



Cta La Rinascita
Comunità Terapeutica Assistita



CARTA DEI SERVIZI

“La Rinascita srl”

via Papa Giovanni XXIII ,14 - 94010 Villarosa (EN) -

tel - fax 0935 567201

mail : larinascita2010@libero.it

pec : larinascitasrl2@pec.it

Cod.Fisc – Partita Iva 04336020872



I N D I C E

PARTE I - LA COMUNITÀ TERAPEUTICA ASSISTITA “LA RINASCITA SRL”	3
1.1 PRESENTAZIONE	3
1.2 FINI ISTITUZIONALI	3
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.4 STRUTTURA	4
1.5 DOTAZIONI	5
1.5.1 Attrezzatura tecnologica generale	5
1.5.2 Attrezzatura per attività clinica	5
1.5.3 Attrezzatura e materiale per attività riabilitativa	5
1.5.4 Materiale psicodiagnostico di riferimento	5
PARTE 2^ PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO	6
2.1 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
2.2 L'EQUIPE	6
2.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	7
2.3.1 Ammissione	7
2.3.2 La cartella clinica	7
2.3.3 La cartella documenti	7
2.3.4 Il progetto terapeutico-riabilitativo individuale	7
2.3.5 Permessi e ricoveri ospedalieri temporanei in costanza di ricovero in C.T.A	8
2.3.6 La prosecuzione del trattamento	9
2.3.7 La dimissione	9
PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI	9
3.1 DIRITTI DEL MALATO	9
3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI	9
3.3 DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO	10
PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ	11
4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	11
4.2 ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA	12
4.2.1 Equipe	12
4.2.2 Comitato Qualità	12
4.2.3 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna	12
4.2.4 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	12



*Questa “**Carta dei Servizi**” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Comunità Terapeutica Assistita “La Rinascita srl” costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sui servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione. Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla Comunità, preposti alla tutela degli ospiti e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza da parte dei cittadini utenti assicurando, così, la trasparenza e l’efficacia delle attività connesse con la diagnosi, la cura e la riabilitazione .*

La CTA La Rinascita srl opera per fare emergere la preziosità dell’esistere degli ospiti, proponendo un ambiente accogliente e funzionale, dove ciascuno possa ritrovare uno spazio fisico interno e orientarsi nello spazio esterno più prossimo, avere un proprio spazio da tenere in ordine, e più spazi in comune dove ritrovarsi, guardarsi, riconoscere la presenza dell’altro, ritrovare la propria identità. All’interno della CTA La Rinascita, ciascun operatore sa di trovarsi impegnato in una “avventura volta a riempire e gratificare l’esistenza di persone già tanto segnate dalla sofferenza, sapendone cogliere i bagliori dell’intelligenza con afflato etico”. (Tripi E, et al., 2001).

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire un’assistenza “a misura d’uomo”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

L'Amministratore Unico

PARTE I - LA COMUNITÀ TERAPEUTICA ASSISTITA “LA RINASCITA SRL” –

1.1 PRESENTAZIONE

La Comunità Terapeutica Assistita La Rinascita srl è ubicata in Via Papa Giovanni XXIII 14 a Villarosa (EN), gestita dalla società La Rinascita s.r.l. iscritta all'Albo Regionale siciliano degli enti che concorrono all'attività riabilitativa psichiatrica. Fa parte dei presidi dell'area residenziale del Dipartimento di Salute Mentale della A.S.P. di Enna, ed esplica funzioni *terapeutico-riabilitative* e *socioriabilitative* per utenti di esclusiva competenza psichiatrica, sia per il trattamento di situazioni di acuzie o di emergenza per le quali non risulti necessario o utile il ricovero ospedaliero, sia per assistenza protratta successiva al ricovero ospedaliero, sia per l'attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi di medio-lungo periodo che non possono essere assicurati dalla famiglia d'appartenenza né possono essere condotti adeguatamente nel contesto abitativo di provenienza. Con la pubblicazione del relativo decreto D.D: 1169/2017 la C.T.A. è stata definitivamente accreditata ai sensi del DA 890/2002.

