

**Struttura privata accreditata con il Servizio
Sanitario Nazionale.**

CARTA DEI SERVIZI

“C.T.A .VILLA AZZURRA”

VIA DEI PLATANI, 128

91020 PETROSINO (TP)

Tel – Fax 0923.731113

E-mail: villazzurrasrlcta@gmail.com

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 -Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
--	--------------------------	--

***Questa “ Carta dei Servizi”
volta ai cittadini utenti,
illustra gli organismi interni
alla Comunità preposti alla
tutela degli ospiti e
costituisce un importante
strumento di controllo da
parte del cittadino sui servizi
offerti.***

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

PREMESSA

Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Comunità Terapeutica Assistita “Villa Azzurra” e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei 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 possono negare o limitare la fruibilità delle prestazioni d'assistenza da parte dei cittadini utenti assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Villa Azzurra opera per fare emergere le preziosità dell'esistere degli ospiti, proponendo un ambiente accogliente e funzionale, dove ciascuno può 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.

In Villa Azzurra, 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 sono distribuiti, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire un'assistenza “confortevole”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

Il Presidente

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- Presentazione _____	pag.6
- Struttura della CTA _____	pag.7
- Fine istituzionale _____	pag.8
- Principi fondamentali _____	pag.8
PARTE 1°	
- L'assistenza medica _____	pag.9
- I medici specialisti _____	pag.9
- Il direttore sanitario _____	pag.9
- Il pedagogo _____	pag.9
- Lo psicologo _____	pag.9
- L'assistente sociale _____	pag.10
- Gli animatori di comunità _____	pag.10
- Gli infermieri _____	pag.11
- Il personale ausiliario _____	pag.11
- Impiegato amministrativo _____	pag.11
- URP (ufficio relazioni pubblico) _____	pag.11
- Riconoscimento degli operatori _____	pag.11
PARTE 2°	
- Programma di assistenza sanitaria _____	pag.12
- Gestione della lista d'attesa _____	pag.12
- Ammissione _____	pag.12
- Valutazione dell'ospite nella fase di accoglienza _____	pag.12
- L'assistenza durante il soggiorno _____	pag.13
- Prosecuzione del trattamento _____	pag.13
- Dimissione _____	pag.13
- Formazione del personale _____	pag.13
PARTE 3°	
- Ristorazione _____	pag.14
- Lavanderia _____	pag.14
- Igiene ambientale _____	pag.14
PARTE 4°	
- I diritti del malato _____	pag.15
- Norme di comportamento per i pazienti _____	pag.16
- Ambienti ed attrezzature _____	pag.16
- Fumo _____	pag.16
- Allontanamenti brevi _____	pag.16
- Riposo _____	pag.16
- Visite dei familiari _____	pag.16
- Giornata tipo _____	pag.17
PARTE 5°	
- Indicatori di qualità e obiettivi 2021 _____	pag.18
- Obiettivi 2022 _____	pag. 19

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 -Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
--	--------------------------	--

ad ogni operatore di Villa Azzurra

*“Viandante, la via non c'è,
la via la si fa andando”.*

(A.Machado)

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17</p>
---	----------------------------	---

PRESENTAZIONE

“VILLA AZZURRA S.R.L.” è una Comunità Terapeutica Assistita ubicata in Via dei Platani, 128 - 91020 Petrosino (TP), ed iscritta all’Albo Regionale siciliano degli enti che concorrono all’attività riabilitativa.

Fa parte dei presidi dell'area residenziale del Dipartimento di Salute Mentale della ASP 1 TRAPANI, ed esplica funzioni *terapeutico-riabilitative* e *socio-riabilitative* 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.

Villa Azzurra si pone come mediazione istituzionale fra realtà sociale e paziente, come luogo o momento di passaggio nel percorso programmato per la restituzione alla comunità sociale, in cui vengono messi a disposizione spazio e tempo. 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 vita, 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 trovare risposte, per ottenere il miglioramento della qualità di vita* attraverso un processo che aiuti da un lato a realizzare il massimo delle potenzialità funzionali psico-fisiche, affettive e relazionali, e dall’altro ad adattarsi alle limitazioni connesse alla disabilità.

Il principale obiettivo, quindi, è quello di garantire, attraverso interventi medici, psicologici, pedagogici, sociali, che la persona con una disabilità psichica, che si trovi in condizione di svantaggio psico-sociale, possa fare il miglior uso delle sue residue abilità fisiche, emotive, sociali e intellettuali per vivere, apprendere e lavorare nella comunità, con il minimo sostegno possibile da parte dei rappresentanti delle professioni di aiuto.

