

***“COMUNITA’ TERAPEUTICA ASSISTITA”
ASSOCIAZIONE GEA ONLUS***

VIA Alcide De Gasperi snc

90023 Ciminna (PA)

Tel – Fax 091.5750930

E-mail: ctagea@gmail.com

**Struttura privata accreditata con il
Servizio Sanitario Nazionale.**

CARTA DEI SERVIZI



	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

Questa “ Carta dei Servizi” volta ai cittadini utenti, illustra gli organismi interni alla Comunità preposti alla tutela degli ospiti e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sui servizi offerti.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

PREMESSA

Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Comunità Terapeutica Assistita Gestita dall’Associazione GEA ONLUS e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l’utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla Comunità, preposti alla tutela degli ospiti e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possono negare o limitare la fruibilità delle prestazioni d’assistenza da parte dei cittadini utenti assicurando, così, la trasparenza e l’efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

L’Associazione GEA ONLUS opera per fare emergere le preziosità dell’esistere degli ospiti, proponendo un ambiente accogliente e funzionale, dove ciascuno può ritrovare uno spazio fisico interno e orientarsi nello spazio esterno più prossimo, avere un proprio spazio da tenere in ordine, e più spazi in comune dove ritrovarsi, guardarsi, riconoscere la presenza dell’altro, ritrovare la propria identità.

*Nella CTA dell’ Associazione GEA ONLUS, ciascun operatore sa di trovarsi impegnato in una “avventura volta a riempire e gratificare l’esistenza di persone già tanto segnate dalla sofferenza, sapendone cogliere i bagliori dell’intelligenza con afflato etico”.
(Tripi E, et al., 2001).*

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che sono distribuiti, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire un’assistenza “confortevole”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

Il Presidente

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- Presentazione	pag. 5
- Struttura della CTA	pag. 6
- Fine istituzionale	pag. 6
- Principi fondamentali	pag. 6

PARTE 1°

- L'assistenza medica	pag.7
- I medici specialisti	pag.7
- Il direttore sanitario	pag.7
- Il pedagogo	pag.7
- Lo psicologo	pag.7
- L'assistente sociale	pag. 8
- Gli animatori di comunità	pag. 8
- Gli infermieri	pag. 8
- Il personale ausiliario	pag. 8
- Impiegato amministrativo	pag. 8
URP (ufficio relazioni pubblico)	pag.9
- Riconoscimento degli operatori	pag.10

PARTE 2°

- Programma di assistenza sanitaria	pag.11
- Gestione della lista d'attesa	pag.12
- Ammissione	pag.12
- Valutazione dell'ospite nella fase di accoglienza	pag.12
- L'assistenza durante il soggiorno	pag.13
- Prosecuzione del trattamento	pag.13
- Dimissione	pag.13
- Formazione del personale	pag.13

PARTE 3°

- Ristorazione	pag.14
- Lavanderia	pag.14
- Igiene ambientale	pag.14

PARTE 4°

- I diritti del malato	pag.15
- Norme di comportamento per i pazienti	pag.16
- Ambienti ed attrezzature	pag.16
- Fumo	pag.16
- Allontanamenti brevi	pag.16
- Riposo	pag.16
- Visite dei familiari	pag.16
- Giornata tipo	pag.17

PARTE 5°

- Indicatori di qualità e obiettivi 2019	pag.18
- Obiettivi 2022	pag. 19

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

1. PRESENTAZIONE

L'Associazione GEA ONLUS ha realizzato una Comunità Terapeutica Assistita ubicata in via Alcide De Gasperi snc a Ciminna in Provincia di Palermo, ed iscritta all'Albo Regionale Siciliano degli Enti che concorrono all'attività riabilitativa.

Fa parte dei presidi dell'area residenziale del Dipartimento di Salute Mentale della ASP di Palermo, ed esplica funzioni *terapeutico-riabilitative* e *socio-riabilitative* per utenti di esclusiva competenza psichiatrica, sia per il trattamento di situazioni di acuzie o di emergenza per le quali non risulti necessario o utile il ricovero ospedaliero, sia per assistenza protratta successiva al ricovero ospedaliero, sia per l'attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi di medio-lungo periodo che non possono essere assicurati dalla famiglia d'appartenenza né possono essere condotti adeguatamente nel contesto abitativo di provenienza.