Come raggiungere la CTA La Rinascita di Villarosa

in auto : per chi proviene dalla A19 direzione CT/PA uscita Enna e proseguire ss 121 ;
per chi proviene dalla A19 direzione PA/CT uscita Ponte Cinque Archi e proseguire ss 121.

1.2 FINI ISTITUZIONALI

La CTA La Rinascita si pone come mediazione istituzionale fra realtà sociale e paziente, come luogo o momento di passaggio nel percorso programmato per il reinserimento nella comunità sociale, luogo in cui vengono messi a disposizione spazio, tempo e risorse. La sua ragion d'essere è quella di garantire una risposta efficiente ed adeguata a chi ne ha bisogno ed ai suoi familiari, nel *rispetto della libera scelta del luogo di cura*.

Seppure, nell'accezione generale, la “*riabilitazione*” consista nell'attuazione di tutte quelle misure che consentono al paziente di recuperare le capacità perdute, di sviluppare le sue potenzialità, di acquisire comportamenti socialmente condivisi, di elaborare e riorganizzare la propria esistenza, affinché possa muoversi in modo adeguato ed efficace nel suo spazio sociale (*Spivak, 1988*), realisticamente - nello specifico delle attività che si svolgono - riabilitazione è *condivisione della quotidianità della vita per acquisire competenze relazionali, abilità orientate a ri-abitare il territorio, il fuori, la Polis intesa come insieme di luoghi, gruppi e situazioni in cui poter sperimentare opportunità di scambio di beni affettivi e di beni materiali e immateriali*. Il principale obiettivo, quindi, è quello di garantire, attraverso interventi medici, psicologici, pedagogici, sociali integrati che la persona con un disagio psichico, che si trovi in condizione di svantaggio psico-sociale, possa fare il miglior uso delle sue abilità fisiche, emotive, sociali e intellettuali per vivere, apprendere e lavorare nella Comunità e nella Polis con il minimo sostegno possibile da parte dei rappresentanti delle professioni di aiuto. Vivere la Polis ha in ogni caso a che fare con la (ri)acquisizione dei diritti civili e di cittadinanza della persona. Non esistono processi di cura senza processi di inclusione sociale (*Saraceno B., 2000*). Lo spirito che sottende ed anima l'approccio riabilitativo in Comunità è quello di ritenere che la disabilità o il disagio psichico di alcuni possano divenire fattori che promuovano la crescita umana di tutti, e che la sofferenza e il disagio possano divenire mezzi attraverso i quali i singoli e la comunità migliorino il loro grado di competenza culturale ed affettiva (*La Barbera D., 2002*).

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura. Nel rispetto di tali principi fondamentali la C.T.A. “La Rinascita” si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili nel rispetto dei seguenti principi :

EGUAGLIANZA

Nel rapporto tra la Comunità Terapeutica Assistita e i cittadini nessuna discriminazione viene consentita per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche e religione.

IMPARZIALITÀ

Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

CONTINUITÀ

La Comunità assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono e saranno sempre i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

PARTECIPAZIONE

La Comunità assicura al cittadino ed ai suoi familiari, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, assicurando la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riferite alla propria persona, delle quali si può richiedere copia in qualsiasi momento.

1.4 STRUTTURA

Ubicata nel tessuto abitativo urbano, non lontana dal centro storico, al fine di prevenire ogni forma di isolamento sociale ed ogni difficoltà di rapporto fra gli ospiti e le loro famiglie e di agevolare i processi di socializzazione, la CTA La Rinascita è anche prossima ad altre strutture territoriali ed ospedaliere del Dipartimento di Salute Mentale, con possibilità d'interazioni riabilitative trasversali sia per i pazienti sia per gli operatori. Allocated in un edificio di recente ristrutturato, su unico piano, confortevole sul piano abitativo e igienico-sanitario, con spazi e locali adeguati alla tipologia della popolazione assistita ed alle attività che si svolgono, risponde perfettamente ai requisiti di cui al DPCM 22.12.1989, allegato A, criteri 5, 7, 9, 10. Dispone di : 3 camere di degenza tripla e una camera per degenza singola per un totale di 10 utenti, disimpegnate da ampi corridoi, dotate di numerosi servizi igienici e conformi alla normativa sulle barriere architettoniche;

locali per l'attività psicologica individuale e le valutazioni psicodiagnostiche

locali per la terapia occupazionale, gioco, TV

locali per l'attività pedagogica

locale soggiorno attrezzato

locale pranzo, diverso da quello di soggiorno

locali per i colloqui

locali e spazi per le riunioni

ufficio di direzione medica

ufficio di servizio sociale

sala équipe

locali per l'attività amministrativa

infermeria con servizio igienico

deposito materiale pulito

deposito materiale sporco
deposito materiale d'uso
armadio deposito farmaci
locali e spazi dedicati per il personale
servizi igienici distinti per utenti e personale
giardino esterno

La CTA La rinascita è in possesso dei requisiti organizzativi, strutturali, tecnologici generali e specifici, indicati dalla Regione Sicilia:

- sicurezza elettrica
- sicurezza antinfortunistica
- igiene dei luoghi di lavoro
- assenza barriere architettoniche
- smaltimento dei rifiuti in appalto
- impianti di condizionamento in alcuni ambienti

La C.T.A. si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per la eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989. In ottemperanza alle disposizioni del D. lgsl. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la C.T.A. ha nominato un proprio responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione che, insieme con il rappresentante eletto dai lavoratori e con gli altri dipendenti, viene istruito ed aggiornato sulle norme di sicurezza mediante corsi di addestramento, tenuti da istruttori qualificati.

1.5 DOTAZIONI

1.5.1 ATTREZZATURA TECNOLOGICA GENERALE

- ✓ TV
- ✓ 1 computer con stampante e software adeguato per attività ordinaria amministrativa e clinica
- ✓ fotocopiatrice
- ✓ telefax
- ✓ telefono
- ✓ 1 frigorifero per la gestione farmaci e materiale sanitario

1.5.2 ATTREZZATURA PER ATTIVITÀ CLINICA

- ✓ Sfigmomanometri
- ✓ Misuratori glicemia
- ✓ Staffe per flebo
- ✓ Bombola ossigeno
- ✓ Lettini visite
- ✓ Carrello farmaci

1.5.3 ATTREZZATURA E MATERIALE PER ATTIVITÀ RIABILITATIVA

- ✓ Attrezzatura per l'attività di giardinaggio e per l'atelier di arte terapia
- ✓ Giochi di società

1.5.4 MATERIALE PSICODIAGNOSTICO DI RIFERIMENTO

- ✓ Test Progressive matrici di Raven
- ✓ Test MMSE - MMSR
- ✓ Test di Bender
- ✓ Test di Libow

- ✓ Test di Rorschach
- ✓ Test e protocolli terapeutici standardizzati

PARTE 2^ PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

2.1 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un “*Sistema Qualità*” rispondente alle prescrizioni della norma ISO 9001, in base al quale la CTA ha in programma di ottenere la certificazione da parte un ente di Certificazione accreditato da Accredia per il settore EA di appartenenza. La C.T.A. ha la struttura organizzativa e tutte le figure professionali qualificate (medici, psicologo, pedagogista clinico, assistente sociale, personale di assistenza, infermieristico ed ausiliario, terp) previste dal DPR 31/1/2014.

Sono presenti:

- 1 specialista in psichiatria presente nelle ore diurne che assolve le funzioni di Responsabile Medico Psichiatra;
- 1 psicologa
- 1 pedagogista
- 1 assistente sociale
- 3 terp, alternativamente presenti nelle fasce orarie diurne
- 6 infermieri professionali che si alternano nelle 24 ore
- 6 ausiliari che si alternano nelle 24 ore
- 1 assistente amministrativo.

Ciascun ospite della Comunità gode dell'assistenza del medico di base della A.S.P. di Enna per tutto quanto concerne le patologie di natura organica (visite mediche, consulenze programmate, accertamenti, farmaci), mentre tutto ciò che è di pertinenza psichiatrica resta a carico della Comunità.

2.2 L'EQUIPE

La comunità opera privilegiando il lavoro d'équipe, aperta all'interscambio dei ruoli nel rispetto delle competenze specifiche; l'équipe si ripropone continuamente al fine di mantenere stabilità emotiva al suo interno e nel rapporto con gli ospiti, di sapere apprendere dall'esperienza e di crescere per essere capace di assumere responsabilità, per porsi in modo adeguato nei confronti degli eventi e nei rapporti con i pazienti.

L'équipe si fa carico delle diverse necessità della Comunità, per realizzare un ambiente accogliente per gli ospiti, nel quale ciascuno possa ritrovare uno spazio fisico interno, e orientarsi nello spazio esterno più prossimo, avere un proprio spazio da tenere in ordine, e più spazi in comune dove ritrovarsi, guardarsi, riconoscere la presenza dell'altro, ritrovare la propria identità. L'équipe coinvolge attivamente gli ospiti – ed i congiunti quando è possibile – per fondare una relazione clinico-riabilitativa attraverso tecniche, espedienti, passaggi multimodali, nell'intento di creare un gruppo di lavoro capace di agire in modo interconnesso, che divenga capace di modificare il mondo interno di ciascuno e la stessa relazione intragruppale. Fare, agire, rapportarsi, relazionarsi, coinvolgere, dare senso agli atti della vita quotidiana, offrire sostegno alla famiglia degli ospiti è il leit motiv della Comunità. L'obiettivo di fondo è costruire percorsi orientati all'inclusione sociale ed all'assunzione di un ruolo attivo anche nella comunità esterna.

Gruppo Operatori Settore amministrativo:

Rappresentante Legale: Felice Zito

Responsabile Amministrativo - Project Manager – Responsabile Marketing: Giuseppe Salerno

Equipe medica:

Arcangelo Donato Giammusso: medico neuropsichiatria - direttore sanitario

Luana Di Dio: psicologa

Antonino D'acurso: pedagista

Giuseppa Atanasio: assistente sociale

Ilenia Giannone: terapeuta della riabilitazione psichiatrica

Veronica Conti: terapeuta della riabilitazione psichiatrica

Gianluca Lanteri: terapeuta della riabilitazione psichiatrica

Staff:

N. 6 infermieri

N. 6 ausiliari

N. 1 Addetta alla lavanderia (gestione esterna)

N. 1 cucina (gestione esterna)

2.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**2.3.1 AMMISSIONE**

L'ammissione in C.T.A. è preceduta dalla acquisizione del consenso informato da parte del soggetto da ricoverare o del tutore nel caso che sia interdetto, ed avviene su proposta motivata dell'Azienda Sanitaria Provinciale del territorio di residenza, tramite il Dipartimento di Salute Mentale. Il ricovero viene autorizzato di norma per un periodo non superiore a tre mesi, salvo proroghe successive in relazione ai risultati conseguiti ed in caso di ulteriore necessità, per un periodo complessivo generalmente contenuto entro i trenta mesi. Entro cinque giorni la direzione sanitaria della C.T.A. provvede a dare comunicazione dell'avvenuto ricovero al Dipartimento competente per territorio ed a quello che ha disposto il ricovero, se diverso.

2.3.2 LA CARTELLA CLINICA

Al momento dell'ingresso in Comunità viene redatta la cartella clinica individuale, comprendente una parte anagrafica, la scheda sociale, l'anamnesi, l'esame obiettivo generale e neurologico, l'esame psichiatrico. La cartella clinica viene implementata dagli esami psicodiagnostici, dagli esami di laboratorio e strumentali, eventualmente necessari, e dal progetto terapeutico riabilitativo individuale. A richiesta dell'interessato, o del tutore se trattasi di persona interdetta, viene fornita fotocopia della cartella clinica entro quindici giorni dalla dimissione. La cartella può essere ritirata dal richiedente o da persona fornita di delega autenticata.

2.3.3 LA CARTELLA DOCUMENTI

Nella cartella documenti sono raccolti tutti i documenti relativi all'utente così suddivisi:

2.3.3.1 Documenti personali

Nella cartella documenti personali sono contenuti in originale o in copia carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket, patente ed eventuali altri documenti personali.

