

Redatto	Verificato	Verificato	Approvato
Dott. Paola Graziani Consulente esterno	Dott. Maria Andreani Direttore Sanitario	Dott. Giovanni Triglia Coordinatore	Sig. Nicola Aspronio Direzione

Data emissione 20 aprile 2023 Revisione 03

Ultimo aggiornamento effettuato in data: 20 aprile 2023

CARTA DEI SERVIZI PSI.RPS.RG01

Sommario

1. Premessa.....	2
2. Scopo del documento	2
3. Principi ispiratori dell'assistenza	2
4. Mission ed Obiettivi	3
5. Villa Giovanna dove si trova e come si raggiunge	3
6. Organizzazione funzionale.....	4
7. Modalità di inserimento e di definizione del progetto terapeutico riabilitativo ...	6
8. Documenti richiesti in fase di inserimento	7
9. Attività quotidiane svolte	7
10. Giornata tipo della struttura	8
11. Lavanderia e guardaroba	8
12. Vitto.....	9
13. Rette e tariffe	9
14. Personale della Struttura.....	9
14.1. Direttore Sanitario.....	10
14.2. Medico Psichiatra/Psicoterapeuta	10
14.3. Psicologo.....	10
14.4. Infermiere.....	11
14.5. Educatori/Terapisti	11
14.6. OSS.....	11
15. Formazione	12
16. Piano della Qualità.....	12
17. Soddisfazione dei propri utenti.....	13
18. Privacy.....	16
19. Aggiornamento documentale e diffusione	16
20. Documentazione sanitaria e tempi di rilascio della documentazione agli aventi diritto.....	17

1. Premessa

La Carta dei Servizi di Villa Giovanna vuole essere una guida informativa dei servizi offerti dalla Struttura.

Il documento viene redatto allo scopo di far conoscere agli utenti, alle famiglie ed ai Dipartimenti di Salute Mentale i contenuti e le modalità dei trattamenti offerti, nonché i necessari aspetti logistici ed alberghieri.

Attraverso la formalizzazione di questo documento Villa Giovanna si impegna a garantire le proprie prestazioni ed a riconoscere al cittadino-utente la possibilità di far valere il diritto al rispetto delle stesse.

La Carta dei servizi è da considerarsi un documento dinamico suscettibile di continue verifiche, miglioramenti ed integrazioni; nella sezione conclusiva del documento vengono definite le modalità di aggiornamento e revisione previste.

2. Scopo del documento

Questo documento ha la finalità di presentare i principi fondamentali che ispirano la gestione organizzativa di Villa Giovanna e informare sui servizi offerti e sulle relative modalità di erogazione.

Questo strumento viene messo a disposizione delle persone assistite, dei loro familiari e di chiunque abbia interesse a conoscere i servizi prestati da Villa Giovanna.

La presente Carta rappresenta anche l'impegno a fornire determinati livelli di servizio e a garantire precise forme di tutela attraverso il miglioramento continuo della qualità dell'offerta.

3. Principi ispiratori dell'assistenza

La prestazione sanitaria offerta da Villa Giovanna è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi ispiratori, di seguito elencati:

Uguaglianza: gli operatori si impegnano a rispettare la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità: il personale è tenuto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità: la Struttura si impegna a garantire un servizio regolare e continuo. In caso di funzionamento irregolare, devono essere adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre disagi.

Partecipazione: è peculiarità della Struttura favorire la partecipazione degli utenti alla gestione del trattamento, non solo come riconoscimento di un diritto ma anche come metodologia di cura.

L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può/deve formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni.

Efficacia ed efficienza: i cittadini-utenti hanno il diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse.

4. Mission ed Obiettivi

Con Determinazione SUAP n. 144 del 27 marzo 2017 Villa Giovanna ha ottenuto l'autorizzazione all'apertura in qualità di struttura sanitaria privata.

Villa Giovanna è una struttura accreditata dalla Regione Toscana, competenza territoriale: Azienda USL Toscana Nord Ovest.

