

Carta dei servizi

**Un valido strumento
per conoscere il centro
e i diritti del Paziente**

***STRUTTURA
RESIDENZIALE
SOCIO RIABILITATIVA
“VILLA DELLE QUERCE”***

PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti.

La dimostrazione di serietà del lavoro svolto, si è manifestata ottenendo a pieno titolo la conformità alle norme EN ISO 9001. Ciò, è motivo di orgoglio ma anche di consapevolezza nei confronti di una missione che ormai non possiamo disattendere.

La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un Struttura in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.

In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.

Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte della struttura Villa delle Querce, si inserisca coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.

L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal Laboratorio.

Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato della struttura Villa delle Querce.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

La prima stesura è stata adottata il 15/01/2009 ed è portata a conoscenza di tutti i soggetti interni alla struttura.

*Il Direttore
Maria Antonietta Mancini*

PRESENTAZIONE

LA STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO SANITARIA VILLA DELLE QUERCE

E' una struttura situata nel quartiere Q4 di Latina con possibilità di alloggio in stanze individuali o doppie. Si occupa della riabilitazione di pazienti psichiatrici, attraverso l'elaborazione di un progetto terapeutico – riabilitativo personalizzato

La struttura ha un regolamento interno a cui si demanda

MODALITA' D'ACCESSO ALLA STRUTTURA PROTETTA

L'accesso alla Struttura Protetta non è diretto. I pazienti inviati dalle altre strutture del DSM (CSM, DH, SPDC), mediante schede di accesso, vengono accolti per una prima fase di valutazione e di primo contatto con il lavoro di gruppo (Fase di Accoglienza). In seguito si elabora un progetto riabilitativo che porta all'inserimento nei vari Laboratori. Il tempo medio di permanenza è di 2-3 anni ed è legato alla realizzazione di un reinserimento sociale e familiare.

La Villa delle Querce, da sempre attenta alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.

Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.

A tal fine la Struttura cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione dei requisiti del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.

I SERVIZI

La Struttura accreditata con la Regione Lazio, fornisce i seguenti servizi di :

Progettazione, erogazione e gestione di servizi di assistenza socio-sanitaria riabilitativa in forma residenziale.

Presso la Struttura protetta "VILLA DELLE QUERCE" sono ospitati :

- SOGGETTI ALL'INIZIO DEL PERCORSO RIABILITATIVO O CON MARCATE MENOMAZIONI NELLE VARIE SFERE DEL FUNZIONAMENTO PSICHICO O DELLA CONDOTTA.*
- SOGGETTI ALLA SECONDA FASE RIABILITATIVA O CON MINORI MENOMAZIONI NELLE VARIE SFERE DEL FUNZIONAMENTO PSICHICO*
- SOGGETTI ALLA TERZA FASE RIABILITATIVA O CON MINORI MENOMAZIONI NELLE VARIE SFERE DEL FUNZIONAMENTO PSICHICO RISPETTO ALLE PRECEDENTI.*

L'organizzazione della Struttura utilizza la dimensione grupppale ed e' strutturata per rispondere ai bisogni molto differenziati che il disagio psichico esprime. Accogliendo quindi sia soggetti di sesso maschile che femminile, non troppo compromessi, che soggetti caratterizzati da minore autonomia.

I soggetti vengono inseriti nel percorso riabilitativo in una prima fase, nella quale si prende in carico la regressione in una dimensione di tipo "materno".

Il percorso riabilitativo quindi si snoderà per fasi successive. Ogni passo del percorso e' cadenzato dalla richiesta all' ospite di nuove competenze e dalla gratificazione rappresentata da nuove autonomie conquistate. Si effettuano gruppi di ascolto volti a preparare gli ospiti ad una migliore comprensione del contesto relazionale e si attuano terapie di gruppo per favorire l'espressione del mondo interno degli ospiti e la elaborazione dei conflitti interpersonali. In tutte le fasi il gruppo e' funzionale alle attività riabilitative, rispettando i tempi degli ospiti ed attuando costantemente un'osservazione atta ad evitare i rischi di una sovra o sotto-stimolazione comportamentale e cognitiva nei confronti della patologia psichiatrica.

La Struttura è fornita di numerose apparecchiature automatiche, alcune delle quali di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza ed in tempi brevissimi. In modo tale da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.

Il personale impiegato nella Struttura è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente i necessari aggiornamenti tecnico - scientifici.

La continua collaborazione con Medici di base e specialisti consente di valutare costantemente la opportunità di implementare nuovi procedimenti analitici, nell'intento di fornire un servizio sempre più vicino alle esigenze del cliente.

COME FUNZIONA LA STRUTTURA RESIDENZIALE PROTETTA

Per ogni utente viene elaborato, un progetto terapeutico - riabilitativo personalizzato imperniato in tre momenti:

Fase di accoglienza: in collaborazione con le strutture invianti (CSM, DH, SPDC), serve alla valutazione delle capacità residue e potenziali del paziente specificatamente legate all'inserimento nel lavoro di gruppo.

Progetto riabilitativo: prevede un periodo di permanenza di 2 - 3 anni nei quali vengono privilegiati gli aspetti clinici, psicoterapeutici, risocializzanti, familiari e formativo – professionali con lo scopo di raggiungere una completa o parziale autonomia sociale, esistenziale e compatibilmente lavorativa del paziente.

Dimissioni: questa fase prevede il raggiungimento da parte del paziente di un soddisfacente equilibrio psichico e la possibilità di svolgere una proficua attività lavorativa correlabile alle risorse personali sotto la supervisione clinico-terapeutica della struttura, in collaborazione con il D.S.M..

