



CONSORZIO UTILITA' SOCIALE
Società Cooperativa Sociale
Sede legale in Campobasso - Via Longano n° 20



CARTA dei SERVIZI



COMUNITÀ RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA "CASA FAMIGLIA"
Cerignola (FG), Via Napoli n° 1

CENTRO DIURNO PER UTENTI PSICHIATRICI "IL SORRISO"
Foggia (FG), Via Paolo Telesforo n° 47/R

CENTRO DIURNO PER UTENTI PSICHIATRICI "L'APPRODO"
Lucera (FG), Piazza Giuseppe Maria Secondo dal n° 1 al n° 10

CENTRO DIURNO PER UTENTI PSICHIATRICI "I COLORI DELLA VITA"
Isernia (CB), Via Ludwig Van Beethoven n° 64

COMUNITÀ RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA "IL RIFUGIO"
Celenza Valfortore (FG), Via Armando Attilio Lombardi n° 3

REV	DATA	NOTE	VERIFICATO - RGQ Responsabile Gestione Qualità	APPROVATO PRESIDENTE
04	01.01.2015			
05	01.09.2016	Inserita CRAP "Il Rifugio" di Celenza Valfortore (FG); Inserito Nuovo Organigramma.		
06	20.08.2018	Recepimento norma ISO 9001:2015; Nuovo Indirizzo Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "Il Sorriso" di Foggia; Inserito Nuovo Organigramma.		
07	16.08.2019	Inserito Nuovo Organigramma.		
08	01.04.2020	Modifica norma Privacy; Inserito Nuovo Organigramma Generale; Consenso informato.		

I N D I C E

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI	5
PRESENTAZIONE	6
POLITICA E OBIETTIVI	6
Missione	6
Politica per la Qualità.....	6
ORGANIGRAMMA GENERALE	8
COME CONTATTARCI E RAGGIUNGERCI	9
PRINCIPI FONDAMENTALI	10
DIRITTI DELL'UTENTE	11
DOVERI DELL'UTENTE	12
DOVERI DEGLI OPERATORI	12
DOVERI DEL C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	12
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	13
GESTIONE RISORSE STRUTTURALI	13
GESTIONE RISORSE TECNOLOGICHE	14
SISTEMA INFORMATIVO E PRIVACY	14
CONSENSO INFORMATO	14
LA VITA NELLE STRUTTURE: INFORMAