

# CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.

Operatori Sanitari Associati

<b>Documento: Carta dei servizi</b>		
<b>Data Emissione</b> Gennaio 2000	<b>Redatta da:</b>	<b>Autorizzata da:</b>
<b>Rev. 06</b> Gennaio 26	Coordinatore CRAP <i>Dott.ssa Maria Angelicchio</i>	Direttore Sanitario OSA <i>Dr. Daniele Palumbo</i>

## **INDICE**

### **1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

1.1.Principi sull'erogazione del servizio

### **2. CHI SIAMO**

2.1.La cooperativa OSA

2.2.La filosofia d'intervento

2.3.Visione

2.4.Valori aziendali

### **3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **4. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

4.1.Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica

### **5. LA RETTA**

### **6. SERVIZI OFFERTI**

### **7. ELEMENTI DI QUALITA'**

7.1.Contesto abitativo

7.2.Descrizione della struttura

7.3.La cucina

7.4.Il personale

7.5.L'assistenza sanitaria

7.6.Il percorso Terapeutico Riabilitativo

### **8. INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

8.1.Documentazione all'ingresso

8.2.Richiesta/Inserimento

8.3.Ingresso e Presa in carico



#### 8.4. Le Dimissioni

#### 8.5. Contatti con la famiglia

### **9. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

### **10. VISITE AGLI OSPITI**

### **11. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **12. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

#### 12.1. Soddisfazione dell'utente

#### 12.2. Segnalazione reclami

#### 12.3. Tutela della privacy

### **13. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

#### 13.1. Diritti dell'ospite nella fruizione dei servizi

#### 13.2. Doveri dell'ospite nella fruizione dei servizi

*Gentile Assistito,*

*con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa e i servizi che svolgiamo nella nostra Comunità Assistenziale Riabilitativa Psichiatrica "OASI" sita in Vico del Gargano, Puglia.*

*A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione. Con questa Carta dei Servizi vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.*



## 1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento primo con cui la Comunità Assistenziale Riabilitativa Psichiatrica (CRAP) "Oasi" gestita dalla Cooperativa OSA, intende instaurare un rapporto diretto e trasparente con gli assistiti e i loro familiari e stakeholder. La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento annuale e verifica periodica.

Il documento contiene informazioni su:

- ✓ i servizi forniti
- ✓ le modalità di partecipazione dell'utente al servizio
- ✓ le tariffe sui servizi e la quota a carico degli utenti
- ✓ gli standard di qualità

La Carta dei Servizi, oltre alla descrizione dei servizi, rappresenta un vero e proprio contratto che la CRAP Oasi sottoscrive con l'assistito al fine di:

- ✓ migliorare costantemente i servizi resi
- ✓ valutare e comprendere le aspettative degli utenti
- ✓ descrivere come intende espletare i servizi
- ✓ instaurare un dialogo con gli assistiti per farli sentire parte integrante del sistema.

### 1.1 Principi sull'erogazione del servizio

La CRAP Oasi, nel redigere la Carta dei servizi, riconosce i principi fondamentali, secondo lo Schema di riferimento per le carte dei servizi Pubblici Sanitari contenuto nel **DPCM del 19/05/95**, facendo propri i seguenti criteri

- **Eguaglianza:** *le prestazioni ed i servizi sono forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione è posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.*



- **Imparzialità:** *il comportamento di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti è di totale imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti è assicurata la loro privacy al fine di rispettare la propria dignità.*
- **Partecipazione:** *agli ospiti è dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.*
- **Efficienza ed efficacia:** *l'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche sono impiegate al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando sprechi.*
- **Continuità:** *i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore.*
- **Diritto di scelta:** *gli ospiti hanno il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.*

## 2. CHI SIAMO

### 2.1 La Cooperativa OSA

La Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. - Operatori Sanitari Associati – è una Cooperativa sociale senza fini di lucro (ONLUS) costituitasi a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali impegnati nell'assistenza domiciliare.

