

Passaggi S.r.l.

SEDE LEGALE : Roma – Via Quinto Fabio Pittore n. 28

SEDE AMMINISTRATIVA : Carsoli (AQ) – Via Roma n. 111

SEDI OPERATIVE : ORICOLA (AQ) Via Tiburtina Valeria Km. 68,200

CARSOLI (AQ) Via Colle Farola, s.n.c.



**Terapia di Riabilitazione Residenziale psichiatrica.
Centro per la ricerca, lo studio e la terapia dei disturbi psichiatrici.**



Carta dei servizi sanitari

2023

Il presente Documento è stato redatto con la collaborazione del Responsabile della Struttura, della Direzione Aziendale, del personale ed anche grazie alla preziosa collaborazione di Parenti e Utenti che, con i loro suggerimenti, sono indispensabili per un continuo miglioramento dei servizi.



Gentile utente,

la presente Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere la nostra Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa e rappresenta una significativa occasione di miglioramento della qualità dei nostri servizi di competenza psichiatrica, anche attraverso Suoi suggerimenti, per concretizzare un rapporto basato sul rispetto della dignità della persona, sulla trasparenza, sulla collaborazione e soddisfazione reciproca.

E' nostra intenzione instaurare uno stretto rapporto di dialogo e partecipazione con l'utente e i suoi familiari, con l'intento di rispondere nel modo migliore alle diverse esigenze di quanti usufruiscono dei nostri servizi.

I contenuti della Carta dei Servizi, predisposta secondo quanto stabilito dalla normativa nazionale e dalla Delibera della Giunta Regionale Abruzzo n. 274 del 18 aprile 2011 "Linee guida per la redazione della carta dei servizi", sono elencati nel sommario e sono aggiornati al mese di luglio 2023.

Sommario

1. Cos'è la Carta dei Servizi	6
2. Presentazione della Struttura Sanitaria	7
3. Descrizione della Struttura Sanitaria	9
4. Organizzazione dell'Azienda Sanitaria e contatti utili	11
5. Dove siamo e come raggiungerci	13
6. Prestazioni sanitarie erogate	14
6.1. L'Unità di Fase Avanzata	17
7. Aspetti amministrativi	19
8. Organizzazione e Amministrazione	20
9. Modalità di accesso alla Struttura	21
9.1. Il Consenso Informato alle cure sanitarie	23
9.2 Accesso ordinario convenzionato	29
10. Gestione della lista d'attesa	30
10.1. Tempi di attesa	30
11. Dimissioni	30
12. La cartella clinica	31
13. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Reclami e Segnalazioni	31
14. Standard di qualità del servizio	34
14.1. Assistenza Religiosa garantita agli utenti	34
14.2. Assistenza linguistica agli utenti	34
14.3. Servizi accessori disponibili per gli utenti	34
14.4. Formazione del personale	35
14.5. La valutazione	35
14.6. Tutela della privacy	35
14.7. Il Piano Annuale per la gestione del Rischio Clinico	36
14.8. Il Piano Annuale delle Infezioni Correlate all'Assistenza	36
14.9. L'igiene delle mani per prevenire le infezioni	37
14.10. Prevenzione e Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari	37
14.11. Prevenzione e gestione della caduta del paziente	37
14.12. Decreto Legislativo n. 81/2008	38

15. <i>Il nostro impegno</i>	39
16. <i>Standard garantiti</i>	41
17. <i>Verifica soddisfazione dell'utente</i>	42
18. <i>Risarcimenti</i>	42
19. <i>Contatti utili</i>	43

Cos'è la Carta dei Servizi Sanitari

La funzione della Carta di Servizi è di consentire all'utente del servizio sanitario di ottenere un efficace intervento assistenziale e l'assunzione di impegni precisi da parte dell'erogatore dei servizi sanitari sulla qualità degli stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta anche uno strumento di tutela del diritto alla salute dei cittadini in quanto consente di orientarsi sui servizi e di verificare ed esprimersi sulla qualità, efficacia ed efficienza degli stessi.

La Carta dei Servizi Sanitari rappresenta il Patto tra le Strutture del Servizio Sanitario Nazionale e i Cittadini utenti secondo i seguenti principi informativi :

- eguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;*
- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni;*
- continuità nel tempo dei servizi offerti;*
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;*
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte della Struttura Sanitaria rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;*
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;*
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini utenti attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.*

In quanto strumento di dialogo tra Azienda e Cittadini la Carta rappresenta anche un fondamentale strumento di comunicazione con il quale la Struttura Sanitaria informa gli stessi sulle attività svolte, le prestazioni erogate, le modalità di accesso, gli impegni presi, ecc..

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata ogni anno ed è disponibile in copia cartacea presso l'Azienda per chiunque ne faccia richiesta. E', inoltre, disponibile, in formato elettronico, sul sito internet aziendale www.comunitapassaggi.it

2. Presentazione della Struttura Sanitaria

*La Struttura Residenziale Terepeutico Riabilitativa denominata “**COMUNITA’ PASSAGGI**”, gestita da PASSAGGI S.r.l., con sede legale in Roma Via Quinto Fabio Pittore n. 28, sede amministrativa in Carsoli (AQ) Via Roma n. 111 e sede operativa in Oricola (AQ) via Tiburtina Valeria Km. 68,200, nasce nel 1998 ed è il risultato della collaborazione tra professionisti provenienti da precedenti esperienze nel campo della cura di pazienti psichiatrici, uniti con l’obiettivo di realizzare progetti a forte carattere terapeutico–riabilitativo di tipo residenziale e non residenziale. Dispone di n. 15 posti letto ed è autorizzata ed accreditata dalla Regionale Abruzzo per pazienti di competenza psichiatrica che presentano problematiche di tipo psicopatologico, relazionali, esistenziali, a causa delle quali si rende necessaria una temporanea separazione dall’abituale contesto di vita fornendo un trattamento che ha come obiettivo il recupero delle capacità individuali e livelli funzionali di autonomia dell’utente, finalizzate al suo reinserimento nell’ambiente familiare e sociale.*

Nel corso degli anni è stato sviluppato un modello di intervento integrato, basato su differenti programmi e contesti terapeutici la cui finalità è andare incontro ai diversi bisogni delle persone sofferenti di disturbi psichici. L’obiettivo è di cercare di aiutare gli “ospiti”, promuovendone la crescita personale, attraverso l’esperienza della convivenza e del confronto con gli altri in un contesto che ha tutte le caratteristiche di una microsocietà ma che sia sufficientemente protetto ponendo così l’accento su aspetti relazionali, di responsabilità e di dignità personale.

La Struttura articola i propri interventi e garantisce le prestazioni attraverso due percorsi :

- **Programma di terapia comunitaria residenziale;**
- **Programma di Fase Avanzata semiresidenziale.**

CARTA DEI SERVIZI SANITARI – 2023

Su questi presupposti la “Comunità Passaggi” ha raggiunto, attraverso una crescita costante ed evolutiva delle metodologie terapeutiche e riabilitative e della qualificazione continua del personale, il risultato, per quanto possibile, di creare un’atmosfera empatica, collaborativa, accettante e protettiva, volta alla integrazione operativa tra tutti i soggetti interessati al recupero del disagio degli utenti e delle loro famiglie.

Personale qualificato garantisce l’assistenza nelle ventiquattro ore.

*L’**èquipe** è composta da diverse figure professionali che integrano le proprie esperienze (psichiatri, psicologi, assistenti sociali, psicoterapeuti, infermieri professionali e operatori socio sanitari).*

Nella Struttura sono, inoltre, presenti volontari e tirocinanti provenienti dalle Facoltà Universitarie e dalle scuole di specializzazione.