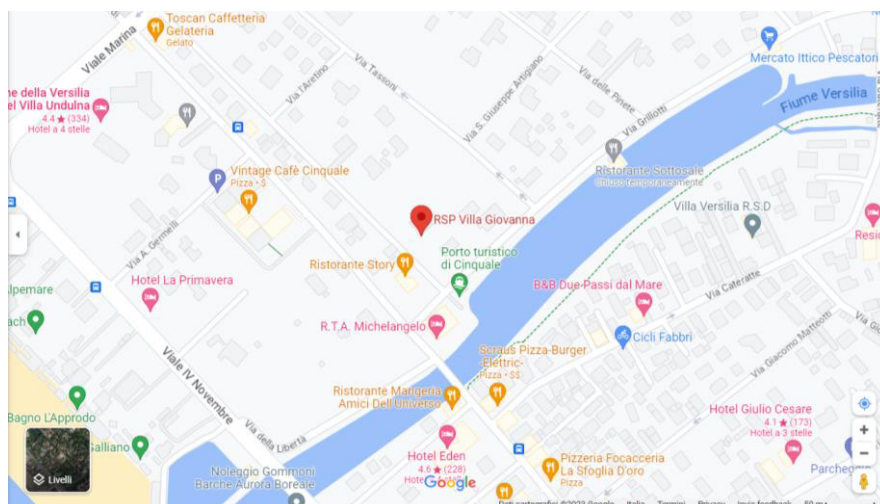
La Mission di Villa Giovanna è quella di fornire attività terapeutico riabilitative, a pazienti con patologia psichiatrica che necessitano di un accoglimento in una struttura protetta, attraverso l'esecuzione di programmi riabilitativi e terapeutici a termine.

Tali programmi si attuano con l'utilizzo di tecniche terapeutiche e riabilitative di gruppo ed individuali, finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo concordato col paziente, i familiari e con l'equipe del Centro di Salute Mentale al momento dell'ingresso in Struttura. L'obiettivo è lo sviluppo e il recupero di abilità perdute o fortemente compromesse associate alla malattia mentale, ed ha come punto di partenza il potenziamento delle parti ancora funzionanti della persona colpita dalla malattia.

Il recupero si attua su più livelli di intervento portando la persona al maggior grado di autonomia possibile.

5. Villa Giovanna dove si trova e come si raggiunge

 RSP Villa Giovanna Clinica Psichiatrica "Mi piace": 463 • Follower: 468	La Struttura si trova in località Cinquale, nella frazione Rivierasca del Comune di Montignoso in Via Dante Alighieri n.15 Cap. 54038 Tel. e Fax: 0585/309580 e-mail: rspvillagiovanna@gmail.com
---	---

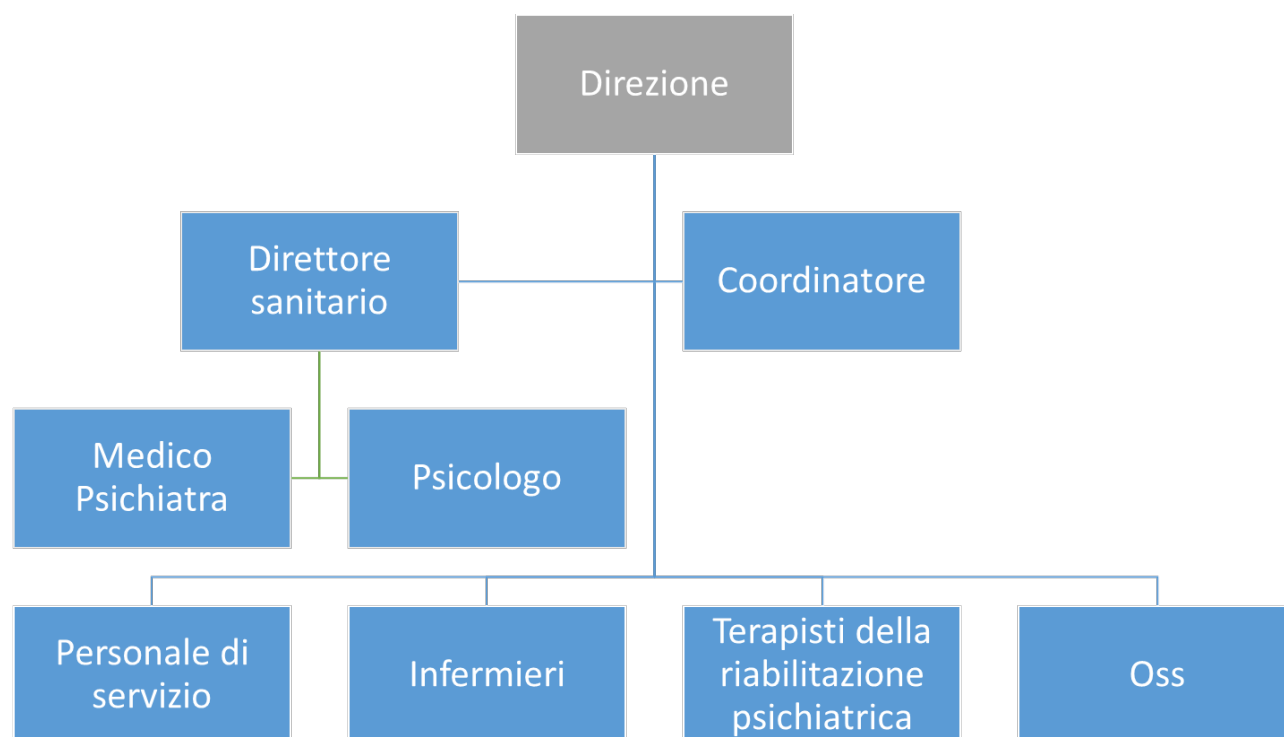


Provenendo da Viareggio: seguire il lungo mare fino a località Cinquale, successivamente andare a destra in Via della Libertà e dopo alla seconda Via a sinistra, in Via D. Alighieri.