L'Associazione GEA ONLUS si pone come mediazione istituzionale fra realtà sociale e paziente, come luogo o momento di passaggio nel percorso programmato per la restituzione alla comunità sociale, in cui vengono messi a disposizione spazio e tempo. La sua ragion d'essere è quella di garantire una risposta efficiente ed adeguata a chi ne ha bisogno ed ai suoi familiari, nel *rispetto della libera scelta del luogo di cura*.

Seppure, nell'accezione generale, la "*riabilitazione*" consista nell'attuazione di tutte quelle misure che consentono al paziente di recuperare le capacità perdute, di sviluppare le sue potenzialità, di acquisire comportamenti socialmente condivisi, di elaborare e riorganizzare la propria vita, affinché possa muoversi in modo adeguato ed efficace nel suo spazio sociale (*Spivak, 1988*), realisticamente - nello specifico delle attività che si svolgono - riabilitazione è *condivisione della quotidianità della vita per trovare risposte, per ottenere il miglioramento della qualità di vita* attraverso un processo che aiuti da un lato a realizzare il massimo delle potenzialità funzionali psico-fisiche, affettive e relazionali, e dall'altro ad adattarsi alle limitazioni connesse alla disabilità.

Il principale obiettivo, quindi, è quello di garantire, attraverso interventi medici, psicologici, pedagogici, sociali, che la persona con una disabilità psichica, che si trovi in condizione di svantaggio psico-sociale, possa fare il miglior uso delle sue residue abilità fisiche, emotive, sociali e intellettuali per vivere, apprendere e lavorare nella comunità, con il minimo sostegno possibile da parte dei rappresentanti delle professioni di aiuto.

Lo spirito che sottende ed anima l'approccio riabilitativo in Comunità è quello di ritenere che la disabilità o il disagio psichico di alcuni possano divenire fattori che promuovano la crescita umana di tutti e che la sofferenza e il disagio possano divenire mezzi attraverso i quali i singoli e la comunità migliorino il loro grado di competenza culturale ed affettiva (*La Barbera D., 2002*).

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

2. STRUTTURA DELLA C.T.A.

Ubicata nel tessuto urbano nel Comune di Ciminna (PA), ben collegata da mezzi pubblici (Autobus di Linea), al fine di prevenire ogni forma d'isolamento sociale ed ogni difficoltà di rapporto fra gli ospiti e le loro famiglie e di agevolare i processi di socializzazione, la CTA Associazione GEA è anche prossima ad altre strutture territoriali ed ospedaliere del Dipartimento di Salute Mentale, con possibilità d'interazioni riabilitative trasversali sia per i pazienti sia per gli operatori.

Allocata in un edificio di recente costruzione, a 3 elevazioni fuori terra di cui solo due oggetto della presente relazione e nell'atto autorizzativo e di Accreditamento. Oltre al piano terra, confortevole sul piano abitativo e igienico-sanitario, con spazi e locali adeguati alla tipologia della popolazione assistita ed alle attività che si svolgono, risponde perfettamente ai requisiti di cui al DPCM 22.12.1989, allegato A, criteri del D.A. 890/2002.

La CTA Associazione GEA Onlus dispone di :

- ❖ camere di degenza per 20 utenti, disimpegnate da ampio corridoio. Primo piano della struttura.
- ❖ Sono presenti adeguati servizi igienici e impianto di riscaldamento, e le aree comuni sono dotate di condizionamento d'aria oltre che di riscaldamento.

Tutti i locali sono conformi alla normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Le camere degli ospiti, presenti al primo piano, sono così ripartite:

- 4 camere di degenza a un posto letto;
- 2 camere di degenza a 2 letto;
- 4 camere a 3 posti letto.

Inoltre al primo piano sono presenti un'infermeria, locale pulito e locale sporco.