Nell'arco di più di 30 anni di attività, abbiamo acquisito un peso sempre maggiore nell'ambito dei servizi sanitari sviluppando numerose collaborazioni con importanti Aziende Sanitarie Locali (ASL) e Aziende Ospedaliere, e diversificando la tipologia dei servizi socio assistenziali e sanitari erogati (Residenze Sanitarie Assistenziali, Comunità terapeutiche per malati psichiatrici, Case famiglia per minori).

Il costante impegno nel migliorare la qualità dei nostri servizi ha inoltre portato a dotarci di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tutti gli operatori della Cooperativa OSA condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno chiediamo rispetto per gli assistiti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le istituzioni. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

## **2.3 La filosofia di intervento**

Recuperare attraverso l'attività terapeutico-riabilitativa una condizione di compenso psichico che permetta o il reinserimento del paziente nello stato sociale di provenienza o in altri contesti protetti.

## **2.4 Visione**

Per la realizzazione della mission aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- ✓ attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuativi della qualità;
- ✓ promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità;
- ✓ creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

## **2.5 Valori aziendali**

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

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

## **3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica 'OASI' è sita a Vico del Gargano (Foggia) in via Sueripolo 16, Accreditata dalla Regione Puglia con notifica D.D. n.117 del 23/05/2019 con notifica D.D. ai sensi dell'art. 24, comma 1 della Regione Puglia 2 maggio 2017 n. 9 e s.m.i.; Autorizzata



dalla Regione Puglia n. 112 del 05/05/2015, ai sensi dell'allora vigente normativa, su parere favorevole del DSM della ASL FG..

La Comunità è oggi organizzata con tutti i requisiti, previsti dal Regolamento della Regione Puglia per le strutture psichiatriche L.R. n. 8/2004 s.m.i. è inoltre in possesso dei requisiti ulteriori di accreditamento previsti dal Regolamento Regionale Regolamento Regionale 23 luglio 2019, n. 16. Accoglie utenti su segnalazione dei Centri di Salute Mentale delle diverse province della Regione Puglia e collabora con tutta la rete territoriale di servizi pubblici e privati.

#### **4. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

##### **4.1 Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica**

- ❖ *Che cos'è:* è una struttura residenziale terapeutico riabilitativa, con copertura assistenziale per 24 ore giornaliere, che mira a garantire all'ospite una migliore qualità della vita, una cura attenta e dignitosa, un recupero e potenziamento di tutte le proprie capacità, atte a favorire l'autonomia all'esterno e, laddove possibile, il reinserimento sociale e lavorativo.
- ❖ *A chi si rivolge:* a n. 14 persone di ambo i sessi con patologie psichiatriche, con difficoltà nell'ambito relazionale o autonomie di base compromesse, che necessitano di interventi ad alta qualificazione terapeutica.
- ❖ *Durata:* l'ospite viene dimesso quando gli obiettivi del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato sono stati completamente raggiunti o in base a decisioni differenti dell'ente inviante, e comunque sempre secondo le indicazioni della normativa vigente.

#### **5. LA RETTA**

L'inserimento dell'ospite in Comunità è subordinato alla definizione delle pratiche amministrative che prevedono la stipula di un contratto fra la ASL committente e la Cooperativa OSA, ente gestore, con la relativa impegnativa di pagamento. Per tutti gli ospiti, la Cooperativa si attiene alla retta giornaliera stabilita dalla Regione Puglia, onnicomprensiva di tutti gli interventi volti al recupero della patologia psichiatrica. La retta non comprende i costi relativi a farmaci e prestazioni specialistiche esterne (esami specialistici e di laboratorio).