Provenendo da Massa: seguire il lungo mare, svoltare a sinistra in via della Libertà e dopo immettersi nella seconda via a sinistra, Via D. Alighieri.

Provenendo dall'Autostrada: All'uscita "Versilia" seguire le indicazioni per il lungo mare e successivamente svoltare a destra direzione Cinquale verso la località Cinquale.

6. Organizzazione funzionale



Direzione Sanitaria

Definisce le linee guida dell'organizzazione del Servizio della Struttura a livello clinico-operativo, con la finalità di realizzare le condizioni per la verifica dei programmi del Servizio Sanitario inviante e rispondendo ai livelli istituzionali Sovraordinati.

In una sezione specifica del presente documento vengono riportate le azioni specifiche di questo ruolo per la qualità del servizio offerto.

Dr.ssa M. Andreani

Gestione Clinica/Psicologica

Organizza la gestione e la formazione di competenza specifica dell'equipe degli operatori, riferendosi alla direzione per l'assistenza sanitaria, della metodologia e dell'integrazione con il coordinamento operativo per ciascun percorso terapeutico-riabilitativo personalizzato, verificandone periodicamente l'adeguatezza.

In una sezione specifica del presente documento vengono riportate le azioni specifiche del ruolo dello psicologo e dello psichiatra per la qualità del servizio offerto

Dr. Biagio Cotugno – Dr.ssa Andreani Maria - Dr.ssa E. Giannarelli – Dr.ssa G.C. Ferroni

Coordinamento Operativo

Organizza il lavoro e, come Responsabile della Sicurezza, Prevenzione e Protezione (RSPP), la formazione di competenza specifica dell'equipe degli operatori, riferendosi alla direzione delle attività, e dell'integrazione con la gestione clinica.

Come Facilitatore del Rischio Clinico cura la formazione ed i processi connessi per la definizione dell'accreditamento.

Dr. G. Triglia

Servizio Tecnico-Amm.vo

Raccoglie e gestisce dagli operatori le esigenze tecniche di competenza specifica, e come Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), le osservazioni degli operatori, riferendosi alle esigenze dell'equipe clinico-operativa e alla direzione.

D. Bertagna

Servizio Infermieristico

Lavorano a stretto contatto con tutta l'Equipe, organizzano e gestiscono le esigenze sanitarie-infermieristiche della Struttura, coordinandosi e riferendosi al livello della gestione clinica, con verifiche periodiche di conformità operativa. Operano in stretto contatto col Direttore Sanitario assumendo un ruolo di consulente ma anche educatore nei confronti del paziente e

collabora con tutti gli operatori presenti in struttura allo scopo di garantire il benessere sia clinico che psicologico degli ospiti

In una sezione specifica del presente documento vengono riportate le azioni specifiche di questo ruolo per la qualità del servizio offerto

G. Massimo

Equipe operatori

Operatori Socio Sanitari:

Lavorano a stretto contatto con tutta l'Equipe, seguono i pazienti che sono affetti sia da patologie psichiatriche ma spesso anche fisiche. Le loro mansioni principali sono la cura nell'igiene dell'ospite, l'osservazione dei pazienti, ma si adoperano anche per rilevare le risposte e raccogliere le informazioni in modo da assicurarne il benessere degli ospiti.

Terapisti della Riabilitazione sezione Psichiatrica e/o Educatori Professionali

Lavora a stretto contatto con tutta nell'Equipe svolgendo un Progetto terapeutico finalizzato ad interventi riabilitativi ed educativi, aiuta i pazienti a raggiungere un livello di autonomia personale.

7. Modalità di inserimento e di definizione del progetto terapeutico riabilitativo

Villa Giovanna" è una struttura privata accreditata che fornisce prestazioni in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale.

L'inserimento all'interno della Struttura avviene su richiesta del Dipartimento per la salute Mentale.

La retta è a carico del Sistema Sanitario Nazionale con una eventuale compartecipazione alle spese valutata dal Servizio Sociale della USL.

