

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	1 DI 17

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Terapeutica Riabilitativa
Residenza Riabilitativa Psichiatrica

Villa S. Maria

Via Martiri della Libertà 189 R
Campomorone (GE)

 Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	2 DI 17

Indice

Premessa

Capitolo 1

Presentazione della Comunità e principi fondamentali

- 1.1. La mission
- 1.2. La visione
- 1.3. I valori aziendali
- 1.4. Principi fondamentali: diritti e doveri
- 1.5. Sede della Comunità

Capitolo 2

Le persone e l'organizzazione ed i servizi

- 2.1. La Direzione Generale
- 2.2. La Direzione Sanitaria
- 2.3. La struttura
- 2.4. I servizi

Capitolo 3

Assistenza e riabilitazione: cosa facciamo per voi

- 3.1. Obiettivi generali
- 3.2. Accesso ai servizi di riabilitazione (il ricovero)
- 3.3. Primo contatto: la nostra prassi
- 3.4. La vita comunitaria
- 3.5. Aree di intervento ed attività

Capitolo 4

Standard di qualità: impegni e programmi

- 4.1. Fattori di qualità dei servizi di riabilitazione
- 4.2. Standard di servizio

Capitolo 5

Informazioni, meccanismi di tutela e verifica

- 5.1. Informazioni
- 5.2. Tutela
- 5.3. Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	3 DI 17

PREMESSA

La presente “Carta dei Servizi” regola il rapporto tra cittadino/utente e la Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) “Villa Santa Maria” ed offre l’occasione ad operatori ed amministratori di realizzare ed erogare prestazioni sanitarie attente ai bisogni ed alle esigenze del cittadino/utente secondo standard di qualità sempre più elevati.

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute.

La Carta dei Servizi attua i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Con la Carta dei Servizi la CTR Villa Santa Maria si impegna:

- ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti dalla Carta stessa;
- ad individuare e pubblicare gli standard adottati e ad informare il cittadino/utente;
- a verificare il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti (interni ed esterni);
- a ricevere le osservazioni ed opposizioni in via amministrativa verso gli atti con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni. Dette osservazioni vanno presentate entro 15 giorni dal momento in cui l’interessato ne abbia avuto conoscenza, all’Ufficio Amministrativo.

La presentazione di osservazioni ed opposizioni all’atto di diniego di prestazioni non impedisce né preclude all’utente/cliente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

La Carta dei Servizi della CTR Villa Santa Maria, sulla base delle indicazioni dello “Schema di riferimento della Carta dei Servizi”, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 65/95 e delle Linee Guida “Attuazione della Carta dei Servizi nel Sistema Sanitario Nazionale”, Ministero della Sanità n. 2/95, è riferita:

- al trattamento terapeutico riabilitativo residenziale a ciclo continuativo di soggetti con problematiche di disagio mentale e psichiatriche,
- all’informazione, alla tutela, all’accoglienza ed alla partecipazione dei cittadini/utenti.

Villa Santa Maria basa il proprio sistema di valutazione della qualità sulla centralità del cliente e individua come fondamentale chiave di lettura del proprio operato la capacità di favorire cambiamenti attraverso la valutazione della corrispondenza fra risultati attesi e risultati ottenuti.

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	4 DI 17

CAPITOLO 1

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

La CTR Villa Santa Maria nasce nel settembre del 1994 su iniziativa del Dr. Menduni per colmare la lacuna costituita dall'assenza di comunità terapeutiche sul territorio genovese.

Oggi Villa Santa Maria è una Comunità Terapeutico Riabilitativa accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale, articolata su 2 moduli con 40 posti letto in convenzione al momento con ASL3 Genovese.

1.1 La mission

La Mission di Villa Santa Maria è quella di monitorare e promuovere per ciascuno degli Assistiti il più elevato livello di autonomia acquisibile, di limitarne il rischio involutivo, fronteggiandone le diverse manifestazioni di sofferenza psichica e di desocializzazione tramite attività psicoterapeutiche e di sostegno psicologico, attività riabilitative individuali e di gruppo, interventi psicofarmacologici e di assistenza alla persona.

1.2 La visione

Villa Santa Maria tende a realizzare per i suoi Assistiti un percorso terapeutico in ambiente protetto in cui la dimensione individuale si intreccia con quella di gruppo e in cui gli Utenti e gli operatori sono coinvolti in un progetto comune e condiviso, tendente allo sviluppo delle risorse e delle responsabilità personali. La struttura risponde ai bisogni degli Assistiti ed a quelli dei loro familiari attraverso un intervento diversificato, flessibile, vicino alla persona nel momento della sofferenza e costituito da un approccio che integra modelli di riferimento, competenze e professionalità differenziate.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato alla presa in carico globale dell'Assistito;
- creare le condizioni affinché gli Assistiti e le loro famiglie trovino presso la struttura condizioni di vita adeguate.

1.3 I valori aziendali

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	5 DI 17

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita degli Assistiti e parenti;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei famigliari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

1.4 Principi fondamentali

Uguaglianza: Villa Santa Maria si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingue, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, personalità

Imparzialità: Villa Santa Maria si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: a Villa Santa Maria è garantita la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta: Villa Santa Maria garantisce il diritto alla scelta, riferito alle cure necessarie ed ai medici specialisti.

Partecipazione: Villa Santa Maria garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia: Santa Maria ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

All'atto dell'ammissione viene consegnata la "Carta dei Diritti dell'Utente" e il "Regolamento interno di Villa Santa Maria".

La presente Carta dei servizi, salvo aggiornamenti dovuti a variazioni organizzative o a nuove disposizioni di legge, viene rivista ogni anno dalla Direzione per assicurarne la rispondenza e l'attualità del contenuto all'effettiva operatività del presidio.

La Carta dei servizi viene distribuita agli operatori della struttura e consegnata a tutti coloro (persone/enti) che entrano in contatto con la Comunità per richiesta di informazioni, prenotazioni od accettazioni assistii. E' inoltre a disposizione degli interessati presso l'ufficio amministrativo ed è pubblicata sul nostro sito internet (<http://www.gruppofides.it/?structure=villasantamaria>).

Il presente documento è stato inoltre inviato alle Associazioni di volontariato e di tutela dei consumatori.

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	6 DI 17

1.5 Sede della Comunità

La sede legale della CTR Villa Santa Maria è a Piombino (LI) in Piazza Verdi 14.

La sede amministrativa si trova a Genova in Piazza Portello 6/2 16124 Genova. La sede operativa, in cui si svolge l'attività sanitaria terapeutico-riabilitativa, si trova a Campomorone (Ge) in via Martiri della Libertà 189r.

Per arrivare da noi: Autostrada A7 – Uscita Genova Bolzaneto. Proseguire per Genova Pontedecimo e poi seguire le indicazioni per Campomorone. Oppure: Stazione Ferroviaria Genova Pontedecimo e poi autobus linea H fino a Campomorone.

I nostri recapiti telefonici:

010.784.106 per comunicare con gli uffici amministrativi e/o con i membri dell'équipe medico psicologica

010.7856.870 per inviare un fax.

L'indirizzo di posta elettronica è il seguente: villasantamaria@gruppofides.it

Il sito internet si trova all'indirizzo: www.gruppofides.it

In tema di trattamento dei dati sensibili il DPO incaricato è reperibile alla seguente mail: privacy@gruppofides.it.

Gli **orari per comunicare telefonicamente con gli utenti ospitati**, nel rispetto della privacy delle persone e delle normali attività di gestione della struttura, sono i seguenti: dalle ore 16.30 alle ore 18.30 di tutti i giorni.

I nostri **uffici amministrativi sono aperti al pubblico** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00 ed il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

CAPITOLO 2

LE PERSONE, L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI

2.1 La Direzione Generale

L'ufficio amministrativo centrale e la direzione generale sono ubicati in piazza Portello 6/2, Genova. Il Legale Rappresentante è il dott. Umberto Suriani.

 Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	7 DI 17

Al suddetto ufficio amministrativo spetta la tenuta degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali e legali dell'ente; la gestione dei rapporti economici con le ASL, nonché con i fornitori. All'ufficio amministrativo spetta, altresì, la gestione del personale in relazione alla distribuzione dei turni di lavoro su proposta della Direzione Sanitaria e dei Coordinatori della struttura.

La sig.ra Valentina Sias, cuoca della struttura in appalto esterno alla Cooperativa COS, è la responsabile dell'H.A.C.C.P. (igiene obbligatoria nelle cucine e nelle mense) ai sensi del Decreto Legislativo 155/97.

Il P.I. Giorgio Di Tullio è il responsabile per la sicurezza ai sensi del Decreto Legislativo 81/08.

2.2 La Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è la Dr.ssa Giuseppina Contri, medico psicologo clinico. Il suo ufficio è all'interno della struttura operativa dell'ente.

Alla Direzione Sanitaria, in concorso con l'équipe clinica (composta da Psichiatri, Psicologi, Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica, Educatori) spetta la responsabilità dei trattamenti, dei progetti terapeutico-riabilitativi e dei relativi protocolli, la gestione della lista di attesa, nonché di ogni atto e controllo sanitario e, per quanto attiene agli aspetti socio-sanitari, dei rapporti con le ASL, i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli utenti e con i familiari degli stessi.

2.3 La Struttura

Villa Santa Maria è situata in pieno centro nella cittadina di Campomorone, primo comune della Valpolcevera fuori dai confini di Genova. Gli utenti assistiti fruiscono pertanto di tutti i vantaggi che derivano loro dalla piena partecipazione alla vita sociale e beneficiano del contatto costante, seppur protetto, con la realtà d'ogni giorno.

La struttura è costituita da un nucleo centrale con ampi corridoi interni, da cui si accede alle camere, ai servizi igienici, alla cucina, alla lavanderia/stireria, alle stanze dei servizi medico-psicologici e delle attività riabilitative, all'infermeria, che si trova al centro del corpo della struttura. I tre piani sono collegati mediante scale e mediante un ascensore ad accesso regolamentato.

In tutti gli ambienti destinati alla permanenza ed al soggiorno degli assistiti è assicurata l'illuminazione naturale, mediante finestre prospicienti l'esterno, ed un'adeguata ventilazione naturale. Anche i n. 20 bagni sono ventilati naturalmente attraverso finestre.

Le camere da letto, di cui 7 con bagno, sono così distribuite:

n. 14 con un posto letto,

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	8 DI 17

n. 13 con due posti letto.

Gli altri ambienti attrezzati per gli utenti assistiti, sono:

- salone
- locali per la segreteria e la direzione sanitaria
- locali per le attività e i colloqui medico-psicologici
- refettorio organizzato con tavoli di max n. 4 coperti,
- sala video/TV,
- locale per attività motoria, psico-motoria, espressive
- laboratorio per attività grafo-pittoriche
- cortile
- terrazzo.

Alcune attività riabilitative si avvalgono di impianti esterni alla struttura, appartenenti a terzi e nei quali è organizzato l'accesso dei nostri assistiti:

- campo per attività sportive
- piscina
- laboratorio informatico

E' in dotazione della struttura un pulmino da nove posti ad uso degli utenti per tutte le attività sociali esterne.

2.4 I servizi

Il Servizio terapeutico-riabilitativo è attivo a ciclo continuativo 365 giorni l'anno.

Il personale in servizio è formato da un Direttore di Presidio, Medici Psichiatri, Psicologi, Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica, Educatori, Infermieri Professionali, Operatori Socio Sanitari e l'impiegata Amministrativa.

Il servizio di cucina è interno ed è affidato alla Cooperativa COS così come ci si avvale di appalto con ditta esterna per il servizio di lavanderia e per la biancheria piana.

La nostra organizzazione, per le consulenze specialistiche non di pertinenza della struttura, si avvale o usufruisce delle prestazioni delle strutture pubbliche del SSN e/o di altre strutture convenzionate accreditate.

Gli utenti assistiti fruiscono dei servizi medici di base previsti dal Servizio Sanitario Nazionale e ciascuno di essi ha il suo Medico di Medicina Generale di libera scelta.

 Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	9 DI 17

CAPITOLO 3

ASSISTENZA E RIABILITAZIONE: COSA FACCIAMO PER VOI

3.1 Obiettivi generali

La struttura accoglie persone che necessitano di assistenza psichiatrica e psicosociale continuativa e intensiva e che pertanto vivono a Villa Santa Maria in regime di residenzialità.

L'obiettivo è quello di far acquisire a ciascuno degli Assistiti il più elevato livello di autonomia possibile e di limitarne il rischio involutivo, fronteggiando nel contempo le diverse manifestazioni di sofferenza psichica e di desocializzazione.

Villa Santa Maria tende a realizzare per i suoi assistiti un percorso terapeutico, in ambiente protetto, in cui la dimensione individuale si intrecci con quella di gruppo e in cui gli Assistiti e gli operatori siano coinvolti in un progetto comune e condiviso, tendente allo sviluppo delle risorse e alle responsabilità personali.

Le patologie ospitate sono prevalentemente costituite da psicosi e disturbi di personalità di grave espressività sintomatologica a rischio di cronicizzazione, per le quali è necessaria una presenza continuativa del personale di assistenza sulle 24 ore, a regime di media-alta intensità terapeutica.

I rientri in famiglia degli Assistiti variano in funzione del singolo progetto terapeutico e/o delle situazioni familiari.

3.2 Accesso ai servizi di riabilitazione

Di regola ciascun Assistito viene segnalato dal Centro di Salute Mentale che lo ha in carico, e che valuta la necessità e l'indicazione di un inserimento nella nostra struttura psichiatrica residenziale.

E' possibile che richieste di inserimento pervengano anche da altri soggetti.

Le domande di inserimento vengono discusse dall'équipe che formula, in accordo con il servizio di salute mentale competente, e comunque, ove ne ricorrano le condizioni, con gli invianti, un progetto individualizzato di percorso terapeutico – riabilitativo che veda il consenso della persona (secondo il livello e le capacità con cui è in grado di fornirlo), e/o dei suoi familiari.

L'iniziale progetto, così formulato, può venire nel tempo rivisto ed adeguato alle mutate condizioni dell'Utente e del suo nucleo socio-ambientale di riferimento, ma sempre all'interno di un "lavoro di rete", partecipato e condiviso che coinvolga i vari soggetti. Tale complessa metodologia si rende necessaria onde evitare, per l'Assistito, irreversibili sradicamenti dall'ambiente familiare e sociale e possibili rischi di istituzionalizzazione.

L'ammissione amministrativa del soggetto presso la CTR Villa Santa Maria avviene nel momento in cui il Direttore di Dipartimento, il Dirigente Responsabile funzione Amministrativa, la Commissione Inserimenti e l'ASL di residenza dell'utente ne autorizzano il trattamento attraverso

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	10 DI 17

emissione di una impegnativa di ricovero in comunità.

La CTR Villa Santa Maria, accertata la regolarità dell'impegnativa, accoglie il soggetto in osservazione e trattamento, dandone comunicazione, nel termine di cinque giorni dall'avvenuto ricovero, alla ASL competente.

3.3 Primo contatto

Prima dell'inserimento in comunità, previo contatto con il Centro di Salute Mentale inviante, si concorda un primo incontro della persona con l'équipe curante, finalizzata sia alla conoscenza dell'Assistito, della sua storia, della sua famiglia, sia alla conoscenza, per l'utente, degli spazi dei luoghi di cura dove egli dovrà trascorrere il suo tempo per intraprendere un percorso terapeutico-riabilitativo.

In tale incontro la persona incontra l'équipe terapeutica; gli strumenti utilizzati in tale occasione sono il colloquio psicologico clinico e psichiatrico nonché l'inchiesta sociale.

Durante la prima settimana di ricovero si procede alla presa in carico graduale dell'Assistito, dando largo spazio alla fase dell'accoglienza ed alla stipula del contratto terapeutico.

3.4 La vita comunitaria

All'atto dell'inserimento in Comunità l'utente riceve indicazioni su quali siano le figure di riferimento professionali a cui potersi rivolgere per le esigenze cliniche e/o di vita quotidiana; all'ingresso gli viene consegnato il calendario delle attività riabilitative di gruppo.

La struttura è accreditata per accogliere 40 persone, per i quali gli interventi generali previsti sono:

- assistenza tutoriale legata alla vita quotidiana, con il soddisfacimento dei bisogni di residenzialità, alimentazione, cura ed igiene della persona e degli spazi di vita comune;
- interventi di natura sanitaria medica psichiatrica e medica internistica;
- interventi psicologici psicoterapeutici;
- interventi risocializzanti e riabilitativi;
- assistenza infermieristica.