2.3.3.2 Documenti sanitari

Nella cartella documenti sanitari sono contenuti documenti quali la relazione clinica di inserimento, la proposta eventuale di proroga, le relazioni sanitarie, le notifiche di rientro a casa, le dimissioni, le comunicazioni da e per il DSM, i referti sanitari vari ed eventuale altra documentazione sanitaria.

2.3.3.2 Documenti vari

Nella cartella documenti vari sono contenuti atti giudiziari, rendiconti spese, documenti scolastici, postali ed eventuali altri documenti.

2.3.4 IL PROGETTO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO INDIVIDUALE

All'atto dell'ammissione in CTA dell'ospite viene indicato dal DSM inviante l'obiettivo prioritario del ricovero. In CTA viene elaborato un piano di inserimento che prevede, oltre alla definizione di tutti gli aspetti relativi allo stato giuridicosociale, anche l'effettuazione delle analisi e dei primi test con l'avvio alle prime attività terapeutiche e di animazione.

Dopo un primo periodo di osservazione, esperite le indagini anamnestiche, sociali e cliniche, si elabora il progetto terapeutico-riabilitativo individuale. In esso vengono indicati il cognome e il nome dell'utente, il numero della cartella clinica, la diagnosi psichiatrica, il progetto terapeutico, la diagnosi riabilitativa ed il progetto riabilitativo. Il progetto terapeutico, formulato in relazione anche alla diagnosi psichiatrica prevede, oltre a specifici interventi farmacologici, interventi psicoterapeutici supportivi che, nel contesto di una relazione empatica in cui il terapeuta viene esperito come base sicura, promuove nel paziente un cambiamento evolutivo finalizzato ad una maggiore consapevolezza di sé, della realtà esterna ed interna con sviluppo di modalità di coping funzionali ed adattive. Il progetto riabilitativo prevede la pianificazione degli interventi finalizzati a promuovere la motivazione e la disponibilità quando sono carenti, e ad agire sui deficit delle abilità e delle risorse rilevati, focalizzandosi sugli obiettivi più facilmente ottenibili e sostenuti da una più elevata motivazione. Nel progetto gli interventi si raccordano a ciascuno obiettivo di abilità e di risorsa individuando il responsabile che deve attuarlo, la durata presumibile degli interventi con data di verifica degli obiettivi raggiunti per la loro ridefinizione, in vista della restituzione alla comunità sociale. Avendo riguardo alla tipologia degli ospiti, le modalità operative all'interno della C.T.A. sono finalizzate al ri-apprendimento ed alla attivazione di competenze, di abilità residue e di interessi, e pertanto riguardano:

✓ **le competenze di base** (attività legate ad attenzionare il corpo, affinché gli ospiti possano essere in grado di prendersi cura di sé in maniera autonoma)

✓ **la capacità ad organizzare lo spazio e il tempo** (lo spazio è concepito come un luogo organizzato secondo i bisogni e gli interessi delle persone; il tempo è scandito attraverso le vicende della vita quotidiana, in modo dinamico e non

✓ **la capacità di gestire il proprio tempo libero** (viene offerta all'utente la possibilità di gestire autonomamente alcuni momenti della giornata, all'interno o all'esterno della struttura)

✓ **la capacità di gestire il proprio denaro** (è possibile depositare piccole somme di denaro il cui importo viene restituito frazionato, a richiesta, per le piccole spese personali di ciascuno)

✓ **l'attivazione di interessi e attitudini** (si cerca di far recuperare o iniziare quelle attività per le quali ciascuno mostra maggiore interesse o inclinazione per es.: cucina, pittura, lettura, e di dare significato ed interesse a particolari ricorrenze come le festività ed i compleanni).

