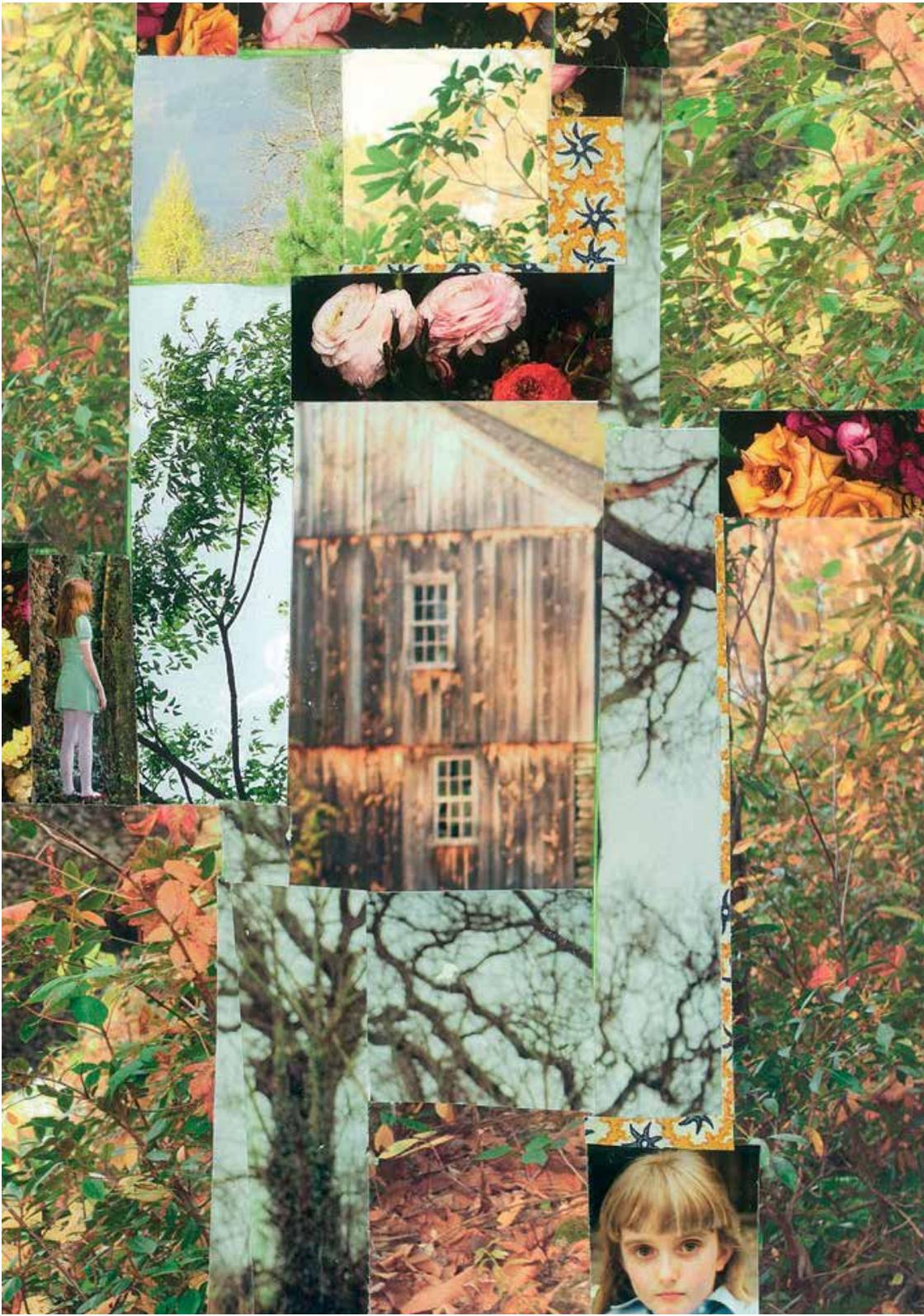
### Sede Operativa CASA ZACCHERA

Via Sadurano, 41 – 47011 Castrocaro Terme (FC)  
Tel 0543 769495 - Fax 0543 765452  
casazacchera@generazioni.eu  
casazacchera@pec.generazioni.eu

### GENERAZIONI Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: via Strada Nazionale, 15 - 47013 Dovadola (FC)  
Tel. 0543 934573 - Fax 0543 933591  
Codice Fiscale, Partita IVA  
e iscrizione Registro Imprese FC: 02690880402 REA FC: 284865  
Iscrizione Albo Società Cooperative: A113212  
Categoria Cooperative Sociali

[www.generazioni.eu](http://www.generazioni.eu)



SUNT LACRIMAE RERUM ET MENTEM MORTALIA TANGUNT

*Nulla c'è che non pianga.  
Vedersi in tante miserie si fa pensiero.*

*Eneide I, 462*

**Guido Ceronetti**  
TRAFITTURE DI TENEREZZA  
Poesia tradotta 1963-2008  
Giulio Einaudi Editore

PROGETTO GRAFICO E IMMAGINI  
ELENA CANDOLI

EDITING  
[NETWAYITALIA.COM](http://NETWAYITALIA.COM)