Per ogni persona in carico viene stilato dall'équipe curante un Progetto Terapeutico Riabilitativo, in accordo con l'équipe del Centro di Salute Mentale inviante; tale progetto viene nel tempo verificato e valutato sulla base dell'efficacia e dei risultati ottenuti.

Il progetto prevede interventi specifici di natura sanitaria, psicologica, riabilitativa, sociale ed assistenziale che vengono programmati.

 Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	11 DI 17

Gli interventi che la comunità Villa Santa Maria può offrire e che possono quindi, laddove necessari, essere inseriti all'interno del progetto riabilitativo sono:

- visite e controlli periodici di medicina generale e/o specialistiche;
- interventi psicoterapici e colloqui di sostegno con gli psicoterapeuti di riferimento;
- attività riabilitative e risocializzanti interne ed esterne.

Si sfruttano quindi tutte le opportunità che favoriscono la differenziazione e la integrazione fra persone, nel massimo rispetto delle caratteristiche personali di ognuno (età, livello socio-culturale, autonomia e abilità possedute, capacità residue e potenzialità individuali, tipologia diagnostica) per recuperare quelle abilità comportamentali che conducono ad una relazione sociale quanto più possibile chiara e sana.

Tutte le attività prospettate rispondono ad obiettivi terapeutici ben definiti sulla base delle carenze personali, della vita biologica di ciascun utente ovvero al blocco relazionale che impedisce loro di acquisire le competenze sociali richieste.

Fondamentale per favorire la *compliance* all'attività è la relazione che si stabilisce fra l'operatore che conduce quella determinata attività e l'Assistito: l'aiuto fattivo e concreto, il sostegno attraverso messaggi chiari di accettazione e stima rende possibile il far-fare anziché il sostituirsi al fare.

3.5 Aree di intervento ed attività

L'intervento riabilitativo si articola in un complesso di attività che danno vita alla residenza e che hanno lo scopo di stimolare e promuovere le abilità e competenze nelle relazioni interpersonali, nell'aver maggiore cura di sé, nel saper gestire le proprie cose, nell'occuparsi di una futura situazione abitativa con un maggior grado di autonomia e nello svolgere adeguatamente un lavoro seppur protetto:

- Assemblea plenaria (discussione organizzativa della vita in Comunità).
- Gruppo discussione (su argomenti di attualità).
- Gruppo auto-aiuto.
- Gruppo lettura (libri e quotidiano).
- Gruppo cineforum e documentario.
- Gruppo di apprendimento delle dinamiche relazionali.
- Gruppo lavatrice.
- Cura degli spazi della Comunità.
- Apparecchiare e sparecchiare il refettorio.
- Acquisti personali.
- Uscita giornaliera per piccoli Gruppi.
- Partecipazione ad eventi (mostre, fiere, spettacoli, feste, ecc.).
- Pizzeria, ristorante e gelateria.
- Gruppo gita mare.
- Attività fisica e motoria (ritmo e movimento).

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	12 DI 17

- Nuoto presso piscina pubblica.
- Igiene e cura di sé.
- Parrucchiere.
- Estetista.
- Gruppo cosmesi e trucco.
- Gruppo manualità (disegno, maglia, bricolage, attività di stiro dei propri indumenti, organizzazione feste ed eventi, preparazione calendario di Comunità, ecc.).
- Festa dei compleanni.
- Gruppo musicale (ascolto ed esecuzione).
- Gruppo TV.
- Insegnamento di abilità base quali la lettura/scrittura, gestione del denaro, orientamento ambiente esterno.
- Laboratorio informatico
- Attività socialmente utili con particolare riferimento alla **Associazione Ri-sistemiamoci (ASSOCI)** costituita da parte di un gruppo di Operatori e Assistiti che vede i nostri Utenti coinvolti nelle pulizie dei giardini pubblici e nel volantinnaggio delle iniziative del Comune di Campomorone.
- Attività di avvicinamento, conoscenza della musica in collaborazione con la **Casa della Musica** di Genova.
- Progettazione, in accordo con le agenzie del territorio di momenti occupazionali e lavorativi per dare la possibilità ai nostri Assistiti che presentano delle idonee abilità di essere ammessi nel mondo del lavoro.