#### **6. SERVIZI OFFERTI**

I servizi che la Comunità offre a tutti gli utenti, sono

Servizi assistenziali:



- ✓ coordinamento sanitario a cura di uno specialista in psichiatria
- ✓ servizio di riabilitazione, secondo un programma individuale stabilito dall'ente inviante in condivisione con l'equipe professionale della struttura
- ✓ servizio di supporto psicologico e/o psicoterapico individuale e gruppale
- ✓ servizio di assistenza sociale
- ✓ laboratorio artistico e artigianale per le varie attività
- ✓ animazione /ludico-ricreativo
- ✓ servizio di trasporto con pulmino della struttura per partecipazione ad attività esterne, visite mediche programmate dal Direttore Sanitario della struttura ed escursioni.

#### Servizi alberghieri

- ✓ sistemazione dell'ospite in stanze doppie o singola
- ✓ pensione completa comprendente: colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena
- ✓ cambio quotidiano della biancheria da bagno ed almeno settimanale della biancheria piana
- ✓ servizio di lavanderia
- ✓ pulizia giornaliera delle stanze
- ✓ soggiorno vacanza annuale

La struttura non si assume nessuna responsabilità su oggetti e/o beni di valore degli ospiti. E' possibile custodire e gestire, a cura dell'operatore di riferimento dell'ospite, solo esigue somme di denaro consegnate dai familiari o dai tutori degli ospiti.

## **7. ELEMENTI DI QUALITA'**

### **7.1 Contesto abitativo**

La CRAP Oasi è ubicata nel centro urbano di Vico del Gargano; ha accesso da via Sueripolo, n. 16, la zona è servita di tutte le opere di urbanizzazioni primarie e servizi in genere. È inserita in un lotto

circoscritto, fornito di recinzione e cancello di accesso, con area esterna pavimentata adibita a parcheggio privato e, in parte, ad aiuole. Per la comunità vengono utilizzati tutti i locali collocati al

piano terra e al primo piano di una struttura più ampia. La struttura non presenta alcuna barriera architettonica.

## 7.2 Descrizione della struttura

La struttura è costituita di:

- ✓ piano terra, in cui trovano ubicazione ingresso, sala attrezzata, per ascolto musica, TV, lettura, cucina, locale pranzo, servizi igienici per operatori, spogliatoi per operatori, sala per attività psico-riabilitativa, studio medico, ufficio personale e sala riunione, lavanderia, dispensa per derrate alimentari a lunga conservazione;
- ✓ primo piano, in cui trovano ubicazione n.8 camere per ospiti, n.1 camera per il personale in servizio, n.4 servizi igienici per gli ospiti n. 2 depositi.

Per quanto concerne la destinazione d'uso dei singoli vani, nonché le superfici e le altezze dei vani adibiti a preparazione e somministrazioni pasti, con relativi servizi, si rinvia agli elaborati grafici del Tecnico Responsabile.

Il numero di ospiti che regolarmente alloggiano nella residenza è pari a 14 ed il numero degli operatori che prestano servizio nella struttura è pari a 18.

## 7.3 La cucina



La comunità è attrezzata di cucina e locale pranzo per gli ospiti e per il personale. I prodotti preparati presso la comunità si possono classificare esclusivamente, secondo la destinazione d'uso, in alimenti finiti e prodotti per essere consumati immediatamente; riconducibili, cioè, ad una cucina 'espresso'. Il personale è in possesso dell'attestato di partecipazione al Corso di formazione per la sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04 e art. 4 della Legge regionale n. 22 del 24/07/07 e smi) che, per la produzione dei pasti, utilizza gli impianti presenti nella struttura. Tale produzione rispetta i parametri previsti nel Manuale di Autocontrollo HACCP. Viene stilato un menù settimanale e le ricette vengono decise e preparate settimana per settimana, anche con la partecipazione degli assistiti presenti nella comunità, in linea col progetto di rieducazione.

## 7.4 Il personale



La definizione, l'attuazione ed il monitoraggio del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato, viene messo in atto dall'equipe terapeutica che accoglie l'ospite al suo arrivo e lo segue durante tutta la sua permanenza in comunità.

