



## Carta dei servizi 2025- CDS

# CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa Sociale

“S.Agapito Martire”

*La presente viene rilasciata agli Ospiti della Comunità e alle loro famiglie quale strumento di condivisione dei principi e delle modalità organizzative del servizio; viene resa disponibile anche al pubblico, quale strumento di diffusione delle informazioni relative al servizio*



Gentile Ospite e/o familiare.

Grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Comunità di Riabilitazione Psichiatrica (CRP).

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Struttura e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra equipe per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi. Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione.

rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

*IL Presidente della Cooperativa Sociale*

*“S. Agapito Martire”*

*Di Lonardo Damiano*



## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli Utenti e la struttura che eroga il servizio ed è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 19 Maggio 1995 con lo scopo preciso di:

- a. Tutelare il diritto degli Utenti;
- b. Tutelare l'immagine della struttura descrivendo chiaramente i servizi offerti, con indicazione di quelli previsti dalle norme che disciplinano l'attività e quelli assicurati per capacità professionali;
- c. Promuovere la partecipazione attiva degli ospiti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli Utenti parte integrante dell'organizzazione e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepiti i servizi resi.

La Società Cooperativa Sociale "SANT'AGAPITO MARTIRE" si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi diventa così un vero e proprio contratto che la Comunità sottoscrive con la persona/ospite al fine di:

1. Migliorare costantemente i servizi resi;
2. Valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
3. Descrivere come intende espletare i servizi;
4. Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

L'adozione della Carta è un passo importante attraverso cui la Società Cooperativa Sociale "Sant'Agapito Martire" assume l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard di qualità nei servizi resi.



Il documento deriva dalla volontà della Direzione di assumere degli impegni chiari con le persone che usufruiscono del servizio. Tale documento dunque scaturisce sia dal patrimonio di esperienza e di professionalità degli addetti ai lavori, sia da un attento ascolto delle esigenze, dei suggerimenti e dei bisogni degli utenti/clienti. La Carta dei servizi viene aggiornata qualora vi siano modifiche all'organizzazione e al progetto o quando insorgano particolari esigenze degli ospiti e familiari. Essa viene, comunque, riesaminata ogni biennio.

La presente Carta dei servizi viene distribuita ad ogni famiglia e ad ogni Ospite al momento dell'inserimento.

Inoltre, viene esposta nella bacheca informativa della CRP (Comunità di Riabilitazione Psicosociale) "Il Percorso" e viene distribuita gratuitamente agli ospiti e ai familiari al momento dell'inserimento.

***È IMPORTANTE SAPERE che il documento è pubblicato anche sul sito internet [www.ilpercorsone.net](http://www.ilpercorsone.net). La stampa su carta di questo documento viene effettuata all'inizio di ogni anno e potrebbe quindi contenere alcune informazioni non aggiornate.***



*"Per giudicare un uomo bisogna almeno conoscere il segreto del suo pensiero, delle sue sventure, delle sue emozioni". (Honoré de Balzac)*



## MISSION

L'obiettivo primario della Cooperativa S. Agapito Martire è quello di porre al centro la persona dando particolare attenzione al suo stato di salute e al suo benessere psicologico e sociale, rispettando la privacy e la dignità di ognuno.

Il personale della cooperativa S. Agapito Martire e l'equipe della struttura è sempre volto all'analisi dei risultati e a perseguire un miglioramento della qualità attraverso

Il rispetto dei principi etici in tutte le attività;

Lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;

L'impiego di metodologie e strumenti di lavoro per rispondere adeguatamente ai bisogni delle persone con patologia psichiatriche e per sensibilizzare, promuovere un atteggiamento di accettazione e di accoglienza della diversità in una società pienamente integrata e solidale.

## VISION

La Cooperativa Sant'Agapito Martire attraverso la Comunità di Riabilitazione Psichiatrica il Percorso, si propone di sostenere i propri ospiti in un percorso di riabilitazione sociale, nell'ottica di un'integrazione con il territorio che consenta non solo il recupero delle abilità all'interno della struttura ma anche e soprattutto nel tessuto sociale. La C. R. P "Il percorso" si propone, inoltre, di favorire sul territorio, un processo culturale che porta la popolazione a ridurre diffidenza e pregiudizio verso i soggetti con una patologia psichiatrica.

In tale ottica, la CRP "Il Percorso" non intende, pertanto, presentarsi come una struttura rivolta esclusivamente all'ospite ma anche come luogo di incontro e integrazione tra gli ospiti con una patologia psichiatrica e la popolazione del territorio.

## I PRINCIPI ISPIRATORI

**Eguaglianza:** Il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli ospiti. Questo non significa uniformità del servizio ma piuttosto una diversificazione dello stesso



perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

**Imparzialità:** Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto alle persone che usufruiscono del servizio, ossia deve eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o eliminare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

**Continuità:** L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

**Diritto di scelta:** Quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare alla persona/ospite la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi e quale servizio si vuole scegliere.

**Partecipazione:** il coinvolgimento della persona/utente in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto, momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

**Efficacia ed efficienza:** Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

**Tempestività:** la comunità di riabilitazione psichiatrica "Il Percorso", si impegna a rispettare i tempi previsti di erogazione dei servizi. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, la persona/utente è invitato a compilare l'apposito questionario di soddisfazione ed ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami.



## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SANT'AGAPITO MARTIRE

La Società Coop. Sociale "S. AGAPITO MARTIRE" opera nel settore socio–assistenziale dal 02 Aprile 1990 gestendo una Comunità di Riabilitazione Psicosociale residenziale per persone con problematiche psichiatriche, così come sancito nello statuto, all'articolo 4 in cui vengono definiti gli obiettivi e la mission della struttura. Dal mese di maggio 2023 la Cooperativa Sant'Agapito Martire si è costituita, insieme ad altre cinque strutture, dislocate sul tutto nel Consorzio Con-Vivere.

Nel mese di maggio 2024, la cooperativa sociale S. Agapito Martire ha acquisito un'immobile situato nel comune di S. Agapito in viale Europa con il proposito di aprire in futuro una struttura residenziale per persone affette da patologia psichiatrica con un grado di autonomia medio alto.

La Società Cooperativa risulta iscritta:

- al n° A147714 dell'Albo Generale della Regione Molise delle Società Cooperative e loro Consorzi ai sensi della L. R. 6/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- al Registro delle imprese di Isernia n° R.E.A. 24267;
- al n° A147714 dell'Albo Società Cooperative;
- all'Ufficio IVA di Isernia con P.IVA: 00332030949.

La Comunità di Riabilitazione psicosociale è in possesso della Certificazione ISO 9001 n. 0024.2024 rilasciata dalla Società IMQ e nel mese di dicembre 2023 ha ottenuto l'accreditamento Istituzionale rilasciato dalla Regione Molise.



La struttura di riabilitazione psichiatrica di livello 3 situata in viale Europa s.Agapito, ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio dalla Regione Molise ed è in attesa di accreditamento istituzionale.

La Società Coop. Sociale "S. AGAPITO MARTIRE" si compone di otto soci fondatori, 6 lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato e tre consulenti esterni con partita IVA.

Gli organi della Cooperativa sono:

- Il Consiglio di Amministrazione che compie tutti gli atti amministrativi ed è composto dal Presidente (Responsabile legale e amministrativo) dal Vicepresidente e da un Consigliere.
- L'Assemblea dei Soci.

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge 328 del 2000 legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" art. 13.

L.R. del 06/05/2014 (art. 9 Carta dei servizi sociali) art. 16

L.R. N 18/2008 ss. Mm, art. 8

Prov. Dr. N 46 del 07/05/21

Legge Gelli Bianco

#### LA COMUNITÀ DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA CRP

La cooperativa sociale "S. Agapito Martire" gestisce la Comunità di Riabilitazione Psichiatrica chiamata "*//percorso*" la cui sede è ubicata in largo delle Regioni, 2 nel Comune di S. Agapito, un piccolo paese di 1300 abitanti in provincia di Isernia.

È raggiungibile da Isernia percorrendo:

- ✓ In macchina la strada statale 17;



- ✓ tramite autobus di linea Conti;

La struttura, di proprietà del Comune di Sant'Agapito, è stata data inizialmente in concessione gratuita, poi in comodato d'uso ed infine negli ultimi anni in affitto con regolare contratto alla Cooperativa "Sant'Agapito Martire". Negli anni ha ricevuto diversi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per l'adeguamento alle varie normative regionali e nazionali in materia. Un'ultima ristrutturazione è stata ultimata nel mese di agosto 2021.

Tutte le spese sono state a carico della Cooperativa che gestisce la struttura.

La struttura è disposta su un unico piano, non ci sono, allo stato attuale, barriere architettoniche. L'edificio dispone di sei (6) stanze da letto di cui quattro (4) doppie e due (2) singole, tutte adeguatamente arredate. La struttura ha otto bagni di cui: 1 riservato ai disabili, 4 per gli ospiti; 1 nella stanza delle infermieri/e; 1 per il personale maschile e 1 per quello femminile.

La struttura dispone inoltre di una stanza dedicata all'infermeria, una stanza per i colloqui e per le riunioni, una sala da pranzo, uno spazio per le attività ludiche e ricreative, un ufficio di presidenza.

La struttura ha sede in Frazione Scalo – Largo delle Regioni, 2 – S. Agapito.

Il blocco residenziale è:

- ✚ conforme alle normative vigenti;
- ✚ adeguato al numero degli utenti;
- ✚ inserito nel contesto urbano.

## DESTINATARI

La struttura accoglie persone adulte di ambo i sessi di età compresa tra i diciotto e sessantacinque anni (18-65), affette da disturbi psichici e che risiedono nella Regione Molise. Le persone, che vogliono essere accolte nella struttura, accettano volontariamente di aderire a un programma psicoterapeutico e riabilitativo proposto dal Centro di Salute Mentale di Isernia.



Ogni ospite è seguito da una equipe multidisciplinare composta da uno Psichiatra, una psicologa, un Assistente Sociale, un Sociologo, un Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, tre infermieri e otto operatori socio sanitari.

## OBIETTIVI

Obiettivi generali	Obiettivi specifici
Garantire la soddisfazione degli ospiti	<ul style="list-style-type: none"><li>- Migliorare il sistema dell'ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli ospiti;</li><li>- Attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte degli ospiti e le loro famiglie;</li><li>- Un sistema adeguato di risposta a tali richieste;</li><li>- Il miglioramento continuo del servizio;</li><li>- La tutela della privacy;</li><li>- Il rispetto delle norme, della sicurezza e igiene sul lavoro.</li></ul>
Migliorare in continuo i servizi e le prestazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>- Migliorare e potenziare la rete dei servizi;</li><li>- migliorare le prestazioni e l'offerta delle attività riabilitative;</li><li>- migliorare l'interfaccia con il pubblico, con riduzione della non conformità e dei reclami;</li><li>- raggiungere gli indicatori prefissati;</li></ul>
Incrementare e migliorare i sistemi di comunicazione verso l'esterno	<ul style="list-style-type: none"><li>- la divulgazione dell'Utenza della Carta dei servizi;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- aggiornamento continuo del sito internet.</li><li>- La disponibilità di scambio di informazioni con servizi territoriali, medici di base, servizi convenzionati.</li></ul>
Migliorare il sistema gestionale e organizzativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisi di indicazioni, osservazioni e reclami dell'ospite al fine di monitorare la qualità percepita;</li><li>- Informazione e aggiornamento del personale;</li><li>- La ricerca ed eliminazione della non conformità e dei punti deboli dell'organizzazione;</li><li>- Incremento delle prestazioni erogate.</li></ul>
Ottenere la soddisfazione del personale attraverso potenziando la formazione, l'aggiornamento e la supervisione professionale.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informazione e coinvolgimento di tutti i collaboratori;</li><li>- La crescita costante delle capacità professionali e la motivazione degli operatori;</li><li>- Monitoraggio della soddisfazione e analisi delle informazioni di ritorno.</li></ul>

#### PRESTAZIONI EROGATE

Tutti i servizi diretti alla persona sono assicurati da professionalità alle dipendenze della Società Cooperativa sociale "S. Agapito Martire". Nella struttura sono erogate prestazioni integrate: sanitarie, socio – sanitarie e terapeutiche riabilitative in particolare per:

##### *le prestazioni sanitari:*

è presente lo psichiatra che si interfaccia con il medico di medicina generale competente. L'infermiere è presente nella Struttura su turni e può essere chiamato in caso di bisogno. Alle emergenze Sanitarie provvede il Servizio Sanitario Pubblico attivato dalla struttura.

##### *Prestazioni socio sanitarie e servizio sociale*



Gli operatori socio sanitari, si occupano di affiancare gli ospiti nel recuperare e potenziare le proprie abilità di base e nella gestione del sé e del proprio spazio di vita.

Il servizio sociale è inserito nel trattamento del paziente in relazione alla vita familiare, sociale e lavorativa dell'ospite.

#### Prestazioni terapeutiche riabilitative

Vengono elaborate attività terapeutiche riabilitative individuali o di gruppo, contestualmente alla tipologia delle persone assistite per recuperare, e sviluppare le potenzialità individuali. Gli interventi terapeutico riabilitativi si basano sulla valutazione dei molteplici bisogni dell'assistito: ad esempio il suo livello culturale e di istruzione, il lavoro pregresso, l'ambiente familiare e di vita, gli hobbies, i problemi medici e funzionali, le aspettative per il futuro etc. Una volta steso il PTRP vengono individuati gli interventi più adatti al raggiungimento degli obiettivi prefissati e concordati con gli assistiti, tali interventi si compongono di attività da svolgere in gruppo o individualmente. Tutte le professioni operano in base a quanto stabilito nel Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato che viene periodicamente elaborato e verificato nell'equipe multidisciplinare.

#### Prestazioni alberghiere

Il lavaggio della biancheria (lenzuola e asciugamani) il servizio è effettuato secondo le vigenti normative in materia.

#### Servizi aggiuntivi.

La struttura garantisce i seguenti servizi aggiuntivi:

- servizio di trasporto anche per assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, sia in strutture pubbliche che private;
- accompagnamento dell'assistito da parte del personale qualificato della struttura in caso di visita e/o ricovero urgente in assenza di un familiare;
- servizio di assistenza sociale e segretariato sociale per l'espletamento su richiesta dell'ospite o dei familiari, di tutte le pratiche attinenti a tali professionalità.

Tali servizi risultano compresi nella retta.

La comunità inoltre è ubicata vicino uno di estetista che offre servizi a tariffa agevolata nei confronti degli ospiti della struttura.

#### Valutazione del piano complessivo dell'attività assistenziali



I risultati attesi relativi al piano complessivo delle attività assistenziali sono:

- ogni assistito viene inserito in struttura nel rispetto della continuità assistenziale, favorendo il mantenimento delle abitudini di vita;
- ogni assistito riceve gli interventi sociosanitari riabilitativi specifici per il soddisfacimento dei suoi bisogni e il mantenimento e/o miglioramento delle autonomie;
- ogni assistito mantiene validi e significativi rapporti con la famiglia, la rete amicale e il territorio di appartenenza;
- ogni assistito riceve servizi alberghieri che rispondono a criteri di qualità e comfort;
- per ogni assistito viene redatto il Piano Terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP) almeno una volta l'anno, per la definizione degli obiettivi di miglioramento/mantenimento e la valutazione dei risultati raggiunti

#### Orari, modalità e tempi di accesso

Le visite sono possibili sette giorni su sette, l'orario può essere concordato in base alle esigenze delle persone assistite con l'obiettivo di favorire il mantenimento dei rapporti con familiari e amici.

- Compatibilmente con l'organizzazione del lavoro, l'orario consigliato è dal lunedì al venerdì la mattina dalle ore 11.00 alle 12.00 pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 16.00, restando comunque possibile valutare altre soluzioni Sabato e Domenica libero.
- Non è consentito ricevere visite personali nelle camere, ma soltanto negli spazi comuni della Struttura.
- Inoltre l'équipe si riserva la possibilità di chiedere un incontro con gli eventuali parenti e amici che desiderano fare visita all'assistito, se ritenuto necessario, per far conoscere e condividere il percorso che l'ospite sta svolgendo all'interno della struttura, per evitare l'insorgere di situazioni contrastanti e destabilizzanti per la persona stessa.

#### Personale e organizzazione del lavoro

La dotazione complessiva di personale risponde agli standard stabiliti dalla normativa vigente della Regione Molise ed è rapportata alla tipologia, complessità e volume dei posti autorizzati nella struttura.

La struttura promuove la cura della relazione tra assistiti e operatori a tutti i livelli.



### Lo staff

Il personale operante all'interno della Comunità garantisce le prestazioni 24 ore su 24 nel rispetto dei diritti dei lavoratori, al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente. Nei casi di assenze da servizio prolungate (maternità, malattie lunghe, ecc.), la dotazione è integrata con personale supplente.

### L'Organico operativo è costituito da:

- 8 operatori socio-sanitari OSS
- 3 infermieri
- 1 Psicologo
- 1 Direttore sanitario/Psichiatra
- 1 Assistente sociale
- 1 Tecnico della Riabilitazione
- 1 Sociologo;
- Un Presidente della Cooperativa Sant'Agapito Martire che funge anche da Direttore Amministrativo della CRP.

Più in particolare, i ruoli e le responsabilità di ciascuna figura sono i seguenti.

#### **Direttore Sanitario**

- controlla gli aspetti igienico sanitari;
- sviluppa e controllo gli aspetti logistici ambientali;
- controlla la gestione dei Rifiuti Speciali;
- si occupa della prevenzione e gestione dei provvedimenti per le malattie infettive e diffuse;
- controlla le infezioni ospedaliere;
- gestisce la documentazione clinica in relazione alla accettazione amministrativa del ricovero;
- gestisce l'iter di conservazione delle cartelle cliniche/documentazione sanitaria;
- gestisce e verifica il corretto iter di consegna delle copie di cartella clinica/certificazioni;
- verifica e analizza il miglioramento della documentazione clinica;
- verifica la completezza delle informazioni di carattere sanitario fornite all'utenza;
- adempie agli obblighi in materia di farmaco vigilanza;



- controlla il personale operante in struttura (titoli professionali, formazione, etc);
- controlla le attività erogate della struttura e la loro corrispondenza a quanto autorizzato
- vigila sul rispetto delle norme di tutela dei lavoratori contro i rischi derivati da specifiche attività e sull'osservanza delle norme per la prevenzione dei rischi per la sicurezza per la salute di operatori e assistiti;
- decide gli eventuali provvedimenti disciplinari.

Il Direttore Sanitario è presente in Struttura 1 volta al mese

### **Direttore amministrativo**

- Coordina e dirige la struttura garantendo la qualità del servizio, il miglior utilizzo delle capacità professionali del personale addetto e il buon uso delle risorse;
- promuove il coinvolgimento più ampio e diffuso di tutto il personale con lo scopo fondamentale di continuo miglioramento della qualità dell'assistenza ed è responsabile dell'attuazione dei progetti-obiettivo approvati dal Consiglio di Amministrazione per il conseguimento dei risultati della Cooperativa;
- cura l'ottimale mantenimento dei rapporti con enti, uffici e organismi pubblici per quanto attiene la corretta gestione della Cooperativa;
- gestisce le richieste d'inserimento;
- garantisce l'ottimale organizzazione del lavoro e il coordinamento gerarchico su tutto il personale che opera nella Cooperativa;
- garantisce l'applicazione delle norme e delle disposizioni di legge in materia di sicurezza, igiene ambientale attraverso l'applicazione delle norme e la definizione delle metodologie e procedure applicative, adottando anche misure di prevenzione in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro e di tutela dei lavoratori;
- garantisce la corretta applicazione delle norme e disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, verificando che siano effettuati i necessari controlli dai vigili del fuoco e fornendo la necessaria assistenza al collaudo degli impianti antincendio;
- fornisce le informazioni a tutti i dipendenti, per l'individuazione e la prevenzione dei rischi relativi a fuoco, esplosioni, fenomeni elettrici, cadute, crolli e altri eventi.

### **Sociologo**

- Segue la formazione del personale;
- pianifica e organizza le attività ludiche e ricreative per gli ospiti;



- monitora le attività e processi di qualità della struttura;
- aggiorna gli strumenti di lavoro (moduli, procedure e attività di monitoraggio) in collaborazione con l'equipe della struttura;

### **Assistente Sociale**

- Segue la presa in carico delle persone accolte con relativi interventi di tipo amministrativo-organizzativo;
- nell'ambito della valutazione multidimensionale di ciascuna persona accolta, effettua la valutazione della situazione familiare e socio- ambientale;
- cura le relazioni con le persone accolte, la loro rete socio-familiare e con i servizi di riferimento;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, pensioni, protezione giuridica ecc.);
- in relazione alla specificità dei bisogni delle persone accolte, attiva appropriati interventi di supporto socio-ambientale e cura le relative pratiche amministrative, adottando forme di coordinamento e di integrazione con i servizi presenti nella rete territoriale (Azienda Asl, Inps, Comune, autorità giudiziaria, ecc.) che possono concorrere al superamento dello stato di bisogno e al sostegno della persona nel percorso di autonomia;
- promuove attività di integrazione sociale in collaborazione con le altre figure professionali operanti nella Struttura, sia all'interno sia all'esterno in collaborazione con singoli, gruppi di volontariato e associazioni e con la partecipazione dei familiari;
- prepara la dimissione dell'ospite attraverso la stesura di una relazione e con un relativo progetto di inserimento sociale (inserimento in famiglia, o in altra struttura o in autonomia).

### **Psichiatra**

- Raccoglie i consensi informati all'atto medico;
- effettua il colloquio di ingresso con le persone assistite, familiari, tutori o ADS;
- raccoglie l'anamnesi;
- imposta la terapia farmacologica, la sua revisione;
- prescrive farmaci;



- compila periodicamente le schede di valutazione validate;
- coordina l'équipe multiprofessionale;
- redige la relazione clinico-riabilitativa;
- collabora, al bisogno, con il Medico di Medicina Generale per problemi clinici complessi;
- esegue colloqui con le persone e i loro familiari;
- collabora con l'équipe al fine di realizzare percorsi terapeutico- riabilitativi volti al recupero socio relazionale della persona assistita;
- tiene contatti con magistrati, UEPE e avvocati per i pazienti con misure di sicurezza o agli arresti;
- effettua visite pre-inserimento dei pazienti;
- prescrive gli interventi farmacologici in urgenza;
- redige la lettera di dimissione.