Le attività organizzate nella comunità sono pensate in modo da avvicinarsi gradualmente agli utenti seguendo i loro tempi e le loro naturali inclinazioni, in un *ottica riabilitativa, evitando atteggiamenti di mero intrattenimento*. In questa direzione sono state sviluppate diverse esperienze nell'ambito delle seguenti attività:

cura del sé e dell'ambiente;

attività di laboratorio: (giardinaggio, cucina, decoupage, attività artistiche e teatro);

attività didattiche: (corsi di formazione professionale, computer, gestione del bar, abilità socio-relazionali, attività di gruppo);

attività esterne: (disbrigo pratiche, santa messa, mostre, gite ed escursioni, visite a musei);

attività sportive: (piscina, ginnastica a corpo libero, calcetto, ping-pong, arti marziali);

attività ricreative: (giochi da tavolo, tornei di carte, karaoke, cineforum, balli e feste).

attività di inserimento socio-lavorativo: (stage presso aziende esterne, borse lavoro, gruppi di acquisto solidale). Attraverso le attività proposte e la modalità con cui gli ospiti partecipano, è

possibile coglierne i bisogni, le difficoltà, i limiti, decodificare atteggiamenti e comportamenti e nel contempo individuare inclinazioni e potenzialità.

2.3.5 PERMESSI E RICOVERI OSPEDALIERI TEMPORANEI IN COSTANZA DI RICOVERO IN C.T.A.

Durante la degenza, gli ospiti hanno facoltà di uscire dalla struttura, liberamente o accompagnati dagli operatori, salvo limitazioni nominativamente imposte dall'Autorità Giudiziaria, in caso di soggetti sottoposti a misure di sicurezza. Possono essere accordati permessi brevi al fine di mantenere aperti i canali di comunicazione con la realtà sociale circostante, o di durata più prolungata per promuovere e favorire le relazioni interpersonali con i congiunti, o per frequentare la scuola o corsi di addestramento lavorativo, di qualificazione o riqualificazione professionale, o per consentire di svolgere l'attività lavorativa esercitata prima dell'ammissione in comunità o per assumere carichi lavorativi temporanei compatibili con lo stato di salute, promozionali al reinserimento. Nel caso che vengano concordati permessi prolungati che comportino il pernottamento fuori dalla struttura, ne viene data comunicazione al Dipartimento di Salute Mentale di riferimento a fini amministrativi e contabili.

2.3.6 LA PROSECUZIONE DEL TRATTAMENTO

In caso di eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico-riabilitativo, 20 giorni prima della data di scadenza del periodo di degenza autorizzato, la direzione sanitaria della C.T.A. informa il Dipartimento di Salute Mentale del territorio di residenza del ricoverato sui risultati conseguiti, rappresentando la necessità di proroga del ricovero, che l'A.S.P. autorizza tramite il predetto Dipartimento, specificando l'ulteriore durata. Dell'avvenuta autorizzazione di proroga di degenza la direzione della C.T.A. provvede a dare tempestiva comunicazione al Dipartimento competente per territorio, se diverso.

2.3.8 LA DIMISSIONE

Le dimissioni sono notificate entro cinque giorni all'A.S.P. di Enna ed all'A.S.P. del territorio di residenza del soggetto dimesso, se diverso, tramite il rispettivo Dipartimento di Salute Mentale.

PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI

3.1 DIRITTI DEL MALATO

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.
3. Il malato ha il diritto di ottenere le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il malato ha il diritto di ottenere dai sanitari che lo curano informazioni complete e comprensibili in merito al percorso terapeutico-riabilitativo proposto ed ai relativi obiettivi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
6. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi

autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

7. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, vengano trattati in conformità alle normative sulla tutela dei dati personali. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI

Il cittadino utente che accede ad una Comunità Terapeutica è tenuto ad avere un comportamento quanto più possibile responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, e deve essere disponibile a collaborare con il Personale medico, infermieristico e di animazione. L'accesso in una C.T.A. esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per la realizzazione di un corretto programma terapeutico-riabilitativo ed assistenziale. Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere dell'utente.

1 – Ambienti ed attrezzature:

Gli utenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della C.T.A., ritenendo gli stessi patrimonio di tutti gli utenti.

2 – Effetti personali:

Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. A disposizione di ogni degente vi è l'arredamento della camera da letto comprensivo di armadietto in cui riporre gli effetti personali.