L'equipe è composta dalle seguenti figure professionali:

- ✓ Responsabile sanitario: medico specialista in psichiatria
- ✓ Psicologo/ Psicoterapeuta
- ✓ Collaboratore professionale sanitario esperto con funzioni di coordinamento
- ✓ Assistente sociale
- ✓ Educatori professionali
- ✓ Infermieri
- ✓ Operatori Socio Sanitari

Tutto il personale operante all'interno della Comunità riabilitativa assistenziale psichiatrica, garantisce le prestazioni 24 ore su 24 nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie ed agli altri permessi previsti dalle normative vigenti. Sono previsti incontri con cadenza settimanale o bisettimanale fra il Responsabile Sanitario, il Coordinatore, lo psicologo e, di volta in volta, gli educatori o gli operatori. Questi incontri hanno lo scopo di consentire un confronto e uno scambio di idee e di informazioni, di analizzare eventuali problematiche emerse nel corso del lavoro e di migliorare la qualità dei servizi offerti dalla Comunità ai suoi ospiti.

L'intero personale in servizio presso la Comunità frequenta periodicamente corsi di aggiornamento e formazione per mantenere sempre alti gli standard qualitativi.



## 7.5 L'assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di un Responsabile Sanitario medico specialista in psichiatra e dagli infermieri per quanto di rispettiva competenza. Il Responsabile Sanitario OSA collabora con i Medici di Medicina Generale e i medici dei Centri di Salute Mentale di riferimento che si occupano di stilare le impegnative indispensabili per l'approvvigionamento dei farmaci, per l'esecuzione di analisi di laboratorio o di indagini diagnostiche presso gli ambulatori dell'A.S.L.

Le attività sanitarie offerte presso la Comunità sono:

- ✓ valutazione generale delle condizioni psico-fisiche dell'ospite al momento del suo ricovero;
- ✓ redazione della Cartella Clinica multidisciplinare;
- ✓ monitoraggio costante delle condizioni dell'ospite e dell'andamento del progetto riabilitativo;
- ✓ approvvigionamento, distribuzione e somministrazione di farmaci e vigile osservazione sugli effetti collaterali;
- ✓ pronto intervento in situazioni di emergenza.

La terapia farmacologica viene garantita al fine di ridurre la sintomatologia in atto e per favorire l'intervento terapeutico e socio-riabilitativo. Tale trattamento è considerato quindi un supporto agli altri interventi e all'interno del percorso terapeutico riabilitativo la sospensione del trattamento stesso od una sua significativa riduzione rientrano tra gli obiettivi principali.

L'assistenza medica è garantita dai MMG e dallo psichiatra della CRAP, è disponibile, debitamente custodita in appositi contenitori chiusi a chiave, una adeguata scorta di farmaci generali fondamentali e di psicofarmaci per il trattamento delle emergenze psichiatriche e mediche. La struttura è dotata di Carrello delle emergenze e DAE.

Le visite mediche specialistiche ed esami clinici sono effettuati presso ambulatori della ASL o con essa convenzionati.

L'assistenza infermieristica: è garantita dal proprio personale infermieristico.

Per l'acquisizione di notizie cliniche gli utenti e/o i loro familiari, nel rispetto della privacy dell'utente, possono richiedere al coordinatore di struttura, che avrà cura di fissare l'ora e la data, un incontro con il Consulente Psichiatra della CRAP.

## 7.6 Il percorso Terapeutico Riabilitativo

Il percorso terapeutico riabilitativo seguito nella Comunità rientra in un più ampio progetto di presa in carico territoriale, condiviso con l'ospite, con la famiglia e con l'ente inviante, in particolare con il Centro di Salute Mentale del territorio di provenienza. La Comunità si propone come un ambiente tranquillo, sicuro e protetto, all'interno del quale l'ospite può seguire il suo percorso verso il raggiungimento di obiettivi psicoterapeutici e socio riabilitativi, quali:

- ✓ autonomia personale e capacità di relazionarsi adeguatamente con l'ambiente esterno;
- ✓ capacità di cooperare all'interno di un gruppo per il raggiungimento di un obiettivo condiviso;
- ✓ cura della propria persona e degli ambienti in cui vive;
- ✓ acquisizione delle abilità sociali adeguate;
- ✓ preparazione e collocazione pre-lavorativa.