Effettuata una valutazione di inserimento ed accertata l'idoneità allo stesso Villa Giovanna collabora con il Dipartimento per la salute mentale per la formulazione e la realizzazione di un progetto terapeutico-riabilitativo che prevede obiettivi, strategie, tecniche nonché tempi per la realizzazione dello stesso.

Quando possibile, è previsto un coinvolgimento della famiglia dall'inizio alla fine del trattamento.

È possibile far visita alla Struttura, prima di accedervi, previo appuntamento con il Responsabile della stessa.

Il Responsabile si rende disponibile ad incontrare, presso la Struttura, il soggetto interessato per rispondere a quesiti vari, dare informazioni in merito al programma riabilitativo proposto e mostrare la struttura.

In fase di accoglienza viene effettuato un primo colloquio; alla persona in inserimento viene consegnata una copia della Carta dei Servizi e vengono illustrate le modalità di trattamento dei dati personali effettuati dalla Struttura.

Successivamente alla condivisione dell'informativa privacy, con la persona interessata, il documento stesso, esplicativo delle modalità di raccolta e trattamento dei dati, viene consegnato alla persona interessata e contemporaneamente viene acquisito il suo consenso con la firma del modulo "consenso al trattamento dei dati personali utente".

Villa Giovanna garantisce ed assicura che il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli venga utilizzata esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate; le informazioni contenute all'interno dei documenti relativi alla persona accolta non vengano divulgati a terzi, se non per scopi legittimi o perché preventivamente autorizzati dall'utente stesso.

8. Documenti richiesti in fase di inserimento

L'inserimento nella Struttura viene effettuato previo accertamento delle seguenti condizioni:

- verifica di tutta la documentazione inviata dal Servizio pubblico territoriale;
- verifiche da parte dell'équipe interna alla Struttura per assicurare la possibilità di erogare correttamente le prestazioni socio-sanitarie assistenziali necessarie al tipo di patologia di cui è l'assistito portatore.

La gestione dell'eventuale lista di attesa è basata sull'idoneità dei posti vacanti in rapporto al tipo di patologia dell'assistito e sull'eventuale problematicità e sofferenza del nucleo familiare di origine.

Sono documenti necessari all'ingresso le copie:

- del libretto sanitario
- della carta d'identità
- del Codice Fiscale
- della Tessera Sanitaria
- della documentazione Sanitaria precedente
- gli eventuali documenti che attestino un'invalidità
- degli esami di laboratorio (routine, markers epatite, HIV).

9. Attività quotidiane svolte

Le attività quotidiane svolte presso Villa Giovanna si basano su due principi fondamentali: il rispetto delle individualità e il recupero delle autonomie.

Per questo motivo la vita quotidiana all'interno della Struttura, pur nel rispetto delle comuni regole di vita, è prioritariamente orientata alle esigenze cliniche e funzionali dell'assistito, al miglioramento delle autonomie, delle abilità sociali e funzionali e delle sue capacità residue.

L'organizzazione della giornata prevede lo svolgimento di attività socio-riabilitative all'interno e all'esterno della struttura.

Il calendario di tali attività è programmato mensilmente e viene affisso in modo che possa essere visibile a tutti.

Tutte le attività strutturate, individuali o di gruppo, concorrono all'elaborazione di progetti riabilitativi sottoposti a periodiche verifiche da parte dell'équipe multidisciplinare;

tali attività sono organizzate in modo da impegnare le persone accolte quotidianamente e sono definite sulla base dei loro bisogni e del quadro psicopatologico.

È prevista una sistematica registrazione delle attività svolte attraverso la compilazione di specifici documenti, come il diario giornaliero e le schede di osservazione e valutazione.

10. Giornata tipo della struttura

Nella Giornata tipo possiamo trovare la seguente programmazione:

Fascia oraria	Attività
7,00-9,00	Sveglia, igiene personale, medicazioni, somministrazione terapie
7,30-10,30	Colazione
9,00-12,00	Attività educative/riabilitative, uscite programmate
12,00-13,00	Pranzo.
13,30-15,30	Somministrazione terapie
13,30-15,30	Igiene orale, igiene personale, riposo pomeridiano
15,00-16,00	Attività educative/riabilitative strutturate, uscite programmate
16,00-16,30	Distribuzione di piccolo spuntino
16,30-18,30	Ripresa attività educative/riabilitative Strutturate
19,00-20,00	Cena.
20,00-22,00	Somministrazione terapie
21,00-22,00	Preparazione per il riposo notturno

11. Lavanderia e guardaroba

La Struttura fornisce un servizio in appalto di lavanderia e guardaroba per tutte le persone in esso residenti.

Ogni capo di vestiario prima dell'uso viene contrassegnato e gestito in modo personalizzato.