CAPITOLO 4

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Per ogni persona che si occupa di riabilitazione, e di riabilitazione psichiatrica in maniera particolare, mettere a punto nuovi strumenti operativi per “fare” riabilitazione significa contribuire allo sviluppo delle conoscenze rivolte a modificare positivamente non solo le attuali condizioni di salute ma, globalmente, la condizione di vita delle persone che necessitano di fruirne.

Ciò è vero in quanto, qualunque sia l'intervento riabilitativo che noi applichiamo, in ogni caso andiamo necessariamente a determinare il grado, o limite, di salute/funzionalità/benessere possibile per quella data persona, in relazione al suo quadro psicopatologico, agli interventi che attuiamo in suo favore, agli effetti che i nostri interventi generano nella persona ed alla nostra capacità di leggerne in modo corretto gli sviluppi: valutazione, quest'ultima, che guida alla definizione degli interventi successivi.

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	13 DI 17

Le implicazioni connesse a questa grande responsabilità ci chiamano all'impegno costante di sviluppare, attraverso la progettazione, la sperimentazione e la sua successiva verifica, percorsi operativi che prevedano un'ampia flessibilità dell'intervento riabilitativo, per farne uno strumento capace non soltanto di conformarsi alla progressione delle fasi evolutive ed involutive dell'utenza, ma soprattutto anticiparne le esigenze ed i bisogni ad esse specifiche.

Infine, per quanto riguarda la "diagnosi", adottiamo i parametri diagnostici suggeriti dall'American Psychiatric Association attraverso il DSM IV-TR (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*), a favore della chiarezza e dell'uniformità delle diagnosi e dei criteri ad esse connesse tra le diverse organizzazioni che erogano servizi di riabilitazione e cura a carattere psichiatrico.

4.1 Fattori di qualità dei servizi di riabilitazione

Villa Santa Maria si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati. In particolare nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi a:

- informazione – accoglienza – cortesia;
- flessibilità – tempestività;
- trasparenza;
- progetti di miglioramento;
- tutela degli utenti;
- pubblicizzazione della Carta dei Servizi.

In base a tali standard Villa Santa Maria si impegna a realizzare i propri obiettivi di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e alle esigenze dei cittadini.

Informazione – accoglienza - cortesia

Villa Santa Maria garantisce la corretta informazione del cittadino e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità. Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione degli assistiti, dei loro familiari e dei servizi inviati.

Flessibilità - tempestività

Villa Santa Maria garantisce ai familiari e ai visitatori l'accesso alla struttura di norma nei giorni festivi e prefestivi dalle 8.30 alle 18.30 o in giorni e orari diversi, previo accordo con l'équipe curante. Le cure necessarie all'ospite sono fornite in modo tempestivo e professionale dallo staff assistenziale.

Trasparenza

Villa Santa Maria garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a

 Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	14 DI 17

disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle cure prestate, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

Progetti di miglioramento

Villa Santa Maria considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini. Villa Santa Maria ha conseguito nel 2015 la certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001:2008.

Tutela degli utenti

Villa Santa Maria misura e analizza il livello di soddisfazione consegnando periodicamente agli assistiti e ai loro familiari specifici questionari, dove l'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

Pubblicizzazione della Carta dei Servizi

Villa Santa Maria mette a disposizione degli utenti la Carta dei Servizi che è reperibile presso l'ufficio amministrativo.

4.2 Standard di servizio

In questo quadro di riferimento la valutazione del servizio erogato dalla CTR viene definito sulla base dell'analisi di tre aspetti:

1. l'andamento degli indicatori di servizio;
2. il lavoro clinico quotidiano e il raggiungimento degli obiettivi prefissati per ogni singolo Assistito;
3. l'analisi dei Questionari sulla Qualità per Assistiti e familiari.