### **Infermiere**

Le competenze dell'infermiere, all'interno della SRP comprendono tutte le attività proprie del profilo professionale e della normativa vigente.

L'infermiere è responsabile dell'assistenza infermieristica generale e svolge prestazioni per il soddisfacimento dei bisogni di assistenza infermieristica; opera sulla base del PTRP che viene elaborato nell'équipe multiprofessionale; collabora con i medici di medicina generale e con i medici specialisti di struttura

Gestisce l'emergenza, il primo soccorso, la rianimazione cardio-polmonare e la defibrillazione precoce tramite l'ausilio del defibrillatore di cui è dotata la struttura.

Gestisce i rapporti con il servizio sanitario pubblico per la pianificazione di visite specialistiche, indagini diagnostiche, esami di laboratorio oltre all'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari con la farmacia ospedaliera.

L'attività del servizio infermieristico è svolta sulla base di una turnistica.

### **Psicologo**

- Collabora con l'équipe multiprofessionale e imposta il PTRP;
- collabora con l'équipe riabilitativa per attività di gruppo sostegno;
- esegue colloqui con familiari per sostegno e supporto;



- collabora nella stesura e nella verifica dei PTRP con l'equipe interna della struttura e con il Servizio Inviaente;
- effettua colloqui psicologici;
- cura e sostiene il benessere del personale della struttura.

### **Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica**

- Individua le aree di azione su cui basare interventi riabilitativi;
- imposta ed attua in collaborazione con le altre figure della riabilitazione progetti idonei a promuovere lo sviluppo globale della persona, nella realizzazione delle sue potenzialità e agisce sulla relazione interprofessionale, sulle dinamiche di gruppo e sul contesto ambientale;
- supervisiona le attività individualizzate di ogni singola persona assistita e offre supporto per il compimento di tali attività;
- accompagna e supporta con la collaborazione dell'assistente sociale e dello psicologo gli assistiti in ogni aspetto del percorso di recupero sia nei rapporti familiari che con i servizi invianti con i quali collabora per la costruzione dei percorsi esterni.

### **Operatori Socio Sanitari e Socio Assistenziali**

Assicurano le seguenti prestazioni di assistenza diretta per il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari:

- assistenza alla persona nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- promozione e cura della vestizione e dell'aspetto della persona assistita tenendo conto anche della stagione e della temperatura dell'ambiente di vita;
- realizzazione di attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- collaborazione ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- supporto alle attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- aiuto al personale sanitario e sociale nell'assistenza alla persona assistita nella fase di fine vita;



- stimolo alla cura e alla pulizia personale e ambientale. L'operatore socio sanitario è presente in struttura nelle 24 ore.

### Organizzazione del lavoro

Ciascun Ospite è seguito, nel suo progetto riabilitativo, dall'équipe che opera per il recupero delle diverse abilità, mediante il costante monitoraggio degli obiettivi concordati. A ciascun ospite, inoltre, è affiancato un Operatore di riferimento che ha il compito di osservare e relazionale i comportamenti dell'ospite e il suo percorso all'interno della struttura.

La struttura organizzativa della Cooperativa prevede anche la figura del **Coordinatore dei servizi socio-asistenziali**, che sovrintende alla gestione complessiva della Cooperativa e persegue il raggiungimento degli obiettivi secondo principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso incontri di formazione all'interno e all'esterno delle strutture; gli Operatori partecipano anche ad incontri periodici di supervisione.

Le metodologie e le tecniche usate sono anch'esse aggiornate e verificate sia in itinere che a conclusione di ogni singolo progetto. La verifica delle metodologie e delle tecniche è articolata in:

- ✓ Riunioni di équipe a cadenza mensile
- ✓ Incontri terapeutici di gruppo con gli Utenti a cadenza quindicinale
- ✓ Riunioni con il CSM a cadenza periodica (mensile- trimestrale - semestrale)
- ✓ Incontri individuali o familiari con lo Psichiatra, l'Assistente Sociale e/o Psicologo ogni qual volta se ne ravvisi la necessità

Le metodologie si avvalgono di strumenti, alcuni dei quali, elaborati dall'équipe nel corso dell'esperienza acquisita nel tempo.

Per ciascun Ospite vi è una cartella personale nella quale sono riportati, in maniera completa ed aggiornata, tutte le informazioni relative all'andamento del programma, i risultati dello stesso, e lo stato di salute, di cui gli stessi utenti sono costantemente informati.

### Metodologia

**Inserimento:** Affinché sia possibile ogni nuovo ingresso in convenzione deve essere sempre verificata la presenza della seguente documentazione:



1. richiesta di inserimento da parte del CSM;
2. progetto terapeutico individuale (PTI).
3. Documentazione dell'ospite (carta di identità, codice fiscale, copia del verbale di invalidità, Isee, e altra documentazione necessaria alla struttura)

Tutta la documentazione deve essere archiviata nella Cartella Clinica.

**Accoglienza:** al suo arrivo l'Ospite viene accolto dalla Direzione; i documenti consegnati in fase di accettazione saranno custoditi in appositi raccoglitori; gli oggetti personali e di valore che l'Ospite ha portato con sé, saranno descritti nell'Elenco Effetti Personalii, conservato a cura della DA per 10 anni dalla fine del soggiorno. L'ospite o il suo tutore (in caso di interdizione) è tenuto a firmare una Dichiarazione sulla Privacy e il Regolamento Interno che contiene informazioni inerenti la struttura, i servizi che la stessa si impegna ad erogare, nonché le regole da rispettare durante il soggiorno.