Si consigliano indumenti resistenti a lavaggi frequenti e ad alte temperature.

L'assistito deve essere provvisto di un sufficiente corredo personale.

Anche la pulizia e la sanificazione degli ambienti sono affidate ad una ditta esterna che opera secondo piani di intervento preventivamente approvati dalla Direzione.

12. Vitto

Il servizio di ristorazione è affidato a ditta esterna.

La preparazione dei pasti è stabilita in base ad un menù stagionale e a tabelle dietetiche. In base ad eventuali indicazioni del medico curante, vengono predisposte diete speciali personalizzate.

La somministrazione del pasto avviene nella sala da pranzo presente a piano terra.

13. Rette e tariffe

Le rette si intendono comprensive di tutte le prestazioni sanitarie e sociosanitarie previste dalla vigente normativa.

Non sono compresi nella retta di degenza, e pertanto sono a carico esclusivo degli interessati, i farmaci di fascia C, gli indumenti personali e i generi di conforto di qualunque tipo.

14. Personale della Struttura

Per garantire l'erogazione di prestazioni ad alto contenuto professionale esistono all'interno della struttura differenti professionalità con precise funzioni e ruoli che lavorano in equipe.

L'attività si concretizza con un approccio integrato multiprofessionale nella valutazione multidimensionale dei bisogni e delle risorse della persona, nella definizione di programmi di riabilitazione e di integrazione sociale e, infine, nelle verifiche di risultato.

Il personale della struttura è costituito dal:

- Direttore Sanitario
- Medico Psichiatra/Psicoterapeuta
- Psicologo addetto al supporto psicologico individuale e di gruppo e Supervisore dell'equipe.
- Infermieri presenti nelle 24/h
- Educatore professionale
- OSS presenti nelle 24/h

- Personale qualificato per le varie attività svolte (musicoterapia, sport, attività manuali ed espressive).
- Terapista della riabilitazione psichiatrica
- Terapista occupazionale.

Oltre all'aspetto psicologico-psichiatrico-comportamentale-relazionale, particolare attenzione viene prestata anche all'aspetto fisico e organico.

La struttura si avvale della presenza costante e continuativa, a cadenza settimanale, di un medico di medicina generale, deputato alla residenza, al fine di monitorare la situazione fisica e organica dei presenti, anche in situazioni di criticità oltre che routinaria (come: esami ematici, visite, consulenze specialistiche, presa in carico da altre strutture specialistiche, ecc.).

Il piano di assistenza prevede il coinvolgimento dell'assistito, della sua famiglia e delle strutture del territorio di provenienza.

Tutto il personale partecipa alle riunioni di équipe per la stesura e/o revisione dei Piani terapeutici riabilitativi personalizzati, che sono parte integrante essenziale della cartella socio sanitaria di ogni persona assistita.

Il personale in servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.

14.1. Direttore Sanitario

Il Direttore sanitario ha la responsabilità della presa in carico dell'assistito in ordine alle procedure di medicina preventiva, di diagnostica medica e di terapia medica.

Il Direttore sanitario ha anche la responsabilità della supervisione e della gestione dell'assistenza medica, valutandone necessità, correzioni e modifiche in relazione alle normative di organizzazione sanitaria vigenti, che regolano i servizi sanitari di riabilitazione residenziale.

14.2. Medico Psichiatra/Psicoterapeuta

L'assistenza medica specialistica in ordine al quadro patologico di base per cui l'assistito è in carico alla struttura, è supportata in regime di continuità di programmi e di interventi clinici dal medico specialista in Psichiatria per le singole necessità.

Viene garantito il supporto da parte di uno psicologo per colloqui sia con le persone assistite che con i familiari, al fine di fornire sostegno emotivo e contribuire al benessere emotivo e psicologico dei singoli e dei gruppi.

14.3. Psicologo

L'assistenza psicologica contribuisce inoltre a sostenere, riattivare e attivare le capacità

cognitive del singolo, ad esempio, attraverso gruppi di stimolazione cognitiva condotti in copresenza col personale educativo.

14.4. Infermiere

L'infermiere, all'interno della Residenza è responsabile dell'assistenza infermieristica generale e svolge prestazioni per il soddisfacimento dei bisogni di assistenza infermieristica valutando le necessità sanitarie e assistenziali di ogni persona.

Partecipa alle riunioni di equipe settimanali per la stesura e/o revisione dei Piani terapeutici riabilitativi personalizzati in cui vengono esplicitati gli obiettivi e gli interventi specifici per ogni paziente.

Collabora con i medici di medicina generale e con i medici specialisti ed è responsabile della somministrazione delle terapie farmacologiche e dei presidi sanitari.