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato, ha fondamentale importanza la partecipazione alla vita comunitaria, che consente all'ospite di sperimentare un modello di vita adeguato in un ambiente simile a quello familiare, dove tutti vengono coinvolti nelle attività quotidiane e condividono i momenti principali della giornata (le attività organizzate, i pasti, lo svago, i momenti liberi) con gli altri ospiti e con tutto il personale. Le attività svolte nell'arco della giornata e della settimana prevedono incontri e colloqui con l'equipe professionale e momenti dedicati alla lettura, alle espressioni artistiche (pittura, musica, laboratorio creativi e di piccolo artigianato), al cineforum, alle uscite.

Nella bacheca della CRAP è affisso il prospetto settimanale delle "attività riabilitative e risocializzanti" volte al recupero funzionale e sociale dei pazienti con l'obiettivo finale del reinserimento sociale e lavorativo e, comunque, del raggiungimento del massimo livello di autosufficienza personale, sociale e/o lavorativa acquisibile". Le attività riabilitative perseguono obiettivi specifici ed effettivamente raggiungibili per ciascuno degli utenti coinvolti.

La CRAP non prevede una forma di assistenza religiosa, tuttavia tiene in debita considerazione tale dimensione umana, facendo riferimento alle comunità religiose del comune di Vico del Gargano e ai gruppi di volontariato religioso per le esigenze della vita di fede degli utenti.

## 8. INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

### 8.1 Documentazione all'ingresso

La Comunità opera in continuità con le Aziende Sanitarie Locali e con i Centri di Salute Mentale. All'atto dell'accettazione sono consegnati all'Assistente Sociale o al Coordinatore Responsabile della Comunità i seguenti documenti:

- ✓ copia della tessera sanitaria ed eventuale esenzione sanitaria;
- ✓ copia della carta d'identità e codice fiscale;
- ✓ certificato medico, rilasciato dal proprio medico di base/specialista, attestante la patologia dell'ospite;
- ✓ terapie prescritte dai medici curanti;
- ✓ eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze, allergie alimentari,
- ✓ eventuali documenti degli enti (cartelle cliniche di precedenti ricoveri, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente ecc);
- ✓ documentazione clinica degli enti attestante la patologia;
- ✓ eventuale nomina tutelare o amministratore di sostegno;

### 8.2 Richiesta/Inserimento :

Presso la direzione del DSM è attivato un registro pubblico dei posti disponibili nelle strutture residenziali. E' compito del CSM richiedere l' inserimento compilando gli appositi moduli d'invio descrittivi il caso e motivanti la richiesta verifica lo stato di attuazione. Sempre a carico del CSM sono le dimissioni. La comunità provvede a depositare la propria Carta dei servizi presso la sede del CSM competente per territorio. L'inserimento dell'utente avviene attraverso colloqui individuali e incontri con la famiglia da parte del *Nucleo di Valutazione* (composto da: psichiatra, psicologo, assistente sociale e coordinatore) *che* provvede alla valutazione del caso, formulando la *diagnosi funzionale*, attraverso la VF del VADO e le scale di valutazione a più livelli.

### 8.3 Presa in carico:

Il paziente, dal momento del suo ingresso in comunità, è preso in carico dalla équipe che è responsabile, insieme all'ospite, del *Progetto Riabilitativo Individuale* ovvero l'insieme delle proposizioni che, tenendo conto in maniera globale dei bisogni e delle preferenze dell'utente, e dei familiari, definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità. L'Utente viene affidato ad un educatore - operatore di riferimento - che lo seguirà per l'intero percorso riabilitativo .