La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle dinamiche interne per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi.

La Struttura ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

La Struttura si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso gli utenti.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli importi delle prestazioni sono elaborati dopo immissione delle fatture sul portale regionale riservato alle strutture accreditate.

INFORMAZIONE

Al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi, ha attivato un sito web che verrà, nel corso del tempo, ulteriormente arricchito. Nel sito sono contenute informazioni di interesse generale e specifico, in particolar modo relative alle modalità e preparazione dei servizi erogati.

CONTROLLO GESTIONALE

Villa delle Querce adotta un sistema di controllo gestionale attraverso l'ufficio di direzione garantendo dialogo ed ascolto con i clienti, utilizzando opportuni strumenti di informazione.

Gli standard di qualità, continuamente posti sotto verifica, riguardano principalmente le tempestive risposte alle esigenze del cliente, nonché il qualificato comportamento degli operatori della struttura, da un punto di vista professionale e relazionale, ottenuto anche attraverso opportuni momenti di formazione.

Gli standard menzionati non possono non tener conto dei singoli clienti e soprattutto della categoria degli utenti. A tal fine si impegna a verificare costantemente la facilità di accesso alla propria struttura.

Dunque per poter migliorare il proprio operato, monitorando costantemente la soddisfazione del cliente, la Struttura ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.

Tali indici scaturiscono non solo attraverso la raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione periodica del questionario informativo clienti, facilmente reperibile nell'accogliente sala di attesa.

COMUNICAZIONI AL CLIENTE

Sulla base dei principi sopracitati Villa delle Querce garantisce:



Ed inoltre per i servizi:

- ✓ **Riservatezza** – Rispetto della privacy
- ✓ **Informazioni sulla preparazione del paziente** – Pronte ed immediate
- ✓ **Chiarezza** – informazioni comprensibili da tutti
- ✓ **Ascolto** – Recepimento puntuale delle richieste del cliente

PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge.

Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.

PROCEDURA DI ARCHIVIZIONE SCHEDE PERSONALI

La scheda personale dopo l'accettazione e durante il trattamento verrà conservata in uno schedario chiuso a chiave.

Terminato il ciclo terapeutico, la cartella personale sarà archiviata a cura del personale di segreteria, in un armadio/libreria chiuso a chiave per garantire la riservatezza.

L'accesso agli archivi è consentito al personale addetto alla segreteria e all'amministrazione, al personale che espletterà la prestazione e al Direttore Sanitario.

CONSERVAZIONE SCHEDE PERSONALI

La documentazione (informatica e/o cartacea) dovrà essere conservata a norma di legge ovvero potrà esserne disposto lo smaltimento nel rispetto delle norme sulla privacy.

PERCEPIBILITA' DELLA PRESENZA E PERSONAIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE.

All'utente deve essere garantita:

- *La conoscenza della presente Carta dei Servizi*
- *Un servizio di informazione e di ausilio*
- *La parità relazionale*
- *La possibilità di riconoscimento e identificazione del personale medico e non medico tramite cartellini di riconoscimento*

Gli operatori, sanitari e non, sono tenuti:

- *Ad osservare la massima puntualità nell'inizio della loro attività*
- *A dedicare per ogni prestazione un tempo compatibile con le necessità del paziente*
- *Al rispetto delle norme deontologiche*
- *All'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti ed il personale*
- *Al decoro nel comportamento e nel vestiario*
- *A mantenere il segreto professionale e non a diffondere notizie riguardanti gli utenti*

DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente, quando accede ai servizi della struttura:

- *È invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e non*
- *Deve conformarsi alle disposizioni interne vigenti*
- *È tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ad evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo agli altri utenti*
- *Deve informare tempestivamente della propria intenzione a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, ad evitare sprechi di risorse e per consentire di usufruirne ad altri utenti.*

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Nell'infermeria è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anche anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati per migliorare la qualità dei servizi erogati.

RECLAMI

Villa delle Querce garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione:*
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:*
 - della carta dei servizi*
 - del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento*
 - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti*
 - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.*

La tutela degli utenti viene garantita tramite lo

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Responsabile: Mancini Maria Antonietta

Tel. Fax 0773/600243

e-mail: villadellequerce.srl@virgilio.it

MODALITA' DI RICHIESTA E ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della struttura. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini o da associazioni di volontariato e di tutela. In quest'ultimo caso la procedura è archiviata qualora il diretto interessato abbia fatto opposizione, ma l'Ufficio di tutela continua la trattazione del caso come segnalazione di disservizio, senza alcun riferimento all'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- *la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'ufficio o trasmesso via posta (anche elettronica);*
- *un colloquio telefonico con gli operatori dell'ufficio, la cui trascrizione deve essere controfirmata dall'interessato;*
- *un colloquio diretto con gli operatori dell'ufficio e sottoscrizione del reclamo.*

TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 13. In assenza della Responsabile sarà possibile inoltrare reclami scritti all'Accettazione in orario di apertura del presidio e/o fissare un appuntamento con la Responsabile dell'Ufficio.

L'ufficio svolge le seguenti funzioni:

- *riceve i reclami;*
- *predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione;*
- *evade la risposta entro 30 giorni dalla sua ricezione.*

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Analogamente l'Ufficio Rapporti con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati per effettuare la relazione annuale di autovalutazione, in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti, per migliorare la qualità dei servizi.

Il Rappresentante Legale

Il Direttore Sanitario