L'attività del servizio infermieristico è garantita 24 ore su 24.

14.5. Educatori/Terapisti

Le attività strutturate, individuali o di gruppo, sono inserite nei Piano terapeutico riabilitativo personalizzato e vengono sottoposte a periodiche verifiche da parte dell'equipe multidisciplinare.

Le attività sono organizzate in modo da impegnare le persone accolte quotidianamente e sono definite sulla base dei loro bisogni e del quadro psicopatologico.

L'equipe riabilitativa in collaborazione con il personale addetto all'assistenza, pianifica e attua gli interventi terapeutici specifici e i progetti idonei a promuovere lo sviluppo globale della persona, nella realizzazione delle sue potenzialità, agendo sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo e sul contesto ambientale.

L'educatore accompagna l'assistito nella quotidianità, favorendo momenti di ascolto dei bisogni, creando spazi e modi in cui la persona si sente accolta e capace di esprimere se stesso, essere valorizzato e allo stesso tempo relazionarsi con l'altro.

14.6. OSS

Il soddisfacimento dei bisogni di base delle persone assistite viene garantito dagli operatori di assistenza presenti nelle 24 ore e specificatamente dedicati.

Essi si occupano dell'igiene, vestizione, alimentazione, mobilitazione secondo principi di riabilitazione e/o mantenimento delle capacità residue.

Essi partecipano alle riunioni di equipe settimanali per la stesura e/o revisione dei Piani terapeutici riabilitativi personalizzati in cui vengono esplicitati gli obiettivi e gli interventi specifici per ogni persona assistita.

15. Formazione

La formazione svolge una funzione importante all'interno dell'organizzazione della Struttura poiché favorisce lo sviluppo delle professionalità e il miglioramento continuo della qualità.

Villa Giovanna elabora annualmente un piano della formazione tenendo conto dei bisogni formativi degli operatori e delle normative sanitarie di riferimento.

Tale formazione, che si realizza attraverso corsi interni ed esterni, in presenza e da remoto, assume un ruolo primario nella politica della Struttura poiché favorisce:

- adesione alla Mission e ai valori etici che la orientano;
- supporto al cambiamento organizzativo;
- motivazione del personale e sviluppo delle competenze
- relazionali e di lavoro in equipe con l'integrazione e lo sviluppo
- delle professionalità;
- miglioramento continuo di tutti i processi aziendali per garantire la qualità e la sicurezza del servizio svolto;
- approfondimento delle conoscenze e competenze sanitarie e specifiche del profilo professionale di appartenenza.

16. Piano della Qualità

A garanzia del benessere della persona assistita Villa Giovanna elabora annualmente un "Piano di Qualità e Sicurezza" che viene messo a disposizione di tutti gli operatori e di chiunque abbia interesse, per illustrare le modalità operative in atto, le caratteristiche di qualità e gli standard di sicurezza delle cure del servizio offerto nel rispetto della dignità della persona.

Il "Piano Qualità e Sicurezza" viene realizzato attraverso l'elaborazione di progetti di miglioramento della qualità che vengono proposti dagli stessi operatori, nella convinzione che gli obiettivi di qualità e sicurezza, per essere raggiunti, devono essere condivisi e partecipati,

Le attività previste mirano essenzialmente ad ottenere:

- la costante soddisfazione dell'utente, del servizio inviante e degli operatori
- l'ottimizzazione e miglioramento del servizio offerto
- la ricerca continua dell'efficienza ed efficacia della propria struttura organizzati.

17. Soddisfazione dei propri utenti

A tal proposito viene realizzata ogni anno una rilevazione in merito alla soddisfazione dei propri utenti, al fine di ottenere le necessarie informazioni da analizzare e valutare, per attuare costanti azioni di miglioramento.

Quando Villa Giovanna riceve il report con l'esito dell'indagine (indicativamente dopo un mese, al massimo, dalla data di somministrazione del questionario stesso agli utenti) ne valuta i risultati e dispone un confronto con il gruppo degli utenti stessi.

12. Relazioni con la famiglia e con l'esterno

La Struttura favorisce il rapporto con i familiari, i rappresentanti legali e le persone che a vario titolo si rivolgono alla struttura.

Il Regolamento interno esplicita modalità e orari inerenti l'ingresso presso la struttura con la massima disponibilità e nel rispetto della riservatezza e delle attività in atto.

È previsto il coinvolgimento dei familiari e/o tutori nella stesura dei Piani terapeutici riabilitativi personalizzati e ogni qualvolta se ne evidenzia la necessità.

La comunità include nel proprio progetto educativo/riabilitativo le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia.