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).

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17</p>
---	----------------------------	---

2. STRUTTURA DELLA C.T.A.

Ubicata nel tessuto extraurbano nel comune di Petrosino (TP), ben collegata da mezzi pubblici con il centro, al fine di prevenire ogni forma d'isolamento sociale ed ogni difficoltà di rapporto fra gli ospiti e le loro famiglie e di agevolare i processi di socializzazione, la Villa Azzurra 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.

Allocata in un edificio di recente costruzione, a 2 elevazioni, oltre al piano terra, 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 :

- ❖ camere di degenza per 20 utenti, disimpegnate da ampi corridoi. Su ogni piano di degenza sono presenti adeguati servizi igienici e impianto di riscaldamento, e le aree comuni sono dotate di condizionamento d'aria. Tutti i locali sono conformi alla normativa sulle barriere architettoniche di cui:
 - 8 camere di degenza a due letti
 - 4 camere di degenza a 1 letto
- ❖ locale per l'attività psicologica individuale e le valutazioni psicodiagnostiche
- ❖ locali per la terapia occupazionale, gioco, TV
- ❖ locali per l'attività pedagogica con servizio igienico
- ❖ locale soggiorno attrezzato
- ❖ locale pranzo, diverso da quello di soggiorno
- ❖ ufficio di direzione medica con servizi igienici
- ❖ ufficio di servizio sociale
- ❖ sala riunioni
- ❖ stanza medico psichiatra con servizi igienici
- ❖ locali per l'attività amministrativa
- ❖ infermeria
- ❖ locale guardaroba
- ❖ deposito materiale pulito
- ❖ deposito materiale sporco
- ❖ deposito materiale d'uso
- ❖ lavanderia, stireria
- ❖ locali e spazi dedicati per il personale
- ❖ servizi igienici distinti per utenti e personale
- ❖ giardino esterno

La CTA Villa Azzurra è in possesso dei requisiti organizzativi, strutturali, tecnologici generali e specifici, indicati nell'allegato n. 1 del D.A. 17 giugno 2002 Regione Sicilia e D.A. 436/2021:

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

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

La struttura risulta accreditata con l'Assessorato Regionale alla Sanità come pubblicato nel supplemento ordinario n.° 2 della G.U.R.S. n.° 59 e pubblicata il 21.12.2007.

La C.T.A. si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per l'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 Reg. CE 679/2016, la C.T.A. ha nominato un proprio responsabile dei piani di sicurezza 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.

Come raggiungere la C.T.A. Villa Azzurra

da Marsala:SS 115→Via Mazara→Via dei Platani

da Mazara:SS 115→Via Mazara→Via dei Platani

da Palermo:A29→SS115→Via Mazara→Via dei Platani

dalla Valle del Belice:SS118→SS115→Via Mazara→Via dei Platani

Fine istituzionale della C.T.A. è quello di esplicitare funzioni terapeutico-riabilitative e socio-riabilitative per utenti di esclusiva competenza psichiatrica.

Obiettivo della nostra attività è quello di salvaguardare e migliorare la qualità di vita degli utenti aiutandoli a recuperare, quando è possibile, le abilità perdute oppure ad adattarsi alle limitazioni imposte dalla disabilità; questo al fine di riportare gli ospiti al massimo livello di autonomia possibile da un punto di vista sia fisico, sia psicologico che sociale ed economico.

Principi fondamentali

L'attività della C.T.A. si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

Continuità: la C.T.A. assicura la continuità e la regolarità della cura. In caso d'irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione: la C.T.A. garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa.

Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

PARTE 1°

L'Assistenza Medica

E' garantita dalla presenza di due medici specialisti che si occupano dell'attività terapeutica e diagnostica dell'ospite, del trattamento farmacologico, integrandolo con l'intervento clinico per favorire un reinserimento nel contesto sociale e familiare, rapportandosi costantemente con i familiari.

I Medici Specialisti

Si occupano inoltre di educazione sanitaria e riabilitativa, usufruendo di consulenze specialistiche qualora lo ritengano opportuno.