Il Gruppo di Lavoro che si occupa delle tre fasi del percorso di cura (Comunità, Fase Avanzata) effettua una riunione di èquipe una volta a settimana e una supervisione da docente esterno una volta al mese.

Il personale, selezionato in base alle qualifiche previste dalla legislazione nazionale e regionale, è sottoposto ad aggiornamento e formazione continua.

Gli ospiti beneficiano di un progetto individualizzato che stabilisce obiettivi a medio e lungo termine, metodologia e verifica del progetto stesso.

Le norme igienico-sanitarie sono rispettate secondo la normativa vigente.

Nulla è dovuto al personale sanitario o ad altre figure professionali presenti nella Struttura per prestazioni rese durante il soggiorno.

È diritto dell’utente e dei suoi accompagnatori identificare il personale presente nella Struttura.

Informazioni sul decorso del soggiorno/terapia possono essere richieste al personale referente addetto.

3. Descrizione della Struttura Sanitaria

La “Comunità Passaggi” è ubicata in un cascinale appositamente ristrutturato, circondato da un ampio giardino, e si caratterizza per la presenza di diversi spazi al suo interno dedicati alle attività sociali, riabilitative e ricreative, che sono ritenute fondamentali per un corretto trattamento delle patologie psichiatriche.

Le camere, doppie o singole, sono ubicate al secondo piano della Struttura per un totale di n. 15 posti letto, suddivise tra uomini e donne, con i relativi servizi igienici.

La Comunità è organizzata come di seguito descritto.

□ Al piano terra troviamo la zona di accoglienza, la sala colloqui, lo studio per i primi colloqui, l’infermeria, lo studio psicologi, la sala TV climatizzata, la cucina, una ampia sala da pranzo, i laboratori deputati allo svolgimento delle attività terapeutiche-riabilitative, i locali dedicati alle attività ludico-ricreative, i servizi igienici. La Comunità dispone anche di un orto e di un pollaio.

□ Sono presenti 9 per gli “ospiti” per n. 15 posti letto, con camere doppie o singole, tutte dotate di servizi igienici e una stanza per gli operatori, con relativi servizi igienici.

□ Al secondo piano sono presenti n. 2 stanze mansardate per la psicoterapia.

Sono predisposte aree per l’accesso e la navigazione su internet.

E’ possibile ricevere posta cartacea all’indirizzo della Comunità.

I pasti vengono somministrati secondo i seguenti orari :

Colazione : 8.00 – 8.30

Pranzo : 12.30 – 13.30

Cena : 19.30 – 20.00

Sono previsti menù stagionali con possibilità di scelta.

È previsto un servizio dietetico per gli ospiti.

Visite

Le visite sono parte integrante del percorso in Comunità ed è quindi sempre possibile ricevere familiari ed amici in accordo con l’èquipe clinica.

Tempi di erogazione dei servizi

La Struttura è aperta 24 ore su 24 per l'intero arco dell'anno.

Attività sportive

*Rientra tra le attività riabilitative della Comunità Passaggi l'attività sportiva e, in particolare, il **Calciosociale e la ippoterapia**.*

***Il Calciosociale** è sport che unisce le regole di base del calcio con la finalità di ristabilire quel corretto uso dei valori che il calcio moderno ha perso ormai da tempo. In sintesi il **Calciosociale** è una nuova tipologia di calcio, dove l'autenticità dei valori contribuiscono allo sviluppo di un agonismo sano e l'attenzione e valorizzazione dell' **ALTRO** permette a chi partecipa di sentirsi libero di esprimersi a prescindere dalle loro qualità tecniche e fisiche. Tale attività sportiva favorisce attività ri-socializzanti e di integrazione. Nel corso del tempo, infatti, abbiamo potuto osservare come l'incontro tra persone con storie, età ed appartenenze diverse, si trasformava in occasione di scambio e di reciprocità. Il calcio così re-interpretato e con regole nuove, si configura come un contenitore pensato e pensante che permette di accogliere, riconoscere e divenire occasione di progettualità e sviluppo.*

*Anche la **ippoterapia** rientra tra le attività della Comunità. Il legame che si instaura tra uomo e cavallo ed il tipo di attività fisica che si svolge facendo **Ippoterapia (Riabilitazione Equestre)** sono in grado di migliorare molti disturbi di natura psicologica ed organica specialmente nei giovani.*

La comunità "Passaggi" inoltre offre ai propri ospiti sia la possibilità di frequentare altri laboratori sportivi interni o esterni alla struttura (es: pilates, trekking) ad opera di un tecnico specializzato sia di sperimentarsi (con un tecnico o anche autonomamente) nel work-out ed infatti all'esterno della struttura è stato creato un parco di allenamento.

4. Organizzazione dell'azienda sanitaria e contatti utili

<p>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E INFORMAZIONI</p>	<p>Tel./Fax : 0863.992483 Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e-mail : ctpassaggi@libero.it PEC : ctpassaggi@dpec.it Sito internet : www.comunitapassaggi.it</p>
<p>SEDE</p>	<p>SEDE LEGALE 00136 Roma – Via Quinto Fabio Pittore n. 28</p> <p>SEDE OPERATIVA 1 Località Piana del Cavaliere Oricola (AQ) – Via Tiburtina Valeria Km. 68,200 Tel./Fax : 0863.995299</p> <p>SEDE OPERATIVA 2 Carsoli (AQ) – Via Colle Farola, s.n.c. Tel./Fax : 0863.995299</p> <p>SEDE AMMINISTRATIVA 67061 Carsoli (AQ) – Via Roma n. 111 Tel./Fax : 0863.992483 e-mail : ctpassaggi@libero.it</p>
<p>DIREZIONE GENERALE</p>	<p>Dott. ANTONELLO ANGELINI Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 Tel. : 335.8311461 – 0863.992483 e-mail : antonello.angelini@comunitapassaggi.it</p>
<p>DIREZIONE SANITARIA REFERENTE PSICHIATRICO</p>	<p>Dott. ALESSANDRO BELLOTTA Lunedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 16,00 Tel. : 0863.992483 - 339.8086770 e-mail : alessandro.bellotta@comunitapassaggi.it</p>
<p>RESPONSABILI INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA. PROGRAMMA RESIDENZIALE DI COMUNITA'</p>	<p>Dott.ssa ELISA CHITI Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00 Tel. : 345.5808446 e-mail : elisa.chiti@comunitapassaggi.it infoingressi@comunitapassaggi.it</p>

	<p>Dott. ANTONELLO ANGELINI Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12,00 alle ore 19,00 Tel. : 335.8311461 e-mail : antonello.angelini@comunitapassaggi.it infoingressi@comunitapassaggi.it</p>
<p>RESPONSABILE DEL PROGRAMMA DI FASE AVANZATA</p>	<p>Dott.ssa ELISA NAPOLEONI Dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Tel. : 329.8867492 e-mail : elisa.napoleoni@comunitapassaggi.it</p>
<p>ASSISTENTE SOCIALE</p>	<p>Dott.ssa NOEMI DEL TURCO Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00 Tel. : 391.4904954 e-mail : noemi.delturco@comunitapassaggi.it</p>
<p>REFERENTE SETTORE INFERMIERI PROFESSIONALI</p>	<p>Dott.ssa ELEONORA DI RIENZO Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00 Tel. : 0863.995299</p>
<p>REFERENTE SETTORE OPERATORI SOCIO SANITARI</p>	<p>O.S.S. EVA GALIANO Lunedì – Mercoledì – Venerdì – dalle ore 9,00 alle ore 16,00 Tel. : : 0863.995299</p>
<p>UFFICIO AMMINISTRATIVO</p>	<p>67061 Carsoli (AQ) - Via Roma, 111 Referente : ANNA MAZZETTI Tel. : 0863.992483 e-mail : ctpassaggi@libero.it Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00</p>

5. Dove siamo e come raggiungerci

Ci troviamo in territorio abruzzese al confine con il Lazio, tra i paesi di Carsoli (km. 2) e Oricola (km. 3), al km 68,200 della Via Tiburtina Valeria, in località Piana del Cavaliere e, più precisamente, a 600 m. dall'uscita autostradale di Carsoli (sulla A24 Roma-L'Aquila).