Questa può essere coinvolta, previo consenso dell'utente, nel percorso riabilitativo del soggetto, con la finalità di recuperare le relazioni ritenute significative attraverso comunicazioni periodiche ed incontri

La famiglia infatti, luogo privilegiato di relazioni spesso patologiche, diventa luogo di condivisione nonché fonte di informazioni, ricordi, emozioni e pensieri che, uniti al lavoro dell'ospite in Comunità, mettono in luce nodi problematici i quali se accettati ed affrontati possono portare a cambiamenti significativi per l'intero sistema familiare.

I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta dello stesso ed hanno il diritto di avere contatti con il proprio caro nei tempi e modalità stabiliti dalla Struttura.

13. Il Percorso Terapeutico-Riabilitativo

Il Percorso Terapeutico Riabilitativo proposto presso "Villa Giovanna" è essenzialmente un Percorso individualizzato, ovvero stabilito sulle esigenze e risorse di ogni ospite, partendo da obiettivi personalizzati condivisi e stabiliti con l'utente. La durata di ogni percorso viene definita in relazione a quanto stabilito per ciascuno, anche se prevede in linea generale una permanenza massima fino a 36 mesi.

Quando l'utente viene accolto viene accompagnato ad un inserimento graduale nel contesto comunitario e nel gruppo dei pari, che permette allo stesso di valutare la propria scelta ed ipotizzare un percorso di riabilitazione, all'interno di un confronto con l'equipe multidisciplinare di riferimento.

Il primo mese di permanenza in Struttura è quindi essenzialmente dedicato alla conoscenza reciproca ed ha come obiettivo un'osservazione/valutazione multidisciplinare. L'utente infatti partecipa alla vita comunitaria quotidiana ed incontra sia il proprio case manager sia i Medici e la Psicologa in colloqui di conoscenza e presa in carico.

Il percorso che in seguito si articola, del quale gli obiettivi individualizzati costituiscono la linea guida, propone diversi spazi terapeutici tra loro complementari che permettono la circolarità di vissuti ed esperienze presenti e passate:

- o Spazio terapeutico-educativo, gestito dal case-manager e dall'equipe degli Educatori;
- o Supporto psicologico individuale, i cui obiettivi e contenuti vengono condivisi all'interno dell'equipe multidisciplinare;
- o Gruppi terapeutico-riabilitativi, ovvero il Gruppo Convivenza, il Gruppo di Psicoterapia ed il Gruppo Dinamico, ai quali gli utenti possono accedere a seconda degli obiettivi e della fase del percorso riabilitativo individualizzato;
- o Gruppi tematici condotti dagli Educatori e/o da professionisti esterni e riproposti ciclicamente.

Grande importanza all'interno del trattamento proposto hanno quindi i Gruppi terapeutici, considerati luogo di condivisione e cambiamento:

- il Gruppo di "Convivenza": in gruppo vengono trattati sia argomenti inerenti il "qui ed ora" della vita comunitaria, sia aspetti ed esperienze che riguardano il vissuto degli ospiti, favorendo così una rielaborazione della propria storia di vita. È condotto dalla Psicologa
- il Gruppo di psicoterapia: si costituisce come un luogo in cui elaborare e sperimentare nuovi comportamenti in un ambiente "protetto". La persona acquisisce quindi una nuova alternativa di comportamento da eventualmente utilizzare, non un modello fisso.

Viene offerta l'opportunità agli ospiti di sperimentare anche un periodo di sgancio graduale dalla dimensione comunitaria, attraverso un'esperienza di semi autonomia.

Vengono altresì proposte borse lavoro finalizzate alla possibilità di vivere un'esperienza responsabilizzante ed in grado di fornire utili strumenti al reinserimento sociale e lavorativo.

Le prestazioni erogate durante il progetto terapeutico-riabilitativo dell'utente vengono rigorosamente tracciate e registrate all'interno del PROGRAMMA TERAPEUTICO INDIVIDUALIZZATO.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono dei momenti fondamentali per aiutare a capire l'effettivo perseguimento dei singoli obiettivi, per evidenziare eventuali carenze e lacune nel progetto e per valutare la reale opportunità dell'utente di passare ad un obiettivo successivo.

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno della comunità.

L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione lavorativa, che ritroverà all'esterno. Gli utenti sono impiegati in diverse attività: preparare il pasto quotidiano, le pulizie della casa, la lavanderia, la cura degli spazi attorno alla comunità, l'ordine della dispensa ed altre piccole responsabilità.

L'obiettivo di queste attività, è far sperimentare ogni utente rispetto alla propria assunzione di responsabilità; è per questo motivo che periodicamente c'è un cambio di responsabilità, con una verifica delle stesse.