**Informazione:** tutte le informazioni circa la missione aziendale, i servizi e relativi criteri di accesso, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti, la trasparenza dei servizi, sono comunicate alle persone/utenti ed agli Enti Locali tramite la Carta dei Servizi. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta di ogni professionista e costituisce un vero e proprio dovere contrattuale. L'informazione è integrativa della prestazione sanitaria tanto da essere prestazione sanitaria essa stessa. L'informazione è data al paziente ovvero al legale rappresentante o tutore e in caso di interdizione al paziente. Ogni professionista sanitario ha l'onere del dovere informativo, che comprenda in sé la responsabilità della complessiva gestione del trattamento sanitario. Anche gli altri operatori che intervengano nel processo assistenziale peraltro improntano il loro agire al rispetto della libera determinazione del paziente, ponendolo in condizione di essere correttamente informato riguardo alle pratiche ricadenti nella loro sfera di competenza. Il medico psichiatrico spiega con parole idonee all'età, allo stato emozionale, alla cultura della persona che ha di fronte, a quale intervento, terapia, esame verrà sottoposta. L'evidenza dell'avvenuta informativa è data dal Consenso Informato (in forma scritta) con il quale il paziente accetta l'esecuzione di atti diagnostici e/o terapeutici dopo aver avuto informazioni complete e comprensibili circa la natura, l'utilità, gli effetti collaterali ed i rischi dell'atto in questione.

**Dimissione:** L'assistito può essere dimesso per diversi motivi:

- termine del percorso terapeutico riabilitativo;



- su richiesta scritta dell'assistito stesso, dei familiari o di chi ne ha la rappresentanza legale
- per disposizione della Direzione della struttura, sulla base di un giudizio di incompatibilità con le caratteristiche del servizio
- per rientro in famiglia o trasferimento ad altra struttura più rispondente alle esigenze dell'interessato.

#### Mese di Osservazione

L'inserimento in struttura prevede un periodo di osservazione di un mese, alla fine del quale può venir confermata o meno la presa in carico e concordato il percorso riabilitativo in collaborazione del servizio inviante.

Il periodo di osservazione, oltre a verificare l'idoneità del nuovo ospite all'inserimento, serve all'équipe come momento di osservazione per la compilazione della scheda VADO (Valutazione Abilità Definizione Obiettivi).

Alla fine del periodo di prova viene steso il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) tenendo conto delle indicazioni contenute nel P.T.I. (Piano Terapeutico Individuale) dell'ente inviante e delle osservazioni raccolte con la scheda VADO.

#### Progetto Terapeutico Riabilitativo

Il PTRP è uno strumento finalizzato a definire le aree di intervento, gli obiettivi assistenziali e riabilitativi e le relative attività e strumenti. Il PTRP deve essere concordato e sottoscritto dall'ospite.

Per ciascun ospite in carico viene redatto, insieme con l'équipe del CSM, un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) che, in rapporto alla patologia, alle disabilità, alle potenzialità, alla storia personale ed alle aspettative dell'utente, individua gli obiettivi finali di miglioramento della qualità della vita da perseguire, attraverso la riduzione delle disabilità, la riacquisizione dell'autonomia, della cura di sé e dell'ambiente, delle competenze interpersonali ed intrapersonali, delle abilità strumentali generali e favorenti l'autonomia all'esterno ed il completo reinserimento sociale.

Per ogni Ospite viene nominato un Operatore di riferimento in maniera stabile e continuativa per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Riabilitativo e compilata una Cartella personale nella quale sono riportati in maniera completa ed aggiornata tutte le



informazioni relative all'andamento del Progetto Terapeutico Riabilitativo, i risultati dello stesso e lo stato di salute di cui gli stessi Utenti sono adeguatamente informati.

Dopo la fase di valutazione del funzionamento personale e sociale della persona/ospite, in cui si individuano le carenze e le abilità residue, si procede con l'attivazione del Progetto Riabilitativo che prende in considerazione determinate aree ed obiettivi specifici.

Il modello teorico di riferimento adottato è l'approccio sistemico relazionale e lo strumento di valutazione utilizzato è il VADO.

La Società Cooperativa Sociale "Sant'Agapito Martire" garantisce ai suoi Ospiti, in maniera differenziata a seconda della tipologia degli stessi, una varietà di servizi composta da:

- Cura e assistenza diurna e notturna per tutto l'anno;
- Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni semestrali dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo dell'Ospite;
- Assistenza di base sanitaria riabilitativa individuale e di gruppo (mediante percorsi di autonomia personale sociale e domestica);
- Attività medico – psichiatrica e di assistenza sociale garantita dal CSM della A.S.Re.M.;
- Attività psicologica e psico-terapeutica;
- Attività infermieristica al bisogno;
- Consulenze medico – specialistiche presso strutture pubbliche;
- Attività di segretariato sociale (pensione, tickets, ecc.);
- Attività didattiche (alfabetizzazione, lettura, matematica, ecc.);
- Attività riabilitative (cura di sé, dello spazio abitativo, uso della lavatrice, rifacimento letto, riaspetto cucina, lettura quotidiano, ecc.);
- Attività di socializzazione interne ed esterne;
- Servizi semiresidenziali o diurni (con possibilità di usufruire di tutti i servizi erogati);
- Servizio alberghiero completo (con menù differenziati per Utenti che necessitino di una dieta specifica controllata);
- Servizio pulmino.

### Attività

Le fasi della giornata sono organizzate in modo coerente rispetto ai PTRP tenuto conto anche delle abitudini e del contesto sociale di riferimento e in modo da facilitare le visite dei familiari. L'organizzazione della giornata prevede lo svolgimento di varie attività socio



riabilitative strutturate all'interno e all'esterno della struttura (in spazi appositi) o all'esterno della residenza. Viene garantita la possibilità di partecipare alle iniziative ricreative, culturali e sociali attuate nella zona.