Il Direttore Sanitario

E' il responsabile della struttura nei suoi aspetti igienico-sanitari, di sicurezza e medico-farmacologici e svolge funzioni d'organizzazione e di controllo delle cure e dei programmi riabilitativi dell'ospite, mediante riunioni con il personale della struttura per stimolare il lavoro d'equipe e per far emergere le potenziali competenze di ciascun operatore.

Il Pedagogista

Opera negli ambiti in cui si svolgono i processi educativi, formativi e preventivi (famiglia-lavoro-comunità-scuola), predisponendo e realizzando interventi educativi, effettuando la valutazione delle abilità di base dell'ospite, la definizione di obiettivi specifici e la verifica periodica dell'andamento del percorso riabilitativo dello stesso.

Lo strumento di valutazione utilizzato è l' ICF (classificazione internazionale del funzionamento della disabilità).

Il pedagogista inoltre si occupa dell'organizzazione e della gestione, attraverso la collaborazione con gli animatori di comunità, della "quotidianità" degli ospiti, dalla cura dell'igiene personale alla gestione del loro spazio vitale, alle attività ricreative e d'intrattenimento sia interne sia esterne alla C.T.A. potenziando il patrimonio creativo di ciascuno.

Lo Psicologo

Si occupa della valutazione clinica, degli aspetti psicodiagnostici, integrando il suo lavoro con l'equipe psico-pedagogica, secondo un progetto riabilitativo individualizzato di trattamento degli ospiti. Inoltre si occupa del sostegno psicologico dell'ospite mediante colloqui regolari e l'organizzazione d'incontri di gruppo a tema. Tali incontri avvengono settimanalmente e coinvolgono tutti gli utenti della struttura, permettendo l'osservazione delle dinamiche di gruppo e sono finalizzati alla condivisione di temi e alla libera espressione di vissuti e bisogni dei partecipanti.

Lo psicologo offre interventi di sostegno e di chiarificazione alla famiglia dell'utente per supportarla nell'eventuale rientro in famiglia di quest'ultimo.

Gli strumenti che generalmente vengono utilizzati come integrazione al colloquio clinico sono soprattutto test proiettivi e test di intelligenza.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All11-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	---

L'Assistente Sociale

All'interno della Comunità si rapporta costantemente con gli ospiti, svolgendo la funzione di mediatore tra l'utente e le istituzioni, tra l'utente e la famiglia per coinvolgere i familiari nel trattamento e nella risoluzione dei problemi dell'ospite, con particolare attenzione per le eventuali implicazioni di tipo giuridico, civile e penale. Inoltre, guida l'ospite nella cura della situazione finanziaria.

L'assistente sociale, in collaborazione con il pedagogista, svolge anche un ruolo di mediazione tra i bisogni dell'ospite e le opportunità offerte dal territorio, occupandosi.

Dell'iscrizione a corsi di formazione professionale, del recupero scolastico, della frequentazione di centri sociali e dell'eventuale inserimento lavorativo.

Infine, è compito dell'assistente sociale programmare, allo scadere del periodo di permanenza in comunità, la prosecuzione del percorso riabilitativo all'interno della famiglia d'origine, o in famiglie affidatarie, o in specifiche strutture residenziali (case famiglia, comunità alloggio, ecc.) .

Gli Animatori di comunità

Operano lavorando in stretto contatto con il pedagogista per realizzare dei programmi educativi specifici finalizzati al ri-apprendimento di abilità residue, e 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 di organizzare lo spazio ed il tempo

La capacità di gestire il proprio tempo libero.

La capacità di gestire il proprio denaro

L'attivazione d'interessi e attitudini

Gli animatori mirano anche ad attivare il potenziale ludico-culturale-espressivo dell'utente e anche a stimolare le sue attitudini e la sua creatività mediante la realizzazione di specifici Laboratori:

- ❖ **lettura:** viene letto e commentato un giornale quotidiano affinché gli ospiti possano riappropriarsi del loro presente in una corretta dimensione spazio-temporale
- ❖ **attività di giardinaggio** per favorire il rapporto con la natura.
- ❖ **attività di musica e teatro:** attraverso la musica viene data la possibilità di esprimersi liberamente vivendo momenti spensierati, di esercitare la memoria attraverso il ricordo di vecchie canzoni
- ❖ **Fotografia:** al fine di stimolare apprendimenti attraverso lo "scatto" libero.
- ❖ **Scrittura creativa:** lo scrivere rappresenta una tecnica nella quale è la parola che assume uno spazio ben preciso, come accompagnamento di un determinato modo di agire o come comunicazione con gli altri, o ancora come condivisione di esperienze e stati d'animo.
- ❖ **Attività didattica:** per l'alfabetizzazione degli ospiti che non sanno leggere e scrivere, e per consentire, a chi lo desidera, di esprimere i propri pensieri attraverso poesie, temi, ecc.
- ❖ **Cineforum:** per utenti selezionati ai quali, al termine della proiezione, è richiesto di partecipare ad un gruppo di riflessione sul tema del film
- ❖ **Attività sportive:** calcetto, ping-pong, calciobalilla, attivata motoria.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17</p>
---	----------------------------	---