Al piano terra sono presenti i seguenti locali:

- ❖ locale per l'attività psicologica individuale e le valutazioni psicodiagnostiche
- ❖ locali per la terapia occupazionale, gioco, TV
- ❖ locali per l'attività pedagogica
- ❖ locale soggiorno attrezzato
- ❖ locale pranzo, diverso da quello di soggiorno
- ❖ ufficio di direzione medica con servizi igienici
- ❖ ufficio di servizio sociale
- ❖ sala riunioni
- ❖ stanza medico psichiatra con servizi igienici
- ❖ locali per l'attività amministrativa
- ❖ infermeria
- ❖ magazzino Farmaci
- ❖ locale guardaroba
- ❖ lavanderia, stireria
- ❖ locali e spazi dedicati per il personale
- ❖ servizi igienici distinti per utenti e personale
- ❖ giardino esterno.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

Fine istituzionale della C.T.A. è quello di esplicitare funzioni terapeutico-riabilitative e socio-riabilitative per utenti di esclusiva competenza psichiatrica.

Obiettivo della nostra attività è quello di salvaguardare e migliorare la qualità di vita degli utenti aiutandoli a recuperare, quando è possibile, le abilità perdute oppure ad adattarsi alle limitazioni imposte dalla disabilità; questo al fine di riportare gli ospiti al massimo livello di autonomia possibile da un punto di vista sia fisico, sia psicologico che sociale ed economico.

Principi fondamentali

L'attività della C.T.A. si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

Continuità: la C.T.A. assicura la continuità e la regolarità della cura. In caso d'irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione: la C.T.A. garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa.

Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

PARTE 1°

L'Assistenza Medica

E' garantita dalla presenza di due medici specialisti che si occupano dell'attività terapeutica e diagnostica dell'ospite, del trattamento farmacologico, integrandolo con l'intervento clinico per favorire un reinserimento nel contesto sociale e familiare, rapportandosi costantemente con i familiari.

I Medici Specialisti

Si occupano inoltre di educazione sanitaria e riabilitativa, usufruendo di consulenze specialistiche qualora lo ritengano opportuno.

Il Direttore Sanitario

E' il responsabile della struttura nei suoi aspetti igienico-sanitari, di sicurezza e medico-farmacologici e svolge funzioni d'organizzazione e di controllo delle cure e dei programmi riabilitativi dell'ospite, mediante riunioni con il personale della struttura per stimolare il lavoro d'equipe e per far emergere le potenziali competenze di ciascun operatore.

Il Pedagogista

Opera negli ambiti in cui si svolgono i processi educativi, formativi e preventivi (famiglia-lavoro-comunità-scuola), predisponendo e realizzando interventi educativi, effettuando la valutazione delle abilità di base dell'ospite, la definizione di obiettivi specifici e la verifica periodica dell'andamento del percorso riabilitativo dello stesso.

Lo strumento di valutazione utilizzato è l' ICF (classificazione internazionale del funzionamento della disabilità).

Il pedagogista inoltre si occupa dell'organizzazione e della gestione, attraverso la collaborazione con gli animatori di comunità, della "quotidianità" degli ospiti, dalla cura dell'igiene personale alla gestione del loro spazio vitale, alle attività ricreative e d'intrattenimento sia interne sia esterne alla C.T.A. potenziando il patrimonio creativo di ciascuno.

Lo Psicologo

Si occupa della valutazione clinica, degli aspetti psicodiagnostici, integrando il suo lavoro con l'equipe psico-pedagogica, secondo un progetto riabilitativo individualizzato di trattamento degli ospiti. Inoltre si occupa del sostegno psicologico dell'ospite mediante colloqui regolari e l'organizzazione d'incontri di gruppo a tema. Tali incontri avvengono settimanalmente e coinvolgono tutti gli utenti della struttura, permettendo l'osservazione delle dinamiche di gruppo e sono finalizzati alla condivisione di temi e alla libera espressione di vissuti e bisogni dei partecipanti.

