

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Assistenziale Riabilitativa Psichiatrica

“SAN CRISTOFARO” SAN NICANDRO G.co

Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.

Operatori Sanitari Associati

Documento: Carta dei servizi		
Data Emissione Gennaio 2000	Redatta da:	Autorizzata da:
Rev. 06 Febbraio 2026	Coordinatore CRAP <i>Giuseppe Ferrandino</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 "SAN CRISTOFARO" sita in San Nicandro Garganico, 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'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento primo con cui la Comunità Assistenziale Riabilitativa Psichiatrica (CRAP) "San Cristofaro" gestita dalla Cooperativa OSA, intende instaurare un rapporto diretto e trasparente con gli assistiti e i loro famigliari.

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 San Cristofaro, 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, obbiettività 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 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 è sita a San Nicandro Garganico (Foggia) in Piazza Nassirija C.N., con convenzione del 28/06/2013 la comunità opera in regime di accreditamento istituzionale con il SSN, 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 e successive modifiche e/o integrazioni, 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 grupppale;
- ✓ 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.

È 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 "San Cristofaro" è ubicata nel centro urbano di San Nicandro Garganico; ha accesso da Piazza Nassirija C.N., 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:

- ✓ n.9 camere per Ospiti, n.1 camera per personale in servizio, ingresso e sala attrezzata per ascolto musica, TV, lettura, cucina locale pranzo, servizi igienici per gli Ospiti, spogliatoi e servizi igienici per gli operatori, sala per attività psico-riabilitative, mediche, ufficio personale, lavanderia, dispensa per derrate alimentari a lunga conservazione, depositi, locali riunioni con servizi igienici annessi.

Il numero di ospiti che può ospitare la residenza è pari a 14 ed il personale che presta servizio nella struttura è quello previsto da normativa.

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 s.m.i.) 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;
- ✓ collaboratore professionale sanitario esperto con funzioni di coordinamento;
- ✓ fisioterapista;
- ✓ infermieri;
- ✓ assistente sociale;
- ✓ 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, il tecnico della riabilitazione psichiatrica 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.

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 particolar modo 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.

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 tutolare o amministratore di sostegno.

8.2 Richiesta/Inserimento:

Presso la direzione del DSM è attivato un registro pubblico dei posti disponibili nelle strutture residenziali. È 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 Valutazione del Funzionamento personale e sociale (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. Sulla base del progetto riabilitativo individuale viene elaborato dall'équipe della comunità, il *Programma attuativo individuale* in accordo con l'utente, i familiari, ed eventuali ulteriori soggetti significativi. Nello specifico esso stabilisce le linee guida, gli obiettivi generali e specifici, i tempi previsti, e le azioni necessarie.

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 IMPEGNI E PROGRAMMA

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Coinvolgimento dell'ospite/caregiver attraverso indagini di qualità percepita	N. ospiti che hanno compilato il questionario/ N. totale di ospiti/caregiver	100%	Questionario di soddisfazione utente/caregiver
Partecipazione dell'ospite/caregiver alla definizione di aree potenzialmente migliorabili attraverso reclami e suggerimenti	Numero reclami a cui si è risposto/ numero reclami pervenuti	100%	Analisi dei reclami
Soddisfazione dell'ospite/caregiver riguardo aspetti relazionali	N. risposte/items su aspetti relazionali	90%	Analisi questionario qualità percepita
Soddisfazione dell'ospite/caregiver riguardo aspetti organizzativi	N. risposte positive/ items su aspetti organizzativi	90%	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.sancristofaro@gmail.com o alla Direzione Sanitaria OSA all'indirizzo email 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, circa il trattamento dei dati personali e sanitari che saranno gestiti nel rispetto della normativa in materia di privacy e dei principi di correttezza, di liceità, di trasparenza e di tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti.

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 riguardi, 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 "SAN CRISTOFARO"

Piazza Nassirija C.N. San Nicandro Garganico, Foggia

e-mail: crap.sancristofaro@gmail.com

Tel: 0882-476500 - fax: 0882-476500

Responsabile sanitario: Dott. Daniele Palumbo

Responsabile amministrativo: Dott. Nicola De Flandre

Coordinatore: Giuseppe Ferrandino

DIREZIONE SANITARIA COOPERATIVA OSA

Via Vallerotonda 7, 00178 Roma

e-mail: dirsan@osa.coop

Tel. 06.72988771 Fax 06.72988440

La Cooperativa si impegna a revisionare il documento annualmente e a darne diffusione mediante il sito internet www.osa.coop.