3– Denaro

Gli ospiti hanno facoltà di chiedere la custodia di piccole somme di denaro che gli stessi utilizzeranno, a loro discrezione, per le loro necessità personali, con la supervisione degli operatori della CTA. Al riguardo sono costituiti documenti di registrazione sui quali saranno annotate le operazioni di carico e scarico dei valori; tale procedura sarà seguita per ogni altro bene di consumo che si renda necessario affidare alla custodia del Personale della CTA. Il personale della C.T.A. cui è affidata la custodia del denaro è esonerato da ogni responsabilità derivante da cause non prevedibili o eccezionali (incendi, furti, altri eventi non ordinari).

4- Fumo:

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti; nella C.T.A. è consentito fumare negli spazi esterni ed in quelli interni appositamente previsti.

5 – Allontanamenti brevi:

Gli ospiti che si allontanano autonomamente dalla C.T.A. debbono darne preventivamente comunicazione al personale infermieristico in servizio registrando l'uscita ed il rientro nell'apposito registro.

6 – Riposo:

E' un dovere di tutti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri. E' da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio agli altri nelle ore previste per il riposo (rumori, luci accese, radio ad alto volume, etc..)

7 – Servizi igienici:

L'ordine dei bagni dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce.

8 – Visite dei familiari:

Sono possibili tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 19.00. In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Responsabile Medico Psichiatra.

3.3 DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Da lunedì a venerdì

Sveglia: ore 07,30

Colazione: 07,45

Riordino camera e pulizie ambienti: 08,00-08,30

Attività ergoterapiche: 08,30-12,00

Pranzo 12,30

Momenti di gruppo 14,30-17,00

Cena 19,30

Momenti di gruppo 21,00

Riposo notturno: 23,00

Sabato

Sveglia: ore 08,30

Colazione: 08,45

Riordino camera e pulizie ambienti: 08,00-08,30

Psicoterapia: 08,30-12,00

Pranzo 12,30

Tempo libero 14,30-19,30

Cena 19,30

Attività da programmazione 21,00

Riposo notturno: 23,00

Domenica e festivi

Sveglia: ore 09,00

Colazione: 09,15

Riordino camera e pulizie ambienti: 09,30-10,00

Attività da programmazione: 10,00-18,30

Pranzo 12,30

Cena 19,30

Attività da programmazione: 10,00-18,30

Riposo notturno: 23,00

PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

Questa “Carta dei Servizi” è il documento che esprime gli impegni che la Comunità Terapeutica Assistita La Rinascita assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; il “Manuale della Qualità”, i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati, offrono ai cittadini la necessaria garanzia per il rispetto degli standards dichiarati.

La “Carta dei Servizi” è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso l’Ufficio Relazioni Pubbliche e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono ricoverati.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, La C.T.A. La Rinascita è impegnata a fornire:

una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati

una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi

una informazione che consenta al cittadino e ai suoi familiari, prima di essere sottoposto a terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

La C.T.A. rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

4.2 ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA

La C.T.A. ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

4.2.1 EQUIPE

E' costituita da:

- Responsabile Medico Psichiatra
- Medico Psichiatra
- Psicologo
- Pedagogista
- Assistente Sociale
- Terapisti della riabilitazione psichiatrica

4.2.2 COMITATO QUALITÀ

E' costituito da:

- Amministratore Unico
- Coordinatore Sanitario
- Responsabile Medico Psichiatra
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del "*sistema qualità*" dell'organizzazione, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione Sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

4.2.3 GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi

amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

4.2.4 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

E' costituito alle dipendenze del CDA, con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto. L'URP è coordinato dal Responsabile Qualità, il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità della C.T.A. e l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni. Il Responsabile dell'URP, o suo delegato, è a disposizione del Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12. I cittadini possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subito prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità: per iscritto, utilizzando il modulo predisposto, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a "*C.T.A. La Rinascita – Ufficio Relazioni con il Pubblico*" – Via Papa Giovanni XXIII 14 Villarosa (EN) Fax n. 0935-567201. verbalmente, rivolgendosi al Personale in servizio che riferirà a sua volta all'Ufficio competente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.