*La Comunità dista circa 50 km da **Roma** e 50 km dall'**Aquila**.*

*Maggiori informazioni possono essere richieste all' **UFFICIO INFORMAZIONI***

Tel. : 0863.992483 - 335.8311461 – Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.



6. Prestazioni sanitarie erogate

Le professionalità multidisciplinari presenti nella Struttura permettono di erogare l'intera gamma delle prestazioni, sia di carattere sanitario che psicosociale. E' operativo un servizio di riabilitazione psichiatrica, le cui attività si integrano con quelle del servizio di psicologia. È, pertanto, possibile integrare la terapia farmacologica, la psicoterapia, le attività ricreative ed espressive.

Il Programma terapeutico - riabilitativo della Comunità è in regime residenziale e prevede un progetto individuale, flessibile e a termine, che viene predisposto con l'utente, gli inviati (servizi pubblici psichiatrici e privati) e i familiari e che è parte integrante di un più ampio progetto di presa in carico territoriale la cui titolarità è dell'inviante.

*La **durata** del trattamento in Comunità è in funzione della condizione patologica e sociale dell'utente e degli obiettivi prefissati. Di norma la durata minima è di 18 mesi e quella massima di 36 mesi.*

*E' prevista la **presenza sulle 24 ore di personale specializzato e formato al lavoro della Comunità Terapeutica.***

*Il **medico psichiatra** è presente due volte a settimana ed ha la pronta disponibilità nelle 24 ore.*

*Ci si avvale, inoltre, della consulenza di un **Medico di Medicina Generale** accreditato presso il SSN che prescriverà, secondo opportunità e necessità, approfondimenti diagnostici del caso (analisi cliniche, visite specialistiche, esami radiologici, ecc.).*

*E' garantita l'assistenza e l'accompagnamento per **visite specialistiche esterne.***

***L'operatore referente** è responsabile del Piano individuale di assistenza e dei rapporti con i familiari. Accompagna l'utente nella fase di ingresso e lo segue in tutto il suo percorso riabilitativo, partecipando agli incontri con i familiari e compilando la scheda clinico riabilitativa.*

Con particolare riferimento alla consulenza psichiatrica ed agli aspetti legati

alla psicofarmacologia, durante il soggiorno è prevista la somministrazione di terapie psichiatriche farmacologiche. Sono anche previste terapie di sostegno (attività terapeutica individuale e di gruppo, attività espressive e riabilitative previste nel protocollo terapeutico riabilitativo).

Per esami di laboratorio, visite specialistiche, interventi chirurgici, ci adopereremo per consigliare la Struttura Sanitaria meglio rispondente alle necessità dell'utente. Il costo del trattamento o l'eventuale ticket di tali prestazioni è a carico dell'utente.

Setting terapeutici

- **Colloqui psichiatrici e gestione della terapia farmacologica** : ogni ospite viene seguito con colloqui individuali che garantiscono un monitoraggio continuo delle sue condizioni cliniche e gli eventuali "aggiustamenti" farmacologici secondo il modello della dose minima efficace.
- **Psicoterapia individuale** : a cadenza settimanale si integra con tutti gli altri interventi terapeutici e riabilitativi della Comunità. Lo psicoterapeuta si coordina con il resto della équipe clinica, nel corso delle riunioni, confrontando continuamente le osservazioni che emergono.
- **Gruppo terapeutico** : si svolge settimanalmente ed è uno spazio nel quale ogni utente può esprimere se stesso condividendo i propri pensieri, le proprie esperienze. Ognuno ha libera facoltà di parola, di racconto di se, della propria storia, della propria attuale condizione.
- **Colloquio familiare** : la collaborazione dei familiari al progetto di intervento in Comunità è considerato elemento determinante e imprescindibile. L'incontro mensile, condotto da esperto di dinamiche familiari e dall'operatore di riferimento, richiede la presenza di tutti i familiari disponibili e consente di rielaborare la genesi e lo sviluppo del disturbo e di consentire una maggiore comprensione della fenomenologia dei disturbi psichiatrici che consenta ai familiari di

raggiungere un atteggiamento più consapevole e responsabile nei confronti della dimensione esistenziale della sofferenza dell'utente, ma anche dei cambiamenti e miglioramenti intervenuti nel percorso in Comunità per fare in modo che le risposte dei familiari siano sempre più adeguate e coerenti a tali cambiamenti. Il colloquio familiare è anche luogo per la "negoziatura" del Progetto Riabilitativo Individualizzato.

- **Gruppo multifamiliare** : i vari nuclei familiari, compreso gli utenti, hanno la possibilità di mettere a confronto le proprie esperienze.

La quotidianità come cura (la terapia di Comunità)

La quotidianità si configura come elemento determinante della terapia di Comunità : in ogni giornata, infatti, vi è la possibilità di praticare diverse attività e sperimentarsi in un "fare insieme" progettuale. La quotidianità vede la partecipazione dei membri della Comunità alla creazione di uno spazio di vita e di cura, con gli operatori impegnati a sostenere gli ospiti nella fatica di essere membri attivi di un Gruppo.

La quotidianità è considerata un elemento specifico della cura, caratterizzata sia dal "fare insieme" (prendersi cura di se, del proprio spazio, delle mansioni quotidiane, ecc.) che dell'"abitare insieme" permettendo di dare senso alle relazioni ed ai piccoli segni della vita quotidiana.

Gli operatori hanno cura del regolare svolgimento delle attività in una regolarità di ritmi e di orari : l'orario della sveglia, dei pasti, delle diverse attività e dei momenti di riposo sono scanditi in un'alternanza che rispetta i bisogni degli utenti favorendone un coinvolgimento sempre più attivo.

Alla dimissione, il Responsabile Sanitario rilascerà all'utente l'eventuale prescrizione farmacologica e la scheda da consegnare ad CSM e/o al proprio Medico curante.

La Direzione provvederà a comunicare l'avvenuta dimissione al CSM competente.

6.1. L'Unità di Fase Avanzata

Il Programma di Fase Avanzata, nasce dalla riflessione ed esperienza dei primi dieci anni di lavoro dell'èquipe clinica della Comunità Terapeutico-Riabilitativa, che ha osservato come taluni persone, al termine del percorso nella Comunità, esprimendo l'esigenza di una collocazione abitativa autonoma dalla famiglia, anche solo temporanea, hanno dimostrato di poter vivere da soli, riuscendo a segnare un momento esistenziale importante.

Finalità ed obiettivi generali

Tale Programma si pone come fase successiva al percorsi terapeutico in Comunità e come spazio meno assistito che garantisce agli utenti che ne dimostrino la necessità e capacità, la sperimentazione di gradi ulteriori di autonomia rispetto a quelli raggiunti in Comunità.

Tale programma, per le sue caratteristiche, può anche considerarsi un progetto più leggero e flessibile per quegli utenti che pur mostrando una "evidenza psichiatrica" hanno mantenuto intatti livelli di abilità ed autonomia e per tale ragione non necessitano di un intervento nella Comunità terapeutica.

Per tale motivo il Programma è aperto anche a persone che non provengono necessariamente dalla Comunità Passaggi.

La finalità principale vuole essere la possibilità reale per ogni persona di confrontarsi maggiormente con il contesto sociale - territoriale.

Uno dei suoi obiettivi è di curare la fase di dimissione, accompagnando ciascuna persona verso prospettive reali ed oggettive, secondo le risorse che fanno parte del campo terapeutico (risorse personali, familiari, del servizio inviante, del territorio).

La Struttura

La Struttura dispone di n. 06 posti letto ed è situata nel centro di Carsoli, in via Colle Farola snc.

Il Progetto

Gli obiettivi del **Progetto** sono perseguiti attraverso vari interventi :

1. **Medico-farmacologico** : di pertinenza dello psichiatra, con l'individuazione della terapia più adatta attuata con il consenso dell'utente;
2. **Psicoterapeutico e psicologico** : attraverso colloqui individuali di tipo psicoterapeutico e di sostegno, generalmente a cadenza settimanale;
3. **Psicoterapeutico di Gruppo** : attraverso le specifiche attività terapeutiche di Gruppo;
4. **Educativo-comportamentale** : attraverso la partecipazione alle mansioni quotidiane di vita domestica e di rispetto delle regole;
5. **Riabilitativo-sociale** : attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività di Gruppo, alle attività ricreative esterne, ai tirocini, borse lavoro, corsi professionali e forme di volontariato.

7. Aspetti amministrativi

La Comunità Passaggi è una Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa autorizzata dalla Regione Abruzzo con Delibera n. 21 del 04.02.1999 e accreditata in base alla Delibera Regione Abruzzo del 23.12.1998.

Il costo ordinario relativo alla retta giornaliera per gli utenti provenienti dalla Regione Abruzzo è di euro 117,75 (come da Delibera Regione Abruzzo n. 877 del 03.10.2001–Determinazione delle tariffe massime delle Strutture Residenziali Psichiatriche) ed è comprensiva di :

- vitto-alloggio;*
- terapie psichiatriche ed interventi di sostegno (monitoraggio, terapia farmacologica, gruppi terapeutici, colloqui individuali, attività riabilitative, ecc.);*
- visite di accettazione e di controllo;*
- attività riabilitative e laboratori espressivi.*

Restano a carico degli assistiti le spese personali ed accessorie quali vestiario, beni voluttuari e farmaci.

Le nostre prestazioni sono esenti da I.V.A. ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 633/72. Per esami di laboratorio, visite specialistiche, interventi chirurgici, il costo o l'eventuale ticket è a carico dell'utente.

Per eventuale trasporto dell'utente con autoambulanza, l'onere relativo al trasporto è a carico dell'utente.

La cartella clinica, su richiesta, potrà essere spedita a domicilio con lettera Raccomandata A/R al costo di € 30,00 oppure 20,00 se inviata in pdf tramite mail. Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta.

Modalità di pagamento : Bonifico bancario entro 60 giorni dalla data della fattura presso Banca del Fucino-Agenzia di Carsoli – IBAN : IT51A0312440510000000019949.

Per quanto concerne il Programma Semiresidenziale denominato "Progetto di Fase Avanzata" la retta giornaliera è equivalente al 60% di quella sopra citata ed è comprensiva di :

- ❑ alloggio;
- ❑ terapia comunitaria;
- ❑ gruppo terapeutico;
- ❑ colloqui psichiatrici;
- ❑ attività riabilitative e laboratori espressivi.

Restano a carico dell'utente il vitto, le spese personali ed accessorie quali vestiario, beni voluttuari e farmaci.

Al momento dell'ingresso verrà costituito un deposito cauzionale di euro 200,00 (duecento/00) che verrà restituito al momento della dimissione.

Insieme all'utente e alla sua famiglia si definirà, invece, una quota da versare mensilmente per la gestione delle spese personali.

8. Organizzazione e Amministrazione

- *Il piano dell'organizzazione della "Comunità Passaggi" (organigramma) è disponibile presso la Direzione Aziendale per la visione da parte di utenti e familiari.*
- *Le responsabilità nella Struttura sono documentate sia per ciò che concerne l'aspetto sanitario che amministrativo.*
- *È presente una procedura scritta sulle interazioni tra Struttura Sanitaria e Distretti Sanitari, Enti Locali e Terzo Settore.*
- *È garantito un numero adeguato di operatori, variamente inquadrati, al fine del conseguimento degli obiettivi prefissati.*
- *Tutti gli operatori presenti, variamente inquadrati, hanno diritto all'autonomia tecnico – professionale.*
- *E' presente il Documento concernente "diritti e doveri" degli utenti che viene fornito al momento dell'ingresso nella Comunità.*

9. Modalità di accesso alla Struttura

L'iter per l'inserimento dell'utente nella nostra Struttura si articola attraverso un'iniziale raccolta di dati anamnestici forniti dall'Ente inviante, dai familiari e dall'utente stesso nel corso delle visite preliminari effettuate nella nostra sede o nell'ambiente che ospita l'utente.

La gradualità dell'accesso

*Essendo necessario garantire un corretto processo di separazione dal contesto di vita mediante una elaborazione che consenta all'utente di poter affrontare le forti angosce che accompagnano il processo di accesso alla Comunità, la **fase di accesso è graduale**. L'utente ed èquipe clinica valutano reciprocamente la eventualità di un percorso comune e ponderano le aspettative. Il periodo dell'**accoglienza** è il momento nel quale l'utente entra gradualmente nel "campo mentale" della Comunità e del suo Gruppo. L'èquipe clinica si pone in una posizione di "**ascolto**" e di **osservazione** rispetto ai bisogni e alle potenzialità dell'utente che viene invitato ed aiutato a partecipare alla vita della Comunità e alle sue diverse attività.*

Le osservazioni di queste fasi portano alla individuazione e allo sviluppo del Progetto terapeutico - riabilitativo individuale, stabilendo obiettivi a medio e lungo termine, metodologia e verifica del progetto stesso e che sarà modulato e mediato in relazione alle risposte dell'utente e alle risorse esterne che sarà possibile attivare.

L'inserimento coincide con la definizione di un "progetto terapeutico riabilitativo" con l'utente e l'Ente inviante in cui vengono stabilite le regole della Comunità nonché gli obiettivi, le modalità e i tempi di realizzazione dello stesso. La scelta degli obiettivi del progetto terapeutico riabilitativo viene sempre concordata e approvata da tutti coloro che ne hanno interesse (utente, operatori sanitari, famiglia, strutture territoriali esterne, ente inviante).

Criteri di compatibilità per l'accesso

I criteri principali di compatibilità per l'accesso nella Comunità sono :

- ✓ *Il consenso dell'utente, che rappresenta la "conditio sine qua non" per l'inizio di un rapporto terapeutico;*
- ✓ *Un progetto pensato e condiviso insieme ai Servizi inviati;*
- ✓ *La possibilità di creare nel tempo con il futuro utente una sufficiente alleanza terapeutica ovvero la disponibilità ad impegnarsi in un lavoro condiviso partecipando alle attività della Comunità;*
- ✓ *La collaborazione della famiglia e il suo consenso a partecipare alle iniziative della Comunità che la riguardano.*

L'assenza o insufficienza di uno o più di questi requisiti può minare seriamente il lavoro della Comunità Terapeutica nel breve e nel lungo termine peggiorando o rendendo impossibile il progetto terapeutico.