Per ogni Utente in trattamento, l'équipe della CRAP elabora, con l'équipe del CSM inviante, con il coinvolgimento dei familiari, un P.T.R.I. che definisce gli obiettivi ed i risultati attesi, specifica le attività individuali e di gruppo da attuare, individua le aree funzionali di dell'intervento, programma le attività periodiche di verifica e di valutazione del progetto, stabilisce la durata del PTRI e il progetto di dimissione. Ciascun PTRI è soggetto a verifiche periodiche con l'équipe del CSM d'appartenenza.

Le aree principali di intervento prevedono:

- a) Terapia farmacologica
- b) Psicoterapie
- c) Interventi psicoeducativi
- d) Interventi abilitativi e riabilitativi
- e) Interventi di risocializzazione

#### a) Terapia farmacologia

L'obiettivo della terapia farmacologica è la riduzione dei segni, dei sintomi e la prevenzione delle ricadute, attraverso l'impiego di trattamenti farmacologici personalizzati. In quest'ambito compito dell'intervento riabilitativo è quello di mantenere una alleanza terapeutica, attraverso interventi mirati alla partecipazione e all'insegnamento all'aderenza ai trattamenti farmacologici.

#### b) Psicoterapie

Interventi psicoterapeutici individuali

Programmi di social skill training

Psicoterapia di gruppo

#### c) Interventi psicoeducazionali

d) Interventi di educazione alla salute con il coinvolgimento di familiari e cittadini.

e) Interventi abilitativi e riabilitativi

Volti a promuovere le risorse individuali e al recupero delle competenze personali e sociali secondo progetti individuali. In tal senso la CRAP, utilizza diversi strumenti di valutazione

f) Interventi di risocializzazione

Interventi nelle aree rilevanti della vita personale e della community: cure personali, inclusi i farmaci e la gestione dei sintomi, relazioni familiari, relazioni con i coetanei e gli amici, hobby e attività lavorative, gestione dei soldi e dei consumi, vita residenziale, attività ricreative, mezzi pubblici, preparazione del cibo, scelta ed uso delle strutture pubbliche.

#### **8.4 Le Dimissioni:**

Le dimissioni del paziente avvengono, di norma, alla fine del progetto terapeutico riabilitativo. Gli operatori che hanno in carico il paziente favoriscono la continuazione del progetto integrandosi con le risorse individuate dai servizi invianti.

❖ *Dimissioni protette:* Quando la dimissione avviene a domicilio è preceduta da:

- una serie di permessi e soggiorni
- incontri con il CSM per studiare le possibilità di reintegrazione socio-familiare
- colloqui con parenti/familiari, possibilmente anche in presenza del medico o dell'assistente sociale del CSM

Se la dimissione dell'ospite prevede il trasferimento ad altra struttura (caratterizzata da un grado di protezione più basso), vengono organizzate una o più visite dell'utente alla struttura stessa, con la presenza di un referente dell'ente inviante.

Al momento delle dimissioni, il medico psichiatra, redige un documento di valutazione finale, in cui viene descritto brevemente il programma riabilitativo svolto, gli obiettivi raggiunti, i problemi affrontati nel processo di cura, con gli eventuali problemi ancora aperti e lo stato della persona assistita al momento della dimissione. Viene inoltre redatta una lettera di dimissioni indirizzata al medico curante, con indicazioni sul proseguimento delle terapie, sulle modalità di esecuzione di esami e visite di controllo.

### 8.5 Contatti con la famiglia:

Un ruolo importante svolgono le famiglie degli utenti nella progettazione dell'iter riabilitativo. Si organizza periodicamente un incontro con ciascuna famiglia, a cui partecipano lo psichiatra, lo psicologo, il coordinatore e l'operatore di riferimento.

Se il *Nucleo della valutazione* ritiene, sulla base delle indicazioni ricavate dall'osservazione delle dinamiche che intercorrono tra il paziente ed i familiari, gli incontri verranno regolamentati secondo i seguenti criteri:

- ✓ nel caso in cui le figure parentali o di riferimento risultassero disfunzionali per l'utente, i contatti verranno temporaneamente interrotti. Tuttavia i familiari potranno contattare gli operatori della comunità e ricevere notizie dei propri cari.
- ✓ I genitori o chi per loro possono parlare al telefono con l'ospite una volta a settimana nel giorno stabilito.
- ✓ Se ciò non è nocivo per il paziente, si concordano le visite della famiglia in Comunità che potranno avere la frequenza settimanale previa comunicazione.