- ❖ **Escursioni e passeggiate** al fine di stimolare apprendimenti attraverso il contatto con situazioni della vita di tutti i giorni, per favorire le relazioni interpersonali, l'acquisizione del senso d'appartenenza al territorio e quindi la convinzione di essere accettati da chi, per lungo tempo, li ha discriminati
- ❖ **attività artistico-espressive** al fine di valorizzare la libera espressione dei propri vissuti e la libera creatività. Questa attività viene privilegiata. Il laboratorio di pittura, inizia come momento di comunicazione tra l'operatore e gli ospiti.
- ❖ **Attività teatrale** : *è configurabile quale processo creativo che consente la riscoperta e la valorizzazione della dimensione sia corporea, che intellettuale, che sociale (in una costante apertura verso l'altro)*

Permette in una prima fase di aggregarsi ed esprimersi seguendo modalità figurative autonome, scelte liberamente, espressione della propria fantasia. L'attività di pittura si sviluppa in incontri della durata di circa tre ore e prevede il libero utilizzo del materiale messo a disposizione, con la realizzazione di un elaborato che diventa percorso narrativo e momento di socializzazione, dove l'ospite esprime anche verbalmente ciò che ha rappresentato sul suo elaborato. La rappresentazione pittorica permette infatti all'ospite di entrare in contatto diretto con il suo mondo interiore e di proiettarlo nel reale, diventando inoltre un'espressione oggettiva di cui si può parlare. Il prodotto artistico diventa allora un mezzo di comunicazione che consente un'incontro empatico tra ospite ed operatore e tra singolo e gruppo. Nel passaggio alle fasi successive si realizza la liberazione e la rielaborazione dei vissuti emotivi e l'ospite si riappropria della sua soggettività, si apre ad un rapporto più reale con gli altri, si concretizza e prende forma la relazione empatica del processo riabilitativo. L'esposizione all'esterno, presso fiere, e la vendita dei lavori realizzati, rappresenta motivo di ulteriore gratificazione, restituendo agli ospiti la percezione di essere accettati e non soltanto stigmatizzati.

Gli Infermieri

Collaborano alla programmazione e attuazione del progetto terapeutico-riabilitativo, svolgendo mansioni di carattere sanitario, prendendosi cura giornalmente di ogni ospite, promuovendo il rispetto e la cura dell'igiene personale e favorendo la compliance alla terapia.

L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana per tutte le 24 ore.

Il Personale Ausiliario

Si occupa della pulizia giornaliera e periodica degli ambienti comunitari e del servizio di lavanderia.

Impiegato Amministrativo

U.R.P. (Ufficio Relazioni Pubbliche)

Ubicato all'interno della C.T.A. per fornire informazioni sui servizi. E' inoltre a disposizione per raccogliere suggerimenti, consigli o reclami che potranno essere presentati anche in forma anonima mediante l'apposita "Scheda per il reclamo" disponibile all'ingresso della struttura.

Con cadenza annuale sarà distribuito un questionario per la valutazione dei servizi offerti.

Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante la propria mansione.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

PARTE 2°

Programma d'assistenza sanitaria

L'assistenza, pur essendo distinta in base alle differenti competenze (medica – infermieristica - riabilitativa e psicologica) richiede l'integrazione dei diversi aspetti e momenti di cura, attraverso la stretta collaborazione dei vari operatori.

Gestione della lista d'attesa: la priorità è determinata dall'ordine cronologico delle richieste d'inserimento da parte del D.S.M. con le necessarie eccezioni per le situazioni di emergenza.