Modalità di accesso

La modalità standard di accesso prevede :

- *Una **visita psichiatrica** e un **incontro con i familiari** da parte del Responsabile Sanitario e del Responsabile della fase valutativa. In tale occasione il richiedente potrà prendere visione della Comunità per esprimere un parere sulla adeguatezza della Struttura alle proprie esigenze;*
- ***Incontri domiciliari** presso la residenza abituale del richiedente, effettuati dall'operatore di riferimento, in quanto presupposto per una buona "alleanza terapeutica". Tali incontri, la cui frequenza è correlata sia alla possibilità della creazione della relazione-ponte necessaria ad affrontare le angosce legate alla separazione dal contesto familiare, sia ai tempi di attesa dovuti alla effettiva disponibilità di posti nella Comunità.*
- *Successivamente agli incontri domiciliari vengono effettuate **Giornate di prova in Comunità**, per verificare che l'ipotesi di ingresso sia la cosa giusta da fare, con la presenza dell'operatore di riferimento al*

quale spetta il compito di introdurre l'utente nel Gruppo dei residenti esercitando un ruolo di tutela nei suoi confronti, ma anche nei confronti del Gruppo già ospitato. Questi incontri consentono al richiedente, che spesso proviene da un prolungato periodo di isolamento, di graduare il suo ingresso e la sua partecipazione alla vita del Gruppo. E' in questa fase che viene avviato il primo progetto terapeutico-riabilitativo, concordato con il Servizio inviante (e gli altri soggetti interessati) che verrà costantemente informato dell'evolversi della situazione, dei relativi progressi e degli eventuali problemi.

- *Qualora a conclusione dell'iter non fosse ravvisata una idoneità per l'inserimento nella Comunità, sarà cura del Responsabile dare indicazioni su eventuali percorsi di intervento alternativi.*

Criteri di esclusione

- ✓ *Patologia in fase acuta;*
- ✓ *Condizione di insufficienza mentale medio - grave;*
- ✓ *Condizione di tossicodipendenza;*
- ✓ *Condizioni accertate di incompatibilità con la vita in Comunità.*

9.1. Il Consenso Informato alle cure sanitarie

*La legge n. 219 del 2017 disciplina il **consenso informato** e stabilisce che "nessun trattamento sanitario può essere iniziato e proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge". Pertanto, tutti i trattamenti sanitari devono essere preceduti da una informazione e un consenso liberamente espresso.*

Fanno eccezione le situazioni di emergenza ed urgenza, in cui il medico ed i componenti dell'èquipe sanitaria, assicurano le cure necessarie nel rispetto della volontà della persona assistita, ove le sue condizioni cliniche e le circostanze consentano di recepirla.

Durante il percorso di cura Le sarà dedicato un adeguato tempo per la comunicazione con il medico e gli operatori sanitari, nel quale Le forniremo le informazioni utili per decidere se acconsentire ai trattamenti terapeutici proposti.

Al Suo processo di cura potranno partecipare anche persone che effettuano il tirocinio presso la nostra Struttura Sanitaria.

Le persone maggiorenni, capaci giuridicamente di agire, possono indicare una persona di fiducia, quale un familiare o un'altra persona, incaricata a ricevere le informazioni sul Suo stato di salute e ad esprimere il consenso il Sua vece. Lei ha il diritto di conoscere il Suo stato di salute ma può anche decidere di non ricevere tutte o parte delle informazioni. Dopo che Lei, o la persona di fiducia da Lei indicata, avrà acquisito le informazioni necessarie sarà necessario sottoscrivere in Consenso Informato per iniziare i trattamenti sanitari di base.

In relazione alla evoluzione del percorso terapeutico - assistenziale per i trattamenti sanitari che si renderanno necessari Le sottoporremo uno o più Moduli per rilasciare un Consenso Specifico alle prestazioni sanitarie proposte. Prima della sottoscrizione del consenso ai trattamenti sanitari specifici Le saranno illustrate anche le eventuali alternative, ove esistenti e praticabili, con riferimento allo stato di salute e le possibili conseguenze del rifiuto.

In ogni momento è possibile revocare il consenso già rilasciato rifiutando, in tutto o in parte, il/i trattamento/i sanitario/i e/o gli accertamenti diagnostici proposti. Sia il consenso che il rifiuto, totale o parziale, saranno documentati nella cartella clinica e firmati da lei o dalla persona di fiducia da lei indicata.

<p>COS'E' IL CONSENSO INFORMATO?</p>

Il Consenso Informato è alla base della relazione di cura e di fiducia tra Lei ed il medico. A questa relazione contribuiscono, in base alle rispettive competenze, i diversi professionisti sanitari dell' équipe e, se lo desidera, i Suoi familiari o le persone di Sua fiducia.

Il consenso non è solo l'accettazione o il rifiuto di un trattamento sanitario, ma è tempo di cura. Non esiti a chiedere le informazioni e le spiegazioni di cui ha bisogno per esprimere il consenso.

E' OBBLIGATORIO IL CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO?

Si, tranne che in alcuni casi previsti dalla legge come, ad esempio, il Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO).

NEL CASO DI UNA SITUAZIONE DI EMERGENZA O URGENZA COME SI ACQUISISCE IL CONSENSO INFORMATO?

Nelle situazioni di emergenza o di urgenza, il medico ed i componenti dell'èquipe sanitaria, nel rispetto delle norme vigenti, assicurano le doverose cure nel rispetto della volontà della persona assistita, ove le sue condizioni cliniche e le circostanze consentano di recepirla.

DURANTE IL MIO PERCORSO DI CURA DEVO ESPRIMERE UN ALTRO CONSENSO?

In base al percorso terapeutico assistenziale adeguato alla Sua situazione di salute sarà necessario sottoscrivere uno o più moduli di Consenso Informato Specifico per le necessità di cura che si renderanno necessarie, che contempla anche la valutazione del rischio specifico, correlato all'esecuzione del tipo di esame o di trattamento, in base alle sue condizioni di salute.

CHE SIGNIFICA RISCHIO SPECIFICO?

Ogni accertamento diagnostico o intervento terapeutico comporta il rischio di eventi avversi o complicanze, non sempre prevenibili anche quando si rispettino rigorosamente le linee guida e le buone pratiche clinico - assistenziali. Particolari condizioni di salute o di fragilità possono determinare differenze nella incidenza, frequenza e gravità delle complicanze.

Di tali possibili differenze nel Suo caso specifico, Le verrà fornita spiegazione in maniera comprensibile ed esaustiva durante il colloquio informativo prima dell'acquisizione del consenso alle cure.

CHI PUO' ESPRIMERE IL CONSENSO ALL'INFORMAZIONE E AL TRATTAMENTO?

Le persone maggiorenni capaci di agire possono esprimere validamente il consenso.

Nel caso di persona interdetta il consenso è espresso dal "tutore", sentito l'interdetto ove possibile. Il tutore all'atto della sottoscrizione, oltre a fornire le generalità produrrà gli estremi del decreto di nomina.

Nel caso di persona inabilitata il consenso è espresso congiuntamente dall'inabilitato e dal "curatore" che, all'atto della sottoscrizione, oltre a fornire le generalità produrrà gli estremi del decreto di nomina.

Nel caso di persona incapace di agire, beneficiaria di un provvedimento di Amministrazione di Sostegno con poteri di rappresentanza esclusiva in ambito sanitario, il consenso sarà espresso dall'Amministratore di sostegno e la persona assistita e rappresentata da quest'ultimo deve comunque essere sentita "ove possibile".