Le attività che si realizzano sotto forma di "laboratorio" sia all'interno della Comunità sia presso il Centro diurno di Isernia sono da intendersi come momenti esperienziali dove si vive una situazione gruppale di sperimentazione e condivisione in uno spazio comune. I laboratori che normalmente ogni anno si realizzano sono:

Attività ludiche ricreative:

- laboratorio di teatro;
- laboratorio di cucina;
- giardinaggio;
- Laboratorio cognitivi.
- Laboratorio di canto, questa attività solitamente si svolge a Isernia presso i locali dell'ASREM in via Giovanni XXIII Isernia;
- Laboratorio di cucito, questa attività si svolge nei locali dell'ASL sita a Isernia in via Giovanni XXIII Isernia;
- Laboratorio di gruppo "coloriamo i mandala"
- Laboratorio di ricamo.

Attività riabilitative:

- Sostegno psicologico;
- Segretariato sociale;
- Colloqui psicosociali;
- Colloqui di psicoterapia individuali e di gruppo;
- Progetti terapeutici individuali;
- Attività infermieristica;
- Psico-educazione con i familiari;
- Test mentale e di livello.



- Formazione psicologia del paziente e dell'operatore;
- Attività di supporto e condivisione con le famiglie e i care giver.

Attività riabilitative esterne;

- soggiorno estivo
- uscite ludico culturali periodiche
- uscite periodiche finalizzate alla convivialità;

La Cooperativa Sant'Agapito Martire si avvale di personale medico e paramedico: La struttura dispone di tutte le attrezzature mediche per una adeguata assistenza infermieristica, di strumenti informatici idonei per la compilazione delle cartelle cliniche, sociali ed infermieristiche in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di cura, nel pieno rispetto della Privacy dell'Utente.

- 8.00 / 8.30      Autosomministrazione terapia
- 8.30 / 9.00      Colazione Comunitaria
- 9.00 / 9.30      Riassetto camere
- 9.30 / 13.00      Uscite, attività di animazione e laboratorio, preparazione pranzo
- 13.00 / 13.30      Pranzo
- 13.30 / 14.00      Riassetto cucina e sala pranzo
- 14.00/14.30      Autosomministrazione terapia
- 14.30 / 16.00      Riposo pomeridiano
- 16.00 / 18.00      Attività comunitarie, motorie, didattiche, di animazione e laboratorio, ecc.
- 18.00 / 19.00      Preparazione cena
- 19.00 / 19.30      Cena
- 19.30 / 20.30      Riassetto cucina e sala pranzo
- 20.30 / 23.30      Televisione, attività libera e autosomministrazione terapia

L'orario per il Servizio Semiresidenziale è dalle 8.00 alle 20.00 con possibilità di modifiche a seconda delle esigenze della persona/ospite.



### Visite

I parenti e/o conoscenti dei pazienti possono accedere alla Comunità, negli spazi consentiti, tutti i giorni della settimana dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 10.00 e pomeriggio dalle 15,00 alle 16.00, sabato e domenica libero.

la Comunità è contattabile tutti i giorni al n° telefonico e di fax 0865/234225 o al cellulare 342 6383857.

### Aspetti Economici

Per i pazienti del Dipartimento di Salute Mentale ed autorizzati dal CSM (Centro di Salute Mentale di Isernia). I costi dell'inserimento sono in parte a carico del S.S.N e in parte a carico della persona/ospite.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti alberghieri concernenti il soggiorno.

Sono esclusi: oggetti di igiene, piccole spese di vita quotidiana, ticket per i farmaci di pertinenza non psichiatrica, visite specialistiche, esami, accertamenti, parcelle per consultazioni personali, servizi quali parrucchiere, estetista, etc.

**La Carta dei Servizi e il Regolamento interno** sono costantemente aggiornati con il coinvolgimento di tutti coloro che lavorano presso la struttura, tenendo conto degli indirizzi regionali e delle necessità di trasparenza e completezza d'informazione da trasmettere all'utenza.

### DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

La persona cliente è soggetto attivo e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide.

In qualità di soggetto attivo egli viene informato sui servizi erogati, condivide e accetta gli obiettivi del programma terapeutico, partecipando attivamente al suo stesso progetto di riabilitazione.

Alla persona, ospite della struttura, deve essere garantito il massimo impegno per la cura della malattia ed il suo inserimento nel sociale e/o nel lavoro.



La soddisfazione degli Utenti e delle famiglie viene rilevata attraverso un questionario sottoposto individualmente ogni sei mesi (nei mesi di giugno e dicembre).

I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso un modulo messo a disposizione nella struttura

### Diritti

In comunità la persona/ospite rimarrà per sua libera scelta: non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica, né psicologica e non sono permesse forme di isolamento.

Ogni Ospite ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose;
- ad ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi e sulla prognosi del caso;
- a ricevere tutte le notizie che gli permettano di formulare il proprio consenso o dissenso sul programma diagnostico terapeutico prospettato dai medici curanti. Le dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ogni altra circostanza che lo riguardi o che riguardi i propri familiari, rimangano protetti in ottemperanza della Legge sulla privacy (L. 196/2003);
- a proporre reclami di qualsiasi genere ed essere informato sull'esito degli stessi;
- di ricevere assistenza nella cura di sé, dell'aspetto e dello spazio vitale;
- ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità;
- ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni;
- all'autosomministrazione dei farmaci (per chi segue un particolare percorso riabilitativo);
- di personalizzare, durante la permanenza, i propri spazi nel rispetto del diritto alla privacy degli altri Ospiti;



- di accedere liberamente negli spazi comuni della Comunità;
- a identificare sempre il medico curante e chi lo sostituisce;
- al rispetto del divieto di fumare;
- di ottenere permessi di rientro a casa, concordando i tempi e le modalità con l'èquipe;
- di ricevere visite di parenti e/o conoscenti.

