



La carta dei servizi 2016

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni), alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con questa direttiva (nota come la Direttiva Ciampi – Cassese) vengono introdotti i “Concetti Fondamentali” che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

In seguito, con la Legge 328/00, la Carta dei Servizi diviene obbligatoria anche per i gestori di servizi in ambito sociale al fine dell’Accreditamento degli stessi.

Essa oggi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l’Ente che eroga il servizio e porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla **trasparenza** e sulla **comunicazione** al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi.

Infatti, le informazioni contenute nella “Carta” permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e l’Ente che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere ai servizi erogati. Di fatto si configura come una sorta di contratto. -

Inoltre questo importante strumento consente al servizio e all’Ente che lo gestisce di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori in quanto individua i principi e gli indirizzi di orientamento per l’azione di servizio svolta.

In linea con i principi legislativi la Carta dei servizi della SRTR Villa Costanza non rappresenta una semplice fotografia delle attività bensì l’avvio di un percorso di continua e trasparente verifica nella gestione; un percorso che pone al centro l’utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione. In questo senso l’Amministrazione si impegna a migliorarla in maniera continua e concertata, consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità.

Ci auguriamo che la collaborazione tra gli utenti, i DSM, il Volontariato, le Imprese Sociali e gli Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Introduzione

Questa 'Carta dei Servizi ' della Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa estensiva (SRTRe) 'Villa Costanza' è redatta in conformità alle linee guida 2/95 del Ministero della Sanità per le strutture sanitarie accreditate dal Sistema Sanitario Nazionale.

* * *

Ogni necessità di natura clinico-sanitaria può essere riferita al dr.Donato Leccisi cui è affidata la responsabilità sanitaria della
Comunità

,'

* * *

La Comunità è gestita dalla LOB s.r.l. sede legale Via Portuense,746
00148 ROMA
Tel. 06.70475504
Fax: 06.77203328
Partita IVA 04963731007

* * *

Per suggerimenti e commenti
La preghiamo di contattare la SRTR Villa Costanza
al numero tel.069470223

I principi della carta

L'èquipe della SRTR Villa Costanza nell'espletamento del progetto riabilitativo si ispira ad alcuni principi fondamentali:

- **Equaglianza**: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L'eguaglianza viene garantita dal rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi sono progettati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo utente;
- **Imparzialità**: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è basato sulla imparzialità e giustizia. A tutti gli utenti è assicurata la privacy ed il rispetto della dignità;
- **Partecipazione**: l'Amministrazione si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste;
- **Efficienza ed efficacia** : i servizi sono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui l'Amministrazione dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

Inoltre l'Amministrazione si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto. Attraverso la Carta i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

La Carta dei Servizi:

- Viene consegnata a ciascun utente del servizio al momento dell'ingresso in Struttura;
- Viene inviata alla Pubblica Amministrazione, ai DSM della Regione e ai diversi soggetti che con la Struttura collaborano e ne viene data massima pubblicità divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.

La presente Carta dei Servizi **resta in vigore fino al 31 dicembre 2016.**

L'Amministrazione si impegna ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

Le norme di riferimento

Le principali norme a cui fa riferimento la presente Carta dei Servizi della SRTR Villa Costanza sono:

- o la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (nota come Direttiva Ciampi);
- o il Decreto Legge del 12 maggio 1995, n. 163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273;
- o il Decreto Legge del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (emanato a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59);
- o la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- o il DPR 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il biennio 2001 – 2003";
- o Legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" dove viene sancito e disciplinato il diritto di accesso del cittadino ai documenti amministrativi.

La Comunità “Villa Costanza”

La SRTR 'Villa Costanza' persegue i seguenti fini istituzionali:

- Erogare servizi e prestazioni in linea con quanto previsto dal Progetto Obiettivo Regionale Salute Mentale 1999-2001 per il trattamento in Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa (S.R.T.R.)
- Fornire le cure della più alta qualità richieste dallo stato dell'ospite nelle migliori condizioni materiali possibili ed in condizioni ambientali a misura d'uomo, allo scopo di evitare eventuali rischi di spersonalizzazione dovuti al ricovero ed al trattamento,
- Assicurare il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e delle terapie di sostegno nonché nella custodia e nella vigilanza degli ospiti
- Garantire ai medici ed alle équipe che operano all'interno della Comunità la disponibilità dei mezzi necessari ai fini diagnostici, terapeutici e riabilitativi.