Nel caso di persona beneficiaria di un provvedimento di Amministrazione di sostegno, se il nominato amministratore di sostegno ha solo poteri di assistenza in ambito sanitario e non di rappresentanza esclusiva, il consenso informato andrà acquisito da entrambi.

I familiari o la persona incaricata di ricevere le informazioni e di esprimere il consenso informato in vece della persona assistita.

Il convivente di fatto designato quale rappresentante con poteri pieni dall'altro convivente in caso di malattia che comporta incapacità di intendere e di volere.

QUALI INFORMAZIONI RICEVERO' NEL CASO DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA STRUTTURA?

Nel caso di un percorso terapeutico presso la nostra Struttura Le sarà somministrato il Modulo di Consenso Informato Generale, nel quale sono contenute le informazioni riguardanti gli esami e i trattamenti che saranno eseguiti per le finalità diagnostiche-terapeutiche durante il percorso di cura e

CARTA DEI SERVIZI SANITARI – 2023

per le quali non è richiesto un consenso Informato Specifico (ad esempio tamponi, misurazione dei parametri vitali come pressione arteriosa).

Riceverà poi l'informativa resa dall'operatore sanitario/èquipe. Al termine della fase informativa in cui le saranno precisate diagnosi, prognosi, benefici e rischi, dell'accertamento diagnostico e/o del trattamento sanitario indicato nel Suo caso, nonché le alternative possibili esistenti e le conseguenze prevedibili di un eventuale rifiuto, in riferimento al Suo stato di salute, Le verrà somministrato il Modulo di Consenso Informato Specifico per la procedura terapeutica.

QUALI INFORMAZIONI RICEVERO' DURANTE IL PERCORSO DI CURA ?

Le informazioni ricevute all'accesso saranno aggiornate in base al Suo stato di salute.

POSSO RIFIUTARMI DI RICEVERE LE INFORMAZIONI SUL MIO STATO DI SALUTE?

Lei ha diritto di conoscere il Suo stato di salute, ma può anche decidere di non ricevere tutte o parte delle informazioni. Inoltre, è Suo diritto acquisire ulteriori pareri di sanitari di Sua fiducia.

SE NON VOGLIO RICEVERE LE INFORMAZIONI SUL MIO STATO DI SALUTE SARO' COMUNQUE CURATO?

Manifestare la volontà di non ricevere le informazioni sul Suo stato di salute non pregiudica il Suo percorso terapeutico - assistenziale.

CHI ALTRO PUO' RICEVERE LE INFORMAZIONI SUL MIO STATO DI SALUTE? POSSO DELEGARE QUALCUNO?

Le norme in materia di Consenso Informato prevedono che le persone maggiorenni, capaci giuridicamente di agire possono delegare i familiari o una persona di fiducia a ricevere le informazioni riguardanti lo stato di salute. E' bene sottolineare che la delega si limita al ricevimento delle informazioni sullo

CARTA DEI SERVIZI SANITARI – 2023

stato di salute e non all'espressione del consenso informato al trattamento, che deve essere espresso dalla persona maggiorenne capace. Le generalità della persona indicata saranno riportate nella documentazione sanitaria.

Le persone incapaci, in relazione alle proprie capacità di comprensione e di decisione, nel rispetto delle norme vigenti, hanno diritto di ricevere le informazioni per essere poste in condizione di essere coinvolti nel proprio percorso terapeutico - assistenziale.

SE RIFIUTO O RINUNCIO AL TRATTAMENTO COSA ACCADE?
--

E' facoltà della persona maggiorenne capace di agire, accettare in tutto o in parte i trattamenti sanitari proposti. Il rifiuto, la rinuncia o la revoca di un consenso già rilasciato al trattamento, devono essere sempre riportate nella documentazione sanitaria, anche per quanto riguarda i rischi che ciò comporta.

Il medico è tenuto a rispettare la volontà della persona assistita, o di chi è titolato in sua vece, di rifiutare o di rinunciare al trattamento sanitario.

Nel caso di persona incapace di agire, qualora il rappresentante legale intenda rifiutare o rinunciare ad un trattamento sanitario ritenuto dal medico appropriato e necessario, la decisione è rimessa al giudice tutelare.

9.2. Accesso ordinario “convenzionato”

L’inserimento nella “Comunità Passaggi” in forma “accreditata” può avvenire solo su richiesta del Medico referente del Centro di Salute Mentale competente per luogo di residenza. La richiesta deve essere accompagnata dalla autorizzazione UVM (Unità Valutativa Multidisciplinare) della ASL di riferimento per l’inserimento in lista d’attesa.

Al momento dell’inserimento nella Comunità sarà necessaria la seguente documentazione personale :

- *autorizzazione di ricovero su ricettario del SSR;*
- *autorizzazione UVM;*
- *documento di identità in corso di validità;*
- *libretto sanitario regionale;*
- *tesserino di esenzione ticket;*
- *analisi cliniche recenti;*
- *eventuale copia del verbale attestante l’Invalidità Civile;*
- *piano terapeutico individuale di trattamento del CSM;*
- *eventuali copie cartelle cliniche precedenti ricoveri.*

All’ atto dell’inserimento l’utente sarà visitato dal medico della Struttura che raccoglierà tutte le informazioni cliniche ed anamnestiche necessarie.

Durante la permanenza in Comunità l’ospite sarà assistito dallo psicologo referente che gli illustrerà il progetto terapeutico previsto durante il soggiorno.

Il soggiorno ordinario ha una durata prevista dal Piano Terapeutico Riabilitativo.

10. Gestione della Lista di attesa

Al momento della richiesta del DSM di residenza dell'utente questa sarà inserita in una lista di attesa e sarà data comunicazione al DSM della posizione occupata.

Qualora, invece, si riscontrino condizioni che non consentono l'accoglimento della domanda sarà inviata comunicazione al DSM e, sentito il parere l'ente inviante, il nominativo sarà cancellato dalla Lista d'attesa.

La procedura della lista d'attesa tiene conto del criterio cronologico e di quello legato alla eventuale obbligatorietà della cura disposta dall'Autorità Giudiziaria.

I tempi di accesso possono variare in base alle dimissioni degli utenti in cura.

Nel corso del colloquio valutativo sarà comunicata la possibile data di ingresso.

10.1. Tempi di attesa

I tempi di attesa sono rapportati alla disponibilità di accoglienza e, in ogni caso, al tempo necessario per la definizione dell'iter burocratico.

11. Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dalla Struttura coincidono con il raggiungimento degli obiettivi prefissati e sono concordate con l'utente, la famiglia e l'ente inviante. Analogamente alla fase di ingresso, è prevista una gradualità che garantisca il consolidamento dei risultati ottenuti e una sufficiente elaborazione dei processi di separazione a tutela della continuità terapeutica.

A questo fine, prima della dimissione vera e propria sono previsti incontri con la famiglia ed il servizio di riferimento per valutare le opportunità concrete necessarie a dare continuità al percorso di cura anche dopo la Comunità.

Altre situazioni in cui è possibile che l'utente venga dimesso, sempre in accordo con tutti coloro che ne abbiano interesse, sono:

- situazioni in cui l'utente metta in atto gravi comportamenti incompatibili con il contesto comunitario;*
- situazioni in cui l'utente decida di interrompere il progetto terapeutico riabilitativo.*

*La nostra Struttura si avvale anche del **Programma di Fase Avanzata** al quale l'utente può accedere quando ha maturato una sufficiente funzionalità nel campo dell'autonomia e delle capacità relazionali.*

12. La cartella clinica

L'utente può chiedere all'URP il rilascio di copia della Cartella Clinica firmata dal Responsabile Sanitario della Struttura.

La cartella clinica, su richiesta, potrà essere spedita a domicilio al costo di € 30,00 oppure tramite e-mail al costo di 20,00 euro. Il pagamento deve essere effettuato al momento della richiesta.

13. L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP).

Reclami e segnalazioni.

*Al fine di supportare l'utenza e fornire le risposte di cui ha bisogno è stato istituito un **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, che ha lo scopo di agevolare i rapporti tra la Struttura e i Cittadini per esigenze relative all'accoglienza ed all'ospitalità nonché per garantire l'accesso agli atti e favorire la trasparenza amministrativa.*

La funzione di ascolto della nostra Azienda si esercita con diversi strumenti e tra questi si possono annoverare le segnalazioni dell'utenza, che rappresentano un modo per valutare i bisogni espressi e permettono di sviluppare consapevolezza delle problematiche che possono richiedere interventi correttivi di miglioramento.

*Nella **Procedura Aziendale per la gestione dei reclami e delle segnalazioni**, che può essere visionata sul sito internet aziendale, sono descritte le modalità con cui Passaggi S.r.l. ha deciso di gestire le segnalazioni dell'utenza per rispondere alle esigenze manifestate e per esercitare una verifica della adeguatezza dei servizi offerti.*

*La procedura riguarda tutte le possibili segnalazioni presentate dalla utenza, positive o negative, e si applica alla gestione dei **"reclami"** e delle **"segnalazioni"**.*

Gli utenti e i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami, riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone.

Pertanto, se volete manifestare :

- una necessità;*
- un reclamo;*
- un suggerimento;*
- esprimere un elogio nei confronti di un operatore o di un servizio;*

potete rivolgervi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per inoltrare una segnalazione o un reclamo.

Potete farlo utilizzando una delle seguenti modalità :

- Inviandoci una relazione sintetica di quanto volete segnalare :*

- via posta oppure*
- via fax oppure*
- via e-mail oppure*
- via PEC*

- contattandoci direttamente presso la nostra sede di Carsoli (AQ) – Via Roma n. 111 (URP).*

La vostra segnalazione verrà trattata ai sensi del Regolamento Europeo UE 679/2016 del 27/4/2019 - GDPR - relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del D. Lgs. 196/2003 integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs. 101/2018.

CARTA DEI SERVIZI SANITARI – 2023

- ◆ **INDIRIZZO** : Comunità Passaggi - 67061 Carsoli (AQ) - Via Roma n. 111
- ◆ **Tel./Fax** : 0863.992483 **dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00**
- ◆ **e-mail** : ctpassaggi@libero.it
- ◆ **PEC** : ctpassaggi@dpec.it

Per agevolare le segnalazioni presso l'URP, sul sito internet aziendale è disponibile un apposito modulo prestampato per la raccolta dei reclami e delle segnalazioni.

I reclami pervenuti saranno oggetto di pronta valutazione per le iniziative conseguenti.

L'Azienda si impegna a dare seguito alla richiesta pervenuta mediante risposta scritta entro un termine massimo non superiore a 30 giorni e a porre in essere quanto necessario per la risoluzione del problema rappresentato.

Viene tenuto il report annuale dei reclami.

E' possibile incontrare il Responsabile dell'URP previo appuntamento : Tel. 0863.992483 - il lunedì dalle ore 14,00 alle ore 16,00 e il venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 - oppure a mezzo mail : ctpassaggi@libero.it

Ulteriori informazioni sulla Struttura e sui servizi possono essere richiesti all'Ufficio Informazioni, aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00, Tel. 0863.992483.

14. Standard di qualità del servizio

Tutte le principali attività gestite all'interno della Comunità Terapeutico Riabilitativa "Passaggi" rispettano un sistema di regole e procedure, a garanzia che gli standard previsti nei confronti della propria utenza siano rispettati.

Più in particolare, la Struttura assume i seguenti impegni nei confronti ed a garanzia dell'utenza.

14.1. Assistenza religiosa agli utenti

Viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa.

14.2. Assistenza linguistica agli utenti

Viene garantita agli utenti stranieri l'assistenza linguistica.

14.3. Servizi accessori disponibili per gli utenti

- Assistenza religiosa;
- Assistenza linguistica;
- Laboratori per varie attività (es : laboratorio di fotografia, laboratorio di arte, laboratorio di giardinaggio, laboratorio di panificazione, laboratorio musicale, ecc.);
- Orto e giardino;
- Lavanderia;
- Pollaio;
- Aree accesso navigazione internet;
- Assistenza e accompagnamento per visite specialistiche esterne.

14.4. Formazione del personale

La “Comunità Passaggi” promuove attività di formazione permanente per tutti gli operatori sanitari.

E’ previsto un calendario annuale sulla formazione.

E’ Assicurata la supervisione dell’èquipe clinica nell’ambito terapeutico e in quello istituzionale - organizzativo.

14.5. La valutazione

La “Comunità Passaggi” effettua un continuo monitoraggio dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi .

Attua controlli in termini di efficienza ed efficacia.

Partecipa a progetti di ricerca sulla valutazione degli standard di qualità sui trattamenti di terapia comunitaria.

14.6. Tutela della Privacy

Tutte le informazioni sono trattate con la massima riservatezza ai sensi del Regolamento Europeo UE 679/2016 del 27/4/2019 - GDPR - relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali- e del D. Lgs. 196/2003 integrato con le modifiche introdotte dal D. Lgs. 101/2018.

Alla luce delle raccomandazioni del Garante per la protezione dei dati personali si è provveduto a designare la figura del Responsabile Protezione Dati ai fini del pieno rispetto della normativa privacy.

Pertanto, viene assicurato agli utenti un trattamento sicuro e corretto dei dati personali.

Le informazioni relative alla Privacy Policy aziendale possono essere visionate sul sito internet istituzionale.

14.7. Piano Annuale per la gestione del Rischio

Clinico

Come previsto dalla normativa sanitaria, nell’ottica di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie, a garanzia della sicurezza degli utenti e per diminuire le potenzialità di errore nell’organizzazione sanitaria, è stato adottato il “Piano Annuale di Risk Management (PARM) per la gestione, prevenzione e riduzione delle probabilità che un utente sia vittima di un danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure sanitarie. Sono state anche pianificate ed adottate le misure necessarie per ridurre al minimo il rischio di complicanze infettive in ambito assistenziale.

Le informazioni relative alla PARM aziendale possono essere visionate sul sito internet istituzionale.

14.8. Piano Annuale delle Infezioni Correlate

all’Assistenza

Come previsto dalla normativa sanitaria, sempre nell’ottica di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie, a garanzia della sicurezza degli utenti e per diminuire le potenzialità del rischio sanitario, è stato adottato il “Piano Annuale delle Infezioni Correlate all’Assistenza” (PAICA) per la gestione, prevenzione e riduzione delle infezioni che possono insorgere durante il ricovero nella Struttura Sanitaria.

Vengono adottate pratiche assistenziali sicure, in grado di prevenire e controllare la trasmissione di infezioni e, quindi, pianificate ed adottate le misure necessarie per ridurre al minimo il rischio di complicanze infettive.

Le informazioni relative al PAICA aziendale possono essere visionate sul sito internet istituzionale.