#### Doveri

La base per usufruire pienamente dei diritti è la diretta partecipazione all'adempienza di alcuni doveri. Ottemperare a un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate. L'Ospite, pertanto, ha l'obbligo:

- di curare l'igiene personale ed il proprio abbigliamento;
- di avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone, con la volontà di collaborare con il personale della sede in cui è ospite;
- di rispettare il progetto terapeutico concordato all'ingresso;
- di avere un comportamento disciplinato, sincero, leale e onesto;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- di fare riferimento, in caso d'emergenza, agli Operatori addetti e preposti all'evacuazione rapida, secondo le norme del Piano della Sicurezza;
- di fare riferimento, per la gestione di ogni apparecchio elettrodomestico, agli Operatori della struttura.

#### Divieti

All'Ospite è fatto divieto:

- di introdurre all'interno della struttura oggetti pericolosi, droghe ed alcolici;
- di fumare in ogni ambiente della struttura, eccetto negli appositi spazi consentiti;
- di compiere atti di aggressione verbale o fisica verso chicchessia, Operatori o Utenti;
- di allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione da parte del responsabile di sede.



### Tutela

Gli Utenti sono tutelati in quanto la Società Cooperativa Sociale "SANT'AGAPITO MARTIRE" è a norma con il Piano di Autocontrollo Alimentare Aziendale (D.Lgs. n°155/97), con il Documento di Valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (D.Lgs. 626/94) e con il Manuale relativo alla Privacy (L 196/03).

### Diritti delle famiglie

La famiglia ha diritto di:

- essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico-riabilitativo del loro familiare;
- conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati di tipo psico-educazionali, relativi ai pazienti o loro familiari è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo alla struttura, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato. La segnalazione può avvenire per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione sistematicamente somministrati ai nostri pazienti ovvero con una segnalazione telefonica oppure riempiendo il modulo presente sul sito [www.ilpercorso.net](http://www.ilpercorso.net);
- presentata per comunicare una non conformità di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi. Il suggerimento è un'azione del paziente, familiare o committente presentata per comunicare indicazioni utili all'erogazione di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente stesso. Il reclamo si presenta per insoddisfazione, per inadempimento, su richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti del paziente, quando è inutilmente trascorso il termine di trenta giorni per la risposta aziendale. I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale, trasmissione elettronica, dal sito internet su indicato), purché sempre in forma non anonima. Le comunicazioni verbali possono essere effettuate presentandosi direttamente in struttura, oppure per via telefonica contattando il numero 0865 234225 o il cellulare 342 6383857, in tal caso l'operatore trascriverà sul modulo reclami il contenuto di quanto segnalato. Le comunicazioni scritte possono essere inviate al seguente indirizzo: CRP "il Percorso"



largo delle Regioni Sant'Agapito (IS), o via mail a [crp.santagapito@virgilio.it](mailto:crp.santagapito@virgilio.it) o dal sito internet [www.ilpercorso.net](http://www.ilpercorso.net). Il personale che ha contatto con le parti interessate (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste. La Cooperativa ha predisposto una procedura per la Gestione delle Non Conformità/Reclami e si impegna a dare risposta, per tutti i reclami motivati, entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno e attiverà una procedura interna di valutazione dei reclami per analizzarne le cause ed attivare tutte le azioni necessarie per evitarne il ripetersi malattia del proprio familiare e alla sua evoluzione;

- La famiglia deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla realizzazione del progetto riabilitativo-terapeutico, laddove possibile;
- la famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.);
- alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'Utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale;
- alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio parere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri parenti.

#### GESTIONE RECLAMI

Ai pazienti o loro familiari è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo alla struttura, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato. La segnalazione può avvenire per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione sistematicamente somministrati ai nostri pazienti ovvero con una segnalazione telefonica oppure riempiendo il modulo in allegato.



### Procedura del reclamo

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento. Il reclamo è un'azione del paziente, familiare o committente, presentata per comunicare una non conformità di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi. Il suggerimento è un'azione del paziente, familiare o committente presentata per comunicare indicazioni utili all'erogazione di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente stesso. Il reclamo si presenta per insoddisfazione, per inadempimento, su richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti del paziente, quando è inutilmente trascorso il termine di trenta giorni per la risposta aziendale. I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale, trasmissione elettronica), purché sempre in forma non anonima. Le comunicazioni verbali possono essere effettuate presentandosi direttamente in struttura, oppure per via telefonica contattando il numero 0865 234225, in tal caso l'operatore trascriverà sul modulo reclami il contenuto di quanto segnalato. Le comunicazioni scritte possono essere inviate al seguente indirizzo di posta elettronica [crp.santagapito@virgilio.it](mailto:crp.santagapito@virgilio.it). Il personale che ha contatto con le parti interessate (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste. La Cooperativa ha predisposto una procedura per la Gestione delle Non Conformità/Reclami e si impegna a dare risposta, per tutti i reclami motivati, entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno e attiverà una procedura interna di valutazione dei reclami per analizzarne le cause ed attivare tutte le azioni necessarie per evitarne il ripetersi.

La struttura dispone di questionari di valutazione del servizio che semestralmente vengono somministrati a parenti e ospiti.

### PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevati nelle comunità psichiatriche.



## PROCEDURA DI GESTIONE E DELL'ASSISTENZA DEGLI EVENTII

### VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione. La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti, pazienti e/o loro familiari. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.