Ammissione:

L'ammissione avviene sulla base della richiesta dell'ASP 1 Trapani di residenza del soggetto, tramite il D.S.M., in attuazione del programma terapeutico personalizzato, elaborato dal medesimo, previo consenso informato del soggetto e/o della famiglia. Entro cinque giorni la direzione sanitaria comunica dell'avvenuto ricovero al D.S.M. competente per territorio e al D.S.M. che ha disposto il ricovero se diverso. Il personale Del Dipartimento di Salute Mentale collabora con il personale della C.T.A. per la stesura di un piano dettagliato d'interventi. (coinvolgimento delle famiglie e delle strutture del territorio).

Il periodo di permanenza autorizzato non supera i dodici 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.

Valutazione dell'ospite nella fase d'accoglienza

La valutazione dell'ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute (compilazione della cartella clinica), al fine di individuare un'appropriata programmazione dell'intervento terapeutico-riabilitativo.

La cartella è implementata dagli esami psicodiagnostici, dagli esami di laboratorio e strumentali, eventualmente necessari, e dal progetto terapeutico-riabilitativo.

A richiesta dell'interessato, o del tutore se trattasi di persona interdetta, viene fornita fotocopia della cartella clinica.

La cartella può essere ritirata dal richiedente o da persona fornita di delega autenticata.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

L'assistenza durante il soggiorno

Sotto la responsabilità della direzione sanitaria è garantita l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

La Direzione sanitaria coordina il percorso terapeutico-riabilitativo, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante riunioni.

L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha diritto al rispetto della privacy e alla tutela dei suoi dati personali, inoltre ha facoltà di ricevere liberamente le visite nei locali della struttura e nel rispetto delle regole della convivenza e durante la degenza ha facoltà di uscire dalla struttura, liberamente o accompagnato dagli operatori (frequentare scuola-corsi svolgere attività lavorative).

Può inoltre rientrare a casa in occasione della festività, eventi particolari ecc. usufruendo di permessi concordati con l'equipe.

Nel caso di permessi che comportano il pernottamento fuori della struttura, n'è data comunicazione al D.S.M. di riferimento.

Prosecuzione del trattamento

In caso d'eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico-riabilitativo, la direzione sanitaria della C.T.A. informa il D.S.M. del territorio di residenza dell'ospite sui risultati conseguiti, rappresentando la necessità di proroga del ricovero che l'ASP 1 di Trapani autorizza tramite il predetto Dipartimento, specificando l'ulteriore durata.

Dimissione

La dimissione dell'ospite è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti, referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture. Le dimissioni sono notificate entro tre giorni al Dipartimento competente per territorio.

Formazione del personale

La Direzione, come responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	----------------------------	--

PARTE 3°

Ristorazione

La preparazione dei pasti viene effettuata e fornita da una ditta esterna del settore che li trasporta in confezioni igienicamente isolate. I menù proposti sono supervisionati dall'equipe. L'obiettivo è quello di fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione dei principi dietetici per particolari patologie. Il servizio di distribuzione viene erogato nella sala da pranzo dal personale incaricato in rispetto della salvaguardia delle normative sanitarie vigenti.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia, gestito dal personale dipendente della struttura, comprende:

Il lavaggio del corredo di camera (lenzuola asciugamani ecc).

Il lavaggio degli indumenti degli ospiti.

Igiene ambientale

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici svolto dal personale della comunità mediante l'utilizzo di prodotti che garantiscono il grado d'igiene previsto.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

PARTE 4°

I Diritti del malato

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.

In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il malato ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi d’urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell’inopportunità di un’informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.

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.

Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

<p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

Norme di comportamento per i pazienti

Il cittadino che entra 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 tecnico.

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 l'impostazione 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 del malato.

Ambienti ed attrezzature:

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

Fumo

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

Allontanamenti brevi

Gli ospiti che si allontanano da soli dalla C.T.A. debbono darne preventivamente comunicazione al personale infermieristico in servizio concordando l'orario di rientro.

Riposo

E' un dovere di tutti rispettare il riposo sia giornaliero sia 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, ecc...).

Visite dei familiari.

Sono possibili tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 20. In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Direttore Sanitario.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 -Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17</p>
--	----------------------------	---

GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite inizia alle sette con la sveglia e la pulizia personale, eseguita con il supporto degli operatori.

Dalle 8.30 alle 9.00 si può fare colazione.

Alle 9.00 si effettua la somministrazione della terapia.

Seguono le attività programmate e libere.

Alle 11.00 c'è la pausa durante la quale gli ospiti preparano il caffè.