14.9. L'igiene delle mani per prevenire le infezioni

Per ridurre le Infezioni Correlate all'Assistenza (sono le infezioni che si verificano in un utente durante il processo assistenziale) sono state adottate ed attivate strategie e procedure per la rimozione/riduzione dei fattori di rischio attraverso la corretta e frequente igiene delle mani da parte degli operatori sanitari.

L'Azienda è in grado, pertanto, di governare efficacemente il problema delle infezioni correlate alla non ottimale pratica dell'igiene delle mani nell'ottica di una sempre maggiore sicurezza dell'utente.

14.10. Prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari

Come previsto dalla normativa, per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari è stato adottato un Protocollo aziendale (PPV) contenente misure e procedure che permettono di ridurre, e se possibile eliminare, le condizioni di rischio.

Le informazioni relative al Piano di prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari possono essere visionate sul sito internet istituzionale.

14.11. Prevenzione e gestione della caduta del paziente

Come previsto dalla normativa sanitaria, Passaggi S.r.l. ha elaborato le procedure di prevenzione e gestione delle cadute nelle Strutture che gestisce.

Nell'ottica di un miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie, a

garanzia della sicurezza degli utenti, è stato adottato, pertanto, il “Piano di prevenzione e gestione della caduta del paziente”, che si pone come strumento per la prevenzione delle cadute e per una appropriata ed efficace gestione della persona a seguito di caduta.

Le informazioni relative alla “Programma di Prevenzione e Gestione della caduta del paziente” aziendale possono essere visionate sul sito internet istituzionale.

14.12. Decreto Legislativo n. 81/2008

Tutte le prescrizioni del Decreto Legislativo n. 81/2008 e dalle altre disposizioni in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro sono state poste in essere.

15. Il nostro impegno

Con la Carta dei Servizi, assumiamo i seguenti impegni nei confronti ed a garanzia dell'utenza :

- dare la nostra massima disponibilità per qualsiasi informazione ed esigenza;*
- rispettare gli standard di qualità del servizio;*
- effettuare un monitoraggio continuo sui servizi resi;*
- stabilire con l'utenza un rapporto di trasparenza, anche attraverso la comunicazione degli obiettivi e dei piani di miglioramento;*
- effettuare la verifica dei risultati con particolare attenzione al grado di soddisfazione espresso dall'utente;*
- garantire che ogni eventuale segnalazione e/o suggerimento e/o reclamo verranno considerati all'interno del Riesame della Direzione al fine di assicurare che nel Piano di Miglioramento venga rispettato quanto espresso dall'utenza;*
- esercitare l'attività sanitaria nel pieno rispetto della dignità della persona, della trasparenza, della collaborazione e soddisfazione reciproca;*
- garantire il massimo della professionalità nell'esecuzione dei trattamenti e delle terapie di sostegno nonché nell'assistenza degli utenti;*
- garantire ai medici ed all'èquipe multidisciplinare operante nella Struttura la disponibilità dei mezzi necessari ai fini della cura nell'ambito dei trattamenti terapeutici – riabilitativi, anche attraverso un piano di formazione continua;*
- garantire competenza e affidabilità dei professionisti a tutti i livelli organizzativi della Struttura;*
- collaborare con le istituzioni nel campo della tutela della salute mentale ed afferenti collegati (Tribunali, UEPE, SERT, ecc.);*
- tutelare la sicurezza degli utenti;*
- ricercare e promuovere un ruolo attivo e collaborativo delle famiglie al fine del miglioramento della qualità dell'assistenza e riabilitazione;*

CARTA DEI SERVIZI SANITARI – 2023

- *ridurre al minimo gli episodi di disagio psichico e del possibile deterioramento nella qualità della vita degli utenti;*
- *attenta valutazione degli utenti, per promuovere forme appropriate di trattamento, attraverso l'elaborazione di un progetto terapeutico individualizzato.*

16. Standard garantiti

- *Informazione preventiva sulle modalità di accesso : disponibilità del Responsabile Sanitario e dell'èquipe socio – sanitaria.*
- *Facilità di disbrigo delle formalità amministrative e burocratiche per l'accesso, con supporto degli operatori di struttura : tutte le formalità vengono espletate presso l'Ufficio Amministrativo.*
- *Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte : consegna al momento dell'ingresso nella Comunità della Carta dei Servizi e del Regolamento della Comunità contenente i diritti e i doveri dell'utente.*
- *Pulizia quotidiana delle camere e dei servizi.*
- *Chiarezza ed informazione rispetto alla dimissione : consegna di una relazione catamnestica di dimissione per il CSM con indicazione di diagnosi, terapie praticate, diario di soggiorno per le attività effettuate, eventuali accertamenti diagnostici eseguiti.*
- *Semplicità nell'ottenimento della copia della Cartella Clinica : l'Ufficio Informazioni fornisce indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.*
- *Semplicità per gli adempimenti amministrativi : ogni adempimento amministrativo viene effettuato presso un unico ufficio.*
- *Questionari per eventuali disservizi e/o suggerimenti : durante il soggiorno sarà consegnato agli utenti ed ai familiari uno o più questionari di valutazione sui servizi forniti da restituire compilati.*
- *Tempestività di risposta all'utente sui reclami pervenuti : la Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa daranno risposta entro un tempo massimo di trenta giorni.*
- *Programmi di formazione continua degli operatori pertinenti alla mission ed agli obiettivi della Struttura Terapeutica Residenziale;*
- *Programmi informativi ed educativi pubblici mirati per gli utenti ed i loro familiari o figure di riferimento;*
- *Attività di tirocinio, sia formativo che di inserimento per i nuovi assunti.*

17. Verifica soddisfazione dell'utente

La "Comunità Passaggi" sottopone a verifica e sperimentazione il modello di trattamento, mediante la realizzazione di un progetto di ricerca volto alla misurazione degli esiti mediante le attività del Centro Studi.

Per verificare il grado di soddisfazione degli utenti e migliorare i servizi sono stati predisposti questionari che vengono periodicamente proposti agli utenti per raccogliere impressioni e valutazioni sulla qualità delle prestazioni erogate.

Ciò permette alla Direzione aziendale di promuovere le iniziative necessarie a rimuovere cause di criticità e garantire uno standard adeguato delle prestazioni rese dalla Struttura.

18. Risarcimenti

L'azienda dispone delle coperture assicurative, che saranno attivate secondo le procedure e modalità della normativa di riferimento.

L'Ufficio preposto è quello Amministrativo.

19. Contatti utili

➤ **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E INFORMAZIONI**

Tel./Fax .: 0863.992483 - Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

e-mail : ctpassaggi@libero.it PEC : ctpassaggi@dpec.it

Sito internet : www.comunitapassaggi.it

➤ **UFFICIO AMMINISTRATIVO**

Tel. 0863.992483 - Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

➤ **INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA**

Dott.ssa ELISA CHITI - Tel. : 345.5808446

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00

e-mail : elisa.chiti@comunitapassaggi.it - infoingressi@comunitapassaggi.it

Dott. ANTONELLO ANGELINI - Tel. : 335.8311461

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12,00 alle ore 19,00

e-mail : antonello.angelini@comunitapassaggi.it

infoingressi@comunitapassaggi.it

➤ **DIREZIONE SANITARIA**

Dott. ALESSANDRO BELLOTTA - Tel. : 339.8086770

Lunedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 16,00

e-mail : alessandro.bellotta@comunitapassaggi.it

➤ **DIREZIONE GENERALE**

Dott. ANTONELLO ANGELINI - Tel. : 335.8311461

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00

Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 16,00

e-mail : antonello.angelini@comunitapassaggi.it