La famiglia dovrà essere disponibile, se ciò sarà ritenuto necessario e fattibile, ad avere colloqui periodici con lo psichiatra e/o lo psicologo della Comunità.

### 9. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

- ❖ Ore 7.30 Sveglia e Colazione
- ❖ Ore 8.30 Somministrazione terapie farmacologiche
- ❖ Ore 9.00 Riunione giornaliera
- ❖ Ore 9.30 Igiene personale e riordino stanze
- ❖ Ore 10.30 Spuntino e Lettura del quotidiano
- ❖ Ore 11.00 Attività laboratoriali
- ❖ Ore 13.00 Pranzo
- ❖ Ore 14.30 Somministrazione terapia farmacologica
- ❖ Ore 16.00 Attività laboratoriali
- ❖ Ore 17.00 Merenda
- ❖ Ore 18.00 Uscite



❖ Ore 20.00 Cena

❖ Ore 21.00 Somministrazione terapia farmacologica

## 10. VISITE AGLI OSPITI

Le visite agli ospiti possono essere effettuate, previ accordi telefonici con i referenti della struttura e nel rispetto degli orari di riposo, sulla base dei seguenti orari:

✓ Mattina: ore 10,30 – 12,30

✓ Pomeriggio: ore 17,00 – 19,00.

## 11. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato, abbiamo individuato alcuni aspetti fondamentali per garantirne il raggiungimento.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli ospiti, sia per gli operatori, e servono a valutare e orientare le azioni da intraprendere.

- ✓ *I fattori di qualità* di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.
- ✓ *Gli indicatori di qualità* sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto «Indicativo» di un fattore di qualità.
- ✓ *Gli standard di qualità* sono i valori attesi per ciascun indicatore e servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (*D.P.C.M. 19 maggio 1995*). La Struttura ha individuato i propri parametri iniziali, sulla base delle suddette indicazioni; dopo un congruo periodo di monitoraggio gli elementi emersi saranno oggetto di approfondita analisi da parte della Cooperativa, al fine di indicare interventi di miglioramento ed eventuali nuovi obiettivi che tutta l'Organizzazione si farà carico di perseguire. Il questionario di soddisfazione viene somministrato annualmente a tutti gli ospiti e ai loro caregiver.



FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Coinvolgimento dell'ospiti/caregiver attraverso indagini di qualità percepita	N. ospiti che hanno compilato il questionario/ N. totale di ospiti/caregiver	10%	Questionario di soddisfazione utente/caregiver
Partecipazione dell'ospite alla definizione di aree potenzialmente migliorabili attraverso reclami e suggerimenti	Numero reclami a cui si è risposto/ numero reclami pervenuti	80%	Analisi dei reclami
Soddisfazione dell'ospite riguardo aspetti relazionali	N. risposte/items su aspetti relazionali	75%	Analisi questionario qualità percepita
Soddisfazione dell'ospite riguardo aspetti organizzativi	N. risposte positive/ items su aspetti organizzativi	75%	Analisi questionario qualità percepita

## Certificazioni di qualità

OSA ha intrapreso fin dal 2001 un percorso di controllo certificato di tutte le procedure adottate per realizzare i propri servizi, dalla progettazione all'esecuzione, dal monitoraggio delle attività alla verifica dei risultati; la gestione e la verifica dei processi, la prevenzione e il controllo dei rischi, la sostenibilità ambientale delle attività, attraverso le certificazioni di qualità volontarie. Le nostre certificazioni:



- ✚ Sistema di gestione della qualità (ISO 9001)
- ✚ Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (ISO 45001)
- ✚ Sistema di gestione dell'energia (ISO 50001)
- ✚ Sistema di gestione ambientale (ISO 14001)
- ✚ Sistema di gestione della responsabilità sociale di impresa (SA8000)
- ✚ Sistema di gestione per la parità di genere (Pdr 125)
- ✚ Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISO 27001)
- ✚

## 12. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi periodica delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura.