Lo psicologo offre interventi di sostegno e di chiarificazione alla famiglia dell'utente per supportarla nell'eventuale rientro in famiglia di quest'ultimo.

Gli strumenti che generalmente vengono utilizzati come integrazione al colloquio clinico sono soprattutto test proiettivi e test di intelligenza.

L'Assistente Sociale

All'interno della Comunità si rapporta costantemente con gli ospiti, svolgendo la funzione di mediatore tra l'utente e le istituzioni, tra l'utente e la famiglia per

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

coinvolgere i familiari nel trattamento e nella risoluzione dei problemi dell'ospite, con particolare attenzione per le eventuali implicazioni di tipo giuridico, civile e penale. Inoltre, guida l'ospite nella cura della situazione finanziaria.

L'assistente sociale, in collaborazione con il pedagogo, svolge anche un ruolo di mediazione tra i bisogni dell'ospite e le opportunità offerte dal territorio, occupandosi.

Dell'iscrizione a corsi di formazione professionale, del recupero scolastico, della frequentazione di centri sociali e dell'eventuale inserimento lavorativo.

Infine, è compito dell'assistente sociale programmare, allo scadere del periodo di permanenza in comunità, la prosecuzione del percorso riabilitativo all'interno della

famiglia d'origine, o in famiglie affidatarie, o in specifiche strutture residenziali (case famiglia, comunità alloggio, ecc.) .

Gli Animatori di comunità

Operano lavorando in stretto contatto con il pedagogo per realizzare dei programmi educativi specifici finalizzati al ri-apprendimento di abilità residue, e riguardano:

Le competenze di base (attività legate ad attenzionare il corpo, affinché gli ospiti possano essere in grado di prendersi cura di sé in maniera autonoma).

La capacità di organizzare lo spazio ed il tempo

La capacità di gestire il proprio tempo libero.

La capacità di gestire il proprio denaro

L'attivazione d'interessi e attitudini

Gli animatori mirano anche ad attivare il potenziale ludico-culturale-espressivo dell'utente e anche a stimolare le sue attitudini e la sua creatività mediante la realizzazione di specifici Laboratori:

- ❖ **lettura:** viene letto e commentato un giornale quotidiano affinché gli ospiti possano riappropriarsi del loro presente in una corretta dimensione spazio-temporale
- ❖ **attività di giardinaggio** per favorire il rapporto con la natura.
- ❖ **attività di musica e teatro:** attraverso la musica viene data la possibilità di esprimersi liberamente vivendo momenti spensierati, di esercitare la memoria attraverso il ricordo di vecchie canzoni
- ❖ **Fotografia:** al fine di stimolare apprendimenti attraverso lo "scatto" libero.
- ❖ **Scrittura creativa:** lo scrivere rappresenta una tecnica nella quale è la parola che assume uno spazio ben preciso, come accompagnamento di un determinato modo di agire o come comunicazione con gli altri, o ancora come condivisione di esperienze e stati d'animo.
- ❖ **Attività didattica:** per l'alfabetizzazione degli ospiti che non sanno leggere e scrivere, e per consentire, a chi lo desidera, di esprimere i propri pensieri attraverso poesie, temi, ecc.
- ❖ **Cineforum:** per utenti selezionati ai quali, al termine della proiezione, è richiesto di partecipare ad un gruppo di riflessione sul tema del film
- ❖ **Attività sportive:** calcetto, ping-pong, calciobalilla, attivata motoria.
- ❖ **Escursioni e passeggiate** al fine di stimolare apprendimenti attraverso il contatto con situazioni della vita di tutti i giorni, per favorire le relazioni

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All11-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------------------------

interpersonali, l'acquisizione del senso d'appartenenza al territorio e quindi la convinzione di essere accettati da chi, per lungo tempo, li ha discriminati

- ❖ **attività artistico-espressive** al fine di valorizzare la libera espressione dei propri vissuti e la libera creatività. Questa attività viene privilegiata. Il laboratorio di pittura, inizia come momento di comunicazione tra l'operatore e gli ospiti.
- ❖ **Attività teatrale** : *è configurabile quale processo creativo che consente la riscoperta e la valorizzazione della dimensione sia corporea, che intellettuale, che sociale (in una costante apertura verso l'altro)*