La Direzione, sulla base di una consolidata esperienza pregressa ha individuato i seguenti indicatori di controllo, ossia gli standard di quantità e qualità del servizio di cui si impegna ad assicurare il monitoraggio:

- periodo permanenza in struttura
- analisi partecipazione attività riabilitative
- analisi partecipazione attività socialmente utili ASSOCI
- analisi assenze ai pasti

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	15 DI 17

E dal 2018 il monitoraggio di alcuni indicatori richiesti da ALISA:

- ricoveri ospedalieri
- agiti auto ed etero aggressivi
- allontanamenti non autorizzati
- dimissioni e mancati inserimenti non concordati

Ogni settimana si tiene la riunione d'equipe a cui partecipa l'intero staff di lavoro discutendo i singoli casi clinici, organizzando le attività di gruppo ed individuali, incontrando i servizi referenti. La riunione d'équipe rappresenta il momento in cui viene condivisa l'esperienza che ciascuno fa con l'utente e i diversi interventi vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce in un progetto terapeutico. Tale piano può essere passibile di aggiustamenti in corso d'opera finalizzati comunque al raggiungimento degli obiettivi pianificati per ciascun utente.

La somministrazione dei questionari sulla soddisfazione avviene, compatibilmente con lo stato dell'utente, almeno una volta all'anno, così come quello destinato ai familiari e ai Servizi invianti. Vista la dinamicità della struttura in termini di ingressi e dimissioni, si è stabilito che la somministrazione deve avvenire dopo il secondo mese di inserimento e non oltre il sesto mese. Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari e le sottopone alla Direzione affinché sia possibile pianificare le azioni necessarie e/o suggerite.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati, ai loro familiari e agli enti invianti.

CAPITOLO 5

INFORMAZIONI, MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

5.1 Informazioni

Ulteriori informazioni dettagliate sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e di fruizione sono fornite ai cittadini/utenti dall'impiegato dell'Ufficio Amministrativo e dal Responsabile della Comunicazione Dottor Federico Patrone.

5.2 Tutela

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti della Comunità Terapeutica Riabilitativa "Villa Santa Maria" che si avvalgono delle prestazioni sanitarie erogate dalla Comunità stessa.

	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	16 DI 17

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia/efficienza, che abbia negato o limitato, al reclamante, la fruibilità delle prestazioni;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
 - ✓ della Carta dei Servizi adottata dalla CTR;
 - ✓ dei principi contenuti nel D.P.C.M. del 19/05/95 ("Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari") e nella direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
 - ✓ dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti;
 - ✓ del Decreto Legislativo 196/2003 per la parte relativa al trattamento dei dati sensibili.

La tutela degli utenti viene garantita tramite l'Ufficio Amministrativo della Struttura; tale Ufficio, nell'ambito dell'esercizio della tutela, svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami, esposti e/o segnalazioni;
- provvede, su delega della Direzione Generale e/o della Direzione Sanitaria, a dare immediata risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
- predispose l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione e propone alla Direzione Generale e/o della Direzione Sanitaria la risposta da inviare all'interessato;
- invia la risposta all'utente e contestualmente ne trasmette copia ai responsabili di servizio interessati per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

5.3 Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi cittadino utente dei servizi erogati dalla Comunità Terapeutica Psichiatrica "Villa Santa Maria", direttamente o tramite parenti o affini, e/o dagli organismi di tutela o le associazioni di volontariato di cui al comma 7, art. 14 del Decreto Legislativo 502/92. L'utente attiva la procedura di tutela tramite la presentazione di una segnalazione quando è stata negata o limitata da parte della CTR la fruibilità delle prestazioni in maniera ritenuta illegittima o quando la negazione o limitazioni delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio. Le osservazioni e le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi di seguito elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Non saranno tenute in considerazione, in nessun caso, le segnalazione pervenute in maniera anonima.

La tutela può essere richiesta tramite:

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ALLEGATO C REV. 8 DEL 30/05/2018
	Comunità Terapeutica Riabilitativa (CTR) VILLA SANTA MARIA	17 DI 17

1. segnalazione scritta, in carta semplice, inoltrata per posta, fax, e-mail;
2. compilazione di moduli appositamente predisposti e disponibili presso l'Ufficio Amministrativo;
3. colloquio diretto con l'impiegato amministrativo.

Il reclamo telefonico non viene tenuto in considerazione poiché può dar adito a fraintendimenti ed equivoci.

A chi rivolgere l'istanza di tutela:

- le segnalazioni formulate possono essere consegnate presso la sede dell'Ufficio Amministrativo; tale Ufficio, nei tre giorni successivi, comunicherà ai referenti di servizio interessati, alla Direzione Generale e/o alla Direzione Sanitaria, notizia della segnalazione, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.