In particolare tutta l'Organizzazione è impegnata a garantire la partecipazione dell'ospite alle prestazioni erogate, attraverso una corretta informazione, un costante ascolto dei suoi bisogni, oltre che la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

### 12.1 Soddisfazione dell'utente

La Direzione Aziendale ha inserito la Soddisfazione del cliente tra gli obiettivi da monitorare. Lo strumento adottato è un Questionario di soddisfazione dell'ospite e suo familiare, che ha lo scopo di valutare le esigenze ed aspettative degli utenti nell'ottica del miglioramento continuo.

### 12.2 Segnalazione reclami



La comunità garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e della famiglia attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite o il proprio familiare può esprimere la propria opinione generale e/o su fatti particolari attraverso le seguenti modalità:

- ✓ compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la segnalazione di suggerimenti, disfunzioni, reclami, reperibile all'ingresso della casa accanto all'apposita cassetta;
- ✓ lettera in carta semplice, inviata all'indirizzo email [crap.oasi@gmail.com](mailto:crap.oasi@gmail.com) o alla Direzione Sanitaria OSA all'indirizzo email [reclami@osa.coop](mailto:reclami@osa.coop).

I reclami saranno gestiti dal coordinatore e dal nucleo di valutazione che si riunisce mensilmente, con il supporto della Direzione Sanitaria OSA ove necessario. Il servizio si impegna a dare un riscontro entro 30 gg dalla segnalazione; per eventi di particolare criticità verranno dati riscontri e predisposte opportune soluzioni entro 7 giorni.

### 12.3 Tutela della privacy

Ogni ospite, o suo familiare viene informato, ed esprime il consenso circa il trattamento dei dati personali e sanitari in base a quanto stabilito dall'art. 13 del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati 679/2016 ("GDPR").

La Comunità si impegna al miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

### **13. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

La Comunità si impegna al miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

#### **13.1 Diritti dell'ospite nella fruizione dei servizi**

- ✓ Essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose;
- ✓ essere individuato con il proprio nome e cognome;
- ✓ avere un'informazione completa riguardo allo stato di salute;
- ✓ ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati;
- ✓ esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio, e ad avere un riscontro delle segnalazioni.

#### **13.2 Doveri dell'ospite nella fruizione dei servizi**

- ✓ Collaborare con i medici ed il personale di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite;
- ✓ informare il personale curante qualora abbia intenzione di interrompere la permanenza;
- ✓ osservare gli orari di entrata e di uscita, nonché gli orari stabiliti dalla Comunità per la somministrazione della colazione, pranzo e cena
- ✓ comunicare alla Comunità eventuali spostamenti o assenze temporanee e firmare all'uscita e al rientro l'apposito registro di monitoraggio giornaliero.

## Informazioni utili



### **CRAP OASI**

via Sueripolo, n. 16 Vico del Gargano, Foggia

e-mail: [crap.oasi@gmail.com](mailto:crap.oasi@gmail.com)

Tel: 0884-917045 - fax: 0884-994200

*Responsabile Sanitario: dott. Daniele Palumbo*

*Responsabile amministrativo: dott. Nicola De Flandre*

*Coordinatrice: dott.ssa Maria Angelicchio*

### **DIREZIONE SANITARIA COOPERATIVA OSA**

Via Vallerotonda 7, 00178 Roma

e-mail: [dirsan@osa.coop](mailto:dirsan@osa.coop)

Tel. 06.72988771 Fax 06.72988440

La Cooperativa si impegna a revisionare il documento periodicamente e a darne diffusione mediante il sito internet [www.osa.coop](http://www.osa.coop).