I Principi fondamentali

La SRTR 'Villa Costanza' promuove un intervento multifattoriale basato sulla :

- Garanzia di competenza e affidabilità dei professionisti operanti all'interno della propria struttura.
- Promozione di un ruolo attivo delle famiglie dei pazienti con l'intento di migliorare la qualità del soggiorno e consentire la piena realizzazione del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP).
- Contenimento degli episodi di malattia acuti e prevenzione delle ricadute.

Il trattamento in S.R.T.R. si propone come obiettivo prioritario il miglioramento globale della vita del paziente, attraverso la stabilizzazione delle condizioni psichiche, la prevenzione delle ricadute e di conseguenza il contenimento dei ricoveri ospedalieri, il consolidamento dei miglioramenti e il reinserimento del paziente nel contesto sociale.

Per il raggiungimento di tali finalità si promuove l'acquisizione di abilità e competenze quali:

- abilità individuali nella cura di sé e nelle relazioni interpersonali;
- abilità espressive e comunicative;

competenze individuali che favoriscano un recupero del livello di autonomia ed il reinserimento nella rete sociale.

Elementi di qualità garantiti

- Informazione preventiva sul soggiorno: possibilità di visitare i locali della struttura e parlare con gli operatori e il responsabile prima

dell'ingresso;

- Revisione periodica degli obiettivi del soggiorno: strutturazione di revisioni periodiche tra tutti partecipanti al progetto terapeutico in modo da renderlo flessibile e congruo alle possibilità del paziente, alle sue necessità e alle risorse disponibili;

- Rilevazione periodica del livello di soddisfazione dell'utenza: compilazione all'ingresso e a cadenza semestrale di una scheda di soddisfazione;

- Valutazione finale: verifica della valutazione clinica tramite scale di valutazione dello stato psicopatologico;

- Possibilità di questionari per la segnalazione di eventuali disservizi e suggerimenti: durante il soggiorno sarà consegnato agli ospiti ed ai parenti un questionario di valutazione in merito ai servizi ricevuti da compilare e consegnare al Responsabile della struttura;

- Pulizia delle camere di degenza e dei servizi: una volta al giorno;

Informazioni generali e descrizione della Comunità

La SRTR "Villa Costanza" ha sede in Via Belmonte,74 a Rocca Priora.

La Struttura dista circa 5 km.dal casello San Cesareo dell'Autostrada (A1) Roma Napoli ed è raggiungibile con autobus COTRAL da Roma fermata Metro Anagnina la cui partenza è ogni 20 minuti circa (gli orari sono disponibili presso la struttura).

Il centralino telefonico risponde al numero (06) 9470223, 24 ore su 24.

Lo stesso numero può essere utilizzato per l'invio dei fax.

Le visite agli ospiti della Comunità devono essere concordate preventivamente con il Medico Responsabile.

La Comunità è costituita da un edificio circondato da un ampio giardino attrezzato per le attività.

L'edificio occupa una superficie di mq.674.

All'interno la struttura è costituita da n. 10 stanze singole e doppie dotate tutte di servizi igienici, da n. 2 saloni che vengono utilizzati per lo svolgimento delle attività ricreative, una sala da pranzo, due depositi uno per la biancheria sporca ed uno per la biancheria pulita, un bagno assistito, un locale per il lavaggio degli indumenti personali degli ospiti, un sala per i colloqui personali, un deposito farmaci attrezzato con armadio farmaceutico con chiusura di sicurezza, destinato a contenere i medicinali personalizzati, un locale per il personale di assistenza attrezzato con cassetta di materiale di pronto soccorso, scrivania, lettino da visita, bilancia pesa persone, servizio igienico .

Tutte le camere, realizzate in conformità alle disposizioni legislative in materia, sono dotate di servizio igienico con ventilazione naturale o forzata con aspiratori ad accensione automatica.

I pasti vengono forniti da un servizio catering esterno e serviti a tavola nei seguenti orari:

- Prima colazione dalle 8.30 alle 9.00
- Pranzo dalle 12.30 alle 13.00
- Merenda dalle ore 16.00 alle ore 16:30
- Cena dalle 20.00 alle 20.30

La struttura e i servizi forniti

La struttura esplica la funzioni terapeutico- riabilitative e socio-riabilitative nei confronti sia di utenti di competenza psichiatriche sia nei confronti di utenti che presentano una comorbidità per disturbi psichiatrici e per dipendenze patologiche.

All'interno della Struttura si accolgono di norma pazienti di età compresa tra i 18 ed i 45 anni, ancora in grado di mobilitare alcune competenze ed autonomie, per i quali è indicata una fase di contenimento e socializzazione e al contempo un allontanamento dall'ambiente familiare.

Il periodo di inserimento può variare da pochi mesi ad un massimo di due anni, secondo le disposizioni regionali e secondo il PTRP elaborato in collaborazione con il CSM di competenza.

L'inserimento nella Comunità può avvenire solo su richiesta del Centro di Salute Mentale (CSM) di competenza territoriale

Al momento del ricovero l'ospite dovrà presentare:

- documento personale;
- tessera sanitaria;
- titoli di esenzione da ticket, per eventuali prestazioni ospedaliere o ambulatoriali presso strutture esterne che dovessero rendersi necessarie durante il ricovero.

All'accettazione l'ospite avrà un colloquio con il Medico Responsabile che raccoglierà tutte le informazioni necessarie per l'indicazione del piano terapeutico individualizzato già concordato in fase di pre-accettazione.

Il costo del soggiorno in Comunità è a totale carico del C.S.M. inviante.

Informazioni sul decorso del soggiorno devono essere richieste al Medico Responsabile della Comunità.

Informazioni sulla struttura e sui servizi possono essere richieste direttamente alla S.R.T.R. al numero 069470223 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.0

Su richiesta dell'ospite o di suoi congiunti, la Comunità può provvedere alla prenotazione di visite specialistiche e si adopererà per consigliare la struttura più rispondente ai bisogni dell'ospite.

Il costo della visita e l'eventuale ticket sulle prestazioni sono a carico dell'ospite.

L'Equipe Terapeutica

L'organico della SRTR, secondo la normativa regionale in vigore (DCA n.8/2011) è composto dal seguente personale:

Dott. Donato Leccisi (psichiatra - direttore sanitario e responsabile della struttura)

Dott.ssa Gangi Climenti Francesca – Psicoterapeuta e Coordinatore

Dott.ssa Francesca Pucci (assistente sociale)

Dott.ssa Stefania Pagliai (infermiera)

Dott.ssa Martina Grande (infermiera)

Dott.ssa Debora Verdoliva (infermiera)

Dott.ssa Emanuela Lupo (psicologa)

Dott.ssa Francesca Gangi Climenti (psicologa)

Dott.ssa Erika Giannitti (psicologa facente funzione di educatore)

Dott.ssa Danila Fiore (psicologa facente funzione di educatore)

Dott.ssa Manuela Testi (psicologa facente funzione di educatore)

Dott.ssa Stefania Dibartolo (psicologa facente funzione di educatore)

Dott.ssa Valeria Salatino (psicologa facente funzione di educatore)

Ciascun operatore, nell'ambito delle proprie competenze e della propria professionalità, collabora alla realizzazione del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato di ogni paziente.

Le attività

Tutte le attività che vengono svolte all'interno della Comunità sono finalizzate a un processo terapeutico - riabilitativo .

- *Attività finalizzata allo sviluppo o al recupero di abilità sociali:* interventi ricreativi, sociali, espressivi, attività sportive, interventi non strutturati;
- *Attività finalizzate allo sviluppo o al recupero di livelli di autonomia:* cura di sé, igiene personale, uso di servizi pubblici, uso dei mezzi pubblici, gestione del danaro;
- *Attività finalizzate alla formazione al lavoro:* giardinaggio, orticoltura, piccole attività artigianali, partecipazione a corsi di formazione, con eventuale erogazione di borse lavoro in collaborazione con i CSM di appartenenza;
- *Attività finalizzata alla gestione dei sintomi ed alla prevenzione delle ricadute:* interventi psicoeducazionali con il paziente e i familiari, colloqui di sostegno, psicoterapia individuale, psicoterapia di gruppo, psicoterapia familiare;
- *Attività con le famiglie:* particolare attenzione è posta nel lavoro di collegamento con le famiglie degli utenti, con l'organizzazione di incontri periodici e di eventuali sedute di psicoterapia familiare.

All'interno della Comunità, oltre ai colloqui individuali, vengono svolti i seguenti laboratori terapeutici, condotti da uno o due referenti:

- **Terapie di gruppo:** spazio libero e privo di giudizio in cui i pazienti possono confrontarsi e affrontare tematiche importanti della loro vita o del loro percorso comunitario. Gli interventi di tipo supportivo, solitamente di orientamento cognitivo, possono essere di tipo informativo-educativo, di sostegno, di supporto al problem-solving ed allo sviluppo dell'assertività, di riavvio all'autonomia funzionale, di condivisione tra pari. Gli interventi di tipo espressivo-elaborativo, solitamente di orientamento dinamico, possono essere di tipo speciale/focalizzato su aree o problematiche particolari finalizzate alla comprensione di determinate dinamiche interne e relazionali.
- **Laboratorio Teatrale:** L'attività teatrale, intesa come attività laboratoriale finalizzata alle relazioni all'interno di un gruppo, costituisce un prezioso spazio di lavoro, di conoscenza reciproca, di riflessione e di confronto. Il teatro di comunità ha lo scopo di facilitare un processo di integrazione sociale complesso ponendosi obiettivi a livello psicologico e educativo. La preparazione si avvale di tecniche di role-playing, simulate, lettura dei copioni e drammatizzazioni di personaggi e situazioni, favorendo così l'emergere di situazioni stimolo in grado di migliorare e gestire l'emotività, la comunicazione e il movimento all'interno di un contesto definito: Il progetto è finalizzato alla messa in scena di uno spettacolo, o di produzioni personali degli utenti, in un teatro.
- **Terapia occupazionale:** sessioni individuali periodiche di supervisione sul riordino e pulizia delle stanze, degli armadi, vestiti ed effetti personali, compreso il lavaggio e la stiratura dei propri vestiti; gruppi a turno di riordino del giardino;
- **Gruppi di lettura:** quotidiani, riviste, racconti, ecc. alla fine della lettura viene intavolata una discussione sull'argomento trattato, in cui ognuno può esprimere il proprio parere;
- **Gruppo giornale:** finalizzato all'acquisizione di capacità di scrittura, lettura e sintesi, impaginazione e tecniche giornalistiche.

- **Ginnastica**, psicomotricità, espressività corporea, rilassamento, attività ludico-motorie;
- **La visione guidata del film**: offre la possibilità agli operatori di porre gli utenti davanti ad alcune tematiche che vengono poi discusse in gruppo e che possono essere utili al lavoro terapeutico.
- **Laboratorio cucina**: nel quale i pazienti imparano, oltre che a destreggiarsi in cucina, anche tecniche culinarie, a riconoscere i tipi di alimenti, conteggio delle calorie e dosaggi.
- **Laboratorio benessere**: alcuni pazienti in trattamento con farmaci per patologie mentali possono presentare un aumento d'appetito che potrà a sua volta portare ad un aumento ponderale. Tuttavia, un regime alimentare corretto abbinato ad un programma di esercizio fisico è sufficiente a gestire l'aumento ponderale.
- **Ortoterapia** :disciplina che usa piante e attività di giardinaggio come mezzo professionale in programmi di terapia e riabilitazione.
- **Gruppo di gestione delle emozioni**: per rafforzare le capacità di comprensione, gestione e riconoscimento delle emozioni.
- **Gruppo delle relazioni significative**: teso a favorire una migliore interiorizzazione delle rappresentazioni familiari.
- **Laboratorio Artistico**: utilizzando le tecniche e la decodifica dell'arte grafico-plastica, si persegue l'obiettivo di ottenere dall'utente manufatti che racchiudono pensieri ed emozioni che diventano simboli comunicabili;
- **Gruppo Musica e Inglese**: comunicare, con l'aiuto dell'operatore, attraverso un codice alternativo rispetto a quello verbale utilizzando il suono e la musica, per aprire canali di comunicazione ed una finestra sul mondo interno dell'individuo. Dal punto di vista terapeutico essa diviene attiva stimolazione relazionale, emozionale e cognitiva finalizzata ad un migliore equilibrio e armonia psico-fisica. Il tutto arricchito da spunti di apprendimento della lingua inglese importante per il perseguimento di obiettivi di socializzazione ed integrazione interculturale.
- **Gruppo Calcetto**: offre la possibilità di divertirsi, fare attività fisica e lavorare in squadra, stimolando il lavoro di gruppo e l'acquisizione e tolleranza di regole sociali.

La Terapia Farmacologica

La terapia farmacologica, prescritta e controllata quotidianamente dallo psichiatra responsabile della Struttura, in collaborazione con lo psichiatra del CSM di riferimento del paziente, viene somministrata da personale sanitario (infermieri e OSS).

Meccanismi di tutela e di verifica

Eventuali reclami potranno essere inoltrati, attraverso un modulo predisposto al Responsabile della Struttura Dott. Donato Leccisi.

L'ospite è invitato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione sul trattamento ricevuto compilando l'apposita scheda che sarà consegnata al momento dell'accettazione.