L'attività in laboratorio è un strumento educativo e riabilitativo. Tale attività facilita inoltre la riscoperta e la crescita delle proprie abilità. Questa attività, che tiene conto delle caratteristiche dell'utenza, si svolge nel laboratorio adiacente alla comunità, compatibilmente con gli impegni educativi, formativi e sanitari che giustificano l'assenza da tale attività.

E' possibile, in alcuni casi, che gli utenti svolgano attività anche in laboratori non interni alla Struttura presso la quale sono.

Nello staff è presente una figura che coordina tale attività oltre a costituire una presenza educativa di riferimento in laboratorio e il tramite con il resto dello staff.

14.Dimissioni

L'assistito può essere dimesso per diversi motivi:

- su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha la tutela;
- per disposizione dei Sanitari della struttura e della Direzione, sulla base di un giudizio di incompatibilità con le caratteristiche del servizio;
- per rientro in famiglia o trasferimento ad altra struttura più rispondente alle esigenze dell'interessato, secondo un programma di reinserimento socio-familiare concordato con i servizi e i familiari

La dimissione dalla struttura avviene anche per termine del programma terapeutico in accordo con l'equipe della struttura.

In caso di allontanamento del soggetto viene data comunicazione al servizio inviante, laddove autorizzati dall'utente anche ad altri soggetti.

Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali ed i documenti sanitari e legali.

In caso di dimissione programmata si stabiliscono inoltre le modalità di proseguimento esterno dei contatti e si consegna la relazione di dimissione, contenente informazioni relative al trattamento ricevuto, alla situazione sanitaria e le indicazioni trattamentali; la stessa viene poi recapitata anche ai servizi invianti.

Anche in caso di trasferimento presso altra struttura viene consegnata all'utente la relazione di dimissione.

Ogni trasferimento viene concordato con l'utente ed i servizi invianti; per gli utenti con limitazione della libertà viene inoltre concordato con l'UEPE (Ufficio per l'esecuzione penale esterna) ed il Magistrato di Sorveglianza, di cui è necessaria l'autorizzazione scritta.

18. Privacy

La privacy

Villa Giovanna si impegna a rispettare il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR n. 2016/679) e le altre normative che disciplinano la protezione dei dati.

In questa ottica forma e aggiorna continuamente il personale, si avvale dell'assistenza e della consulenza di professionisti del settore, e mantiene aggiornati i sistemi per garantire la massima protezione dei dati raccolti.

19. Aggiornamento documentale e diffusione

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento triennale in assenza di modifiche dell'assetto organizzativo e gestionale.

Il documento è sottoposto, invece, ad aggiornamento immediato in caso di sopraggiunte modifiche all'organizzazione o ai processi gestionali interni tali da comportare una modifica del servizio offerto.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e viene diffusa con la sua presenza in cartaceo presso la struttura e la consegna in cartaceo o via e-mail a chi ne faccia richiesta.

La carta dei servizi risulta inoltre costantemente condivisa con il personale dipendente.

L'aggiornamento della carta dei servizi avviene con il coinvolgimento di tutti coloro che lavorano presso la struttura, tenendo conto degli indirizzi regionali e delle necessità di trasparenza e completezza d'informazione da trasmettere all'utenza.

20. Documentazione sanitaria e tempi di rilascio della documentazione agli aventi diritto

La documentazione sanitaria viene gestita secondo modalità definite circa la redazione, l'aggiornamento, la conservazione e la verifica, al fine di garantire la completezza rispetto agli interventi effettuati, la tracciabilità, la riservatezza (privacy), la sicurezza delle cure.

I documenti sanitari contengono dati personali ascrivibili alla categoria dei dati sensibili, pertanto debbono essere esatti e, se necessario, aggiornati, pertinenti, completi ma non eccedenti rispetto alle finalità da perseguire; in forma che consenta l'identificazione solo per un tempo non superiore a quello necessario in base allo scopo.

Villa Giovanna ha definito una procedura specifica per la redazione, l'aggiornamento, la conservazione e la verifica della documentazione sanitaria nonché le modalità di controllo; le procedure per la predisposizione della documentazione clinica tenendo conto della sicurezza dei pazienti; la formalizzazione e la messa in atto di una politica per la privacy e la riservatezza delle informazioni, nel rispetto e in ottemperanza della normativa in materia; la formalizzazione e la messa in atto di procedure per la gestione della sicurezza nell'accesso e tenuta della documentazione sanitaria, ivi compresa la loro integrità; la valutazione della qualità della documentazione sanitaria e l'implementazione di azioni correttive se necessarie; la predefinizione dei tempi di accesso alla documentazione sanitaria.

I tempi previsti di rilascio della documentazione agli aventi diritto, secondo quanto previsto dalla Legge 24/2017 è di 7gg.