Permette in una prima fase di aggregarsi ed esprimersi seguendo modalità figurative autonome, scelte liberamente, espressione della propria fantasia. L'attività di pittura si sviluppa in incontri della durata di circa tre ore e prevede il libero utilizzo del materiale messo a disposizione, con la realizzazione di un elaborato che diventa percorso narrativo e momento di socializzazione, dove l'ospite esprime anche verbalmente ciò che ha rappresentato sul suo elaborato. La rappresentazione pittorica permette infatti all'ospite di entrare in contatto diretto con il suo mondo interiore e di proiettarlo nel reale, diventando inoltre un'espressione oggettiva di cui si può parlare. Il prodotto artistico diventa allora un mezzo di comunicazione che consente un'incontro empatico tra ospite ed operatore e tra singolo e gruppo. Nel passaggio alle fasi successive si realizza la liberazione e la rielaborazione dei vissuti emotivi e l'ospite si riappropria della sua soggettività, si apre ad un rapporto più reale con gli altri, si concretizza e prende forma la relazione empatica del processo riabilitativo. L'esposizione all'esterno, presso fiere, e la vendita dei lavori realizzati, rappresenta motivo di ulteriore gratificazione, restituendo agli ospiti la percezione di essere accettati e non soltanto stigmatizzati.

Gli Infermieri

Collaborano alla programmazione e attuazione del progetto terapeutico-riabilitativo, svolgendo mansioni di carattere sanitario, prendendosi cura giornalmente di ogni ospite, promuovendo il rispetto e la cura dell'igiene personale e favorendo la compliance alla terapia.

L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana per tutte le 24 ore.

Il Personale OSS

Si occupa della pulizia giornaliera e periodica degli ambienti comunitari e del servizio di assistenza e di pulizia e lavanderia.

Impiegato Amministrativo

U.R.P. (Ufficio Relazioni Pubbliche)

Ubicato all'interno della C.T.A. per fornire informazioni sui servizi. E' inoltre a disposizione per raccogliere suggerimenti, consigli o reclami che potranno essere presentati anche in forma anonima mediante l'apposita "Scheda per il reclamo" disponibile all'ingresso della struttura.

Con cadenza annuale sarà distribuito un questionario per la valutazione dei servizi offerti.

Riconoscimento degli operatori

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante la propria mansione.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

PARTE 2°

Durata del trattamento Terapeutico - riabilitativo

In ottemperanza al D.A. del 27/04/2012 (Piano Strategico Salute Mentale) e al D.A. n. 01 del 07/01/2014 *“Approvazione dei contenuti dei programmi terapeutici - riabilitativi delle strutture residenziali psichiatriche”* si da atto che la durata nella permanenza nella struttura dei soggetti psichiatrici per trattamenti terapeutici riabilitativi intensivi ed estensivi, non potrà superare il limite temporale di 72 mesi, di cui massimo 24 mesi per il programma terapeutico intensivo e massimo 48 mesi per il programma terapeutico – riabilitativo di tipo estensivo.

L'unica eccezione ai suddetti limiti temporali è relativa ai ricoveri già disposti dall'Autorità Giudiziaria, nell'ipotesi che, a fronte di soluzioni assistenziali alternative prospettate dal DSM, la magistratura dovesse eventualmente disporre la prosecuzione del trattamento oltre il limite temporale di 72 mesi.

Prosecuzione del trattamento

Almeno 20 giorni prima della scadenza del periodo di trattamento stabilito, l'Ente comunicherà al DSM i risultati conseguiti, con particolare riferimento allo stato socio-relazionale dell'assistito e al livello di riabilitazione raggiunto.

Qualora se ne ravvisi la necessita, in relazione ai risultati conseguiti, l'ASP di APlermo, tramite il DSM, potrà richiedere espressamente la prosecuzione del trattamento in coerenza alle previsioni di cui sopra al richiamato D.A. n. 01 del 07/01/2014.