Alle 13.00 è pronto il pranzo, seguito da un "riposino"

Alle 15.00 viene somministrata la terapia e riprendono le attività libere e programmate.

Alle 16.00 pausa caffè

Alle 19.00 viene servita la cena seguita da un momento di distensione.

Alle 21.00, dopo la somministrazione della terapia alcuni ospiti preferiscono sistemarsi nelle loro camere per la notte

Altri preferiscono guardare la TV o soffermarsi nei locali comuni.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

PARTE 5°

STANDARD DI QUALITA'

Il Presidente, con sua comunicazione del 25.02.2021, ha fissato gli obiettivi che sono riportati nella tabella seguente con l'indicazione, a fianco, dei risultati conseguiti:

<i>Indicatore</i>	<i>Obiettivi</i>	<i>Consuntivo</i>
a) Indice di occupazione dei posti letto di cui	98%	97,06%
- Intensivo	60%	60%
- Estensivo	40%	40%
d) Giudizio sulla qualità dell'accoglienza in CTA	100%	100%
- di cui molto soddisfatti	92%	90%
b) Giudizio sulla qualità dell'assistenza medica	100%	100%
- di cui molto soddisfatti	92%	90%
c) Giudizio sulla qualità dell'assistenza infermieristica	100%	100%
- di cui molto soddisfatti	92%	90%
d) Giudizio sulla qualità dell'animazione	100%	100%
- di cui molto soddisfatti	92%	90%
e) Giudizio sulla cortesia del Personale	100%	100%
- di cui molto soddisfatti	92%	80%
f) Informazioni sullo stato di salute	100%	100%
- di cui molte	100%	90%
g) Giudizio sul comfort della camera	91%	100%
- di cui molto soddisfatti	92%	90%
h) Giudizio sulle condizioni igieniche	92%	100%
- di cui molto soddisfatti	85%	90%
i) Giudizio sulla qualità dei pasti	92%	100%
- di cui molto soddisfatti	85%	80%

Non tutti gli obiettivi risultano essere stati raggiunti. L'indice occupazionale è uno di questi.

Tale obiettivo non è stato raggiunto ma è stato incrementato rispetto al 2020 di circa 3%. Gli obiettivi posti in riesame del 2021 sono stati troppo sovrastimati, pensando che il periodo pandemico terminasse entro il 2021, cosa che non è avvenuta.

Lineari rimangono pressoché invariate le tipologie di trattamento. Maggiori gli accessi di trattamenti estensivi.

In Tutti i trimestri l'andamento dell'indice occupazionale è stato costante.

Il Numero degli accessi nel 2021 è stato di 13 accessi, mentre quello dei dimessi è stato di 13.

 <p>C.T.A. Comunità Terapeutica Assistita - convenzionata S.S.N. Via Dei Platani, 128 - Tel./Fax 0923 731113 - 91020 PETROSINO (TP) Part. I.V.A. 01906050818</p>	CARTA DEI SERVIZI	Codice documento All1-RCO.0501 Revisione: 17
---	--------------------------	--

A seguito delle analisi compiute sulle risultanze delle rilevazioni degli indicatori di processo e della customer satisfaction, il Presidente, di concerto con gli altri componenti del Comitato Qualità, conferma per il 2022 gli obiettivi del 2021:

<i>Indicatore</i>	<i>Obiettivi</i>
a) Indice di occupazione dei posti letto di cui	98%
- Intensivo	60%
- Estensivo	40%
e) Giudizio sulla qualità dell'accoglienza in CTA	100%
- di cui molto soddisfatti	92%
b) Giudizio sulla qualità dell'assistenza medica	100%
- di cui molto soddisfatti	92%
c) Giudizio sulla qualità dell'assistenza infermieristica	100%
- di cui molto soddisfatti	92%
d) Giudizio sulla cortesia del Personale	100%
- di cui molto soddisfatti	92%
e) Informazioni sullo stato di salute	100%
- di cui molte	100%
f) Giudizio sul comfort della camera	91%
- di cui molto soddisfatti	92%
g) Giudizio sulle condizioni igieniche	92%
- di cui molto soddisfatti	85%
h) Giudizio sulla qualità dei pasti	92%
- di cui molto soddisfatti	85%

Obiettivi e risultati conseguiti saranno oggetto di approfondimento nel corso di una riunione con tutto il Personale che si terrà nel mese di Marzo 2022.