Programma d'assistenza sanitaria

La CTA per ciascun paziente dovrà procedere alla stesura del programma terapeutico di struttura in aderenza a quanto previsto dal Decreto Assessoriale n. 01 del 07/01/2014 in ordine ai contenuti dei programmi terapeutico –riabilitativi delle strutture residenziali psichiatriche; il Piano di interventi dovrà prevedere il coinvolgimento dell'utente, della famiglia e delle strutture del territorio.

Gestione della lista d'attesa: la priorità è determinata dall'ordine cronologico delle richieste d'inserimento da parte del D.S.M. con le necessarie eccezioni per le situazioni di emergenza.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

Ammissione:

L'ammissione avviene sulla base della richiesta dell'ASP di Palermo e di residenza del soggetto, tramite il D.S.M., in attuazione del programma terapeutico personalizzato, elaborato dal medesimo, previo consenso informato del soggetto e/o della famiglia. Entro cinque giorni la direzione sanitaria comunica dell'avvenuto ricovero al D.S.M. competente per territorio e al D.S.M. che ha disposto il ricovero se diverso. Il personale

Del Dipartimento di Salute Mentale collabora con il personale della C.T.A. per la stesura di un piano dettagliato d'interventi. (coinvolgimento delle famiglie e delle strutture del territorio).

Il periodo di permanenza autorizzato non supera i dodici mesi, salvo proroghe successive in relazione ai risultati conseguiti ed in caso di ulteriore necessità per un periodo complessivo generalmente contenuto entro i trenta mesi.

Valutazione dell'ospite nella fase d'accoglienza

La valutazione dell'ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute (compilazione della cartella clinica), al fine di individuare un'appropriata programmazione dell'intervento terapeutico-riabilitativo.

La cartella è implementata dagli esami psicodiagnostici, dagli esami di laboratorio e strumentali, eventualmente necessari, e dal progetto terapeutico-riabilitativo.

A richiesta dell'interessato, o del tutore se trattasi di persona interdetta, viene fornita fotocopia della cartella clinica.

La cartella può essere ritirata dal richiedente o da persona fornita di delega autenticata.

L'assistenza durante il soggiorno

Sotto la responsabilità della direzione sanitaria è garantita l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

La Direzione sanitaria coordina il percorso terapeutico-riabilitativo, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante riunioni.

L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha diritto al rispetto della privacy e alla tutela dei suoi dati personali, inoltre ha facoltà di

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

ricevere liberamente le visite nei locali della struttura e nel rispetto delle regole della convivenza e durante la degenza ha facoltà di uscire dalla struttura, liberamente o accompagnato dagli operatori (frequentare scuola-corsi svolgere attività lavorative).

Può inoltre rientrare a casa in occasione della festività, eventi particolari ecc. usufruendo di permessi concordati con l'equipe.

Nel caso di permessi che comportano il pernottamento fuori della struttura, n'è data comunicazione al D.S.M. di riferimento.

Prosecuzione del trattamento

In caso d'eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico-riabilitativo, la direzione sanitaria della C.T.A. informa il D.S.M. del territorio di residenza dell'ospite sui risultati conseguiti, rappresentando la necessità di proroga del ricovero che l'ASP di Palermo autorizza tramite il predetto Dipartimento, specificando l'ulteriore durata.

Dimissione

La dimissione dell'ospite è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti, referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture. Le dimissioni sono notificate entro tre giorni al Dipartimento competente per territorio.

Formazione del personale

La Direzione, come responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

PARTE 3°

Ristorazione

La preparazione dei pasti viene effettuata e fornita da una ditta esterna del settore che li trasporta in confezioni igienicamente isolate. I menù proposti sono supervisionati dall'equipe. L'obiettivo è quello di fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione dei principi dietetici per particolari patologie. Il servizio di distribuzione viene erogato nella sala da pranzo dal personale incaricato in rispetto della salvaguardia delle normative sanitarie vigenti.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia, gestito dal personale dipendente della struttura, comprende:

Il lavaggio del corredo di camera (lenzuola asciugamani ecc).

Il lavaggio degli indumenti degli ospiti.

Igiene ambientale

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici svolto dal personale della comunità mediante l'utilizzo di prodotti che garantiscono il grado d'igiene previsto.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

PARTE 4°

I Diritti del malato

Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il malato ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi d’urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell’inopportunità di un’informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.

Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

Norme di comportamento per i pazienti

Il cittadino che entra ad una Comunità Terapeutica, è tenuto ad avere un comportamento quanto più possibile responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei

Diritti degli altri malati, e deve essere disponibile a collaborare con il Personale medico, infermieristico e tecnico.

L'accesso in una C.T.A. esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-riabilitativo ed assistenziale. Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

Ambienti ed attrezzature:

I pazienti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della C.T.A. ritenendo gli stessi patrimoni di tutti gli utenti.

Fumo

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma sia di chi si trova negli stessi ambienti; nella C.T.A. è consentito fumare solo negli spazi esterni ed in quelli interni appositamente previsti.

Allontanamenti brevi

Gli ospiti che si allontanano da soli dalla C.T.A. debbono darne preventivamente comunicazione al personale infermieristico in servizio concordando l'orario di rientro.

Riposo

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

E' un dovere di tutti rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri. E' da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio agli altri nelle ore previste per il riposo (rumori, luci accese, radio ad alto volume, ecc...).

Visite dei familiari.

Sono possibili tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 20. In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Direttore Sanitario.

GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite inizia alle sette con la sveglia e la pulizia personale, eseguita con il supporto degli operatori.

Dalle 8.30 alle 9.00 si può fare colazione.

Alle 9.00 si effettua la somministrazione della terapia.

Seguono le attività programmate e libere.

Alle 11.00 c'è la pausa durante la quale gli ospiti preparano il caffè.

Alle 13.00 è pronto il pranzo, seguito da un "riposino"

Alle 15.00 viene somministrata la terapia e riprendono le attività libere e programmate.

Alle 16.00 pausa caffè

Alle 19.00 viene servita la cena seguita da un momento di distensione.

Alle 21.00, dopo la somministrazione della terapia alcuni ospiti preferiscono sistemarsi nelle loro camere per la notte

Altri preferiscono guardare la TV o soffermarsi nei locali comuni.

	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------

PARTE 5°

STANDARD DI QUALITA'

Il Presidente, con sua comunicazione del 24.01.2022, ha fissato gli obiettivi che sono riportati nella tabella seguente con l'indicazione, a fianco, dei risultati conseguiti:

<i>Indicatore</i>	<i>Obiettivi</i>
a) Indice di occupazione dei posti letto di cui - Intensivo - Estensivo	85% 50% 50%
d) Giudizio sulla qualità dell'accoglienza in CTA - di cui molto soddisfatti	100% 90%
b) Giudizio sulla qualità dell'assistenza medica - di cui molto soddisfatti	100% 90%
c) Giudizio sulla qualità dell'assistenza infermieristica - di cui molto soddisfatti	100% 90%
d) Giudizio sulla qualità dell'animazione - di cui molto soddisfatti	100% 80%
e) Giudizio sulla cortesia del Personale - di cui molto soddisfatti	100% 90%
f) Informazioni sullo stato di salute - di cui molte	100% 100%
g) Giudizio sul comfort della camera - di cui molto soddisfatti	90% 80%
h) Giudizio sulle condizioni igieniche - di cui molto soddisfatti	90% 80%
i) Giudizio sulla qualità dei pasti - di cui molto soddisfatti	90% 90%

I suddetti obiettivi saranno oggetto di riesame non appena le attività saranno avviate. Sempre in sede di riesame saranno ridiscussi e rivalutati in funzione del periodo e degli accessi avuti.

Obiettivi e risultati conseguiti saranno oggetto di approfondimento nel corso di una riunione con tutto il Personale ad attività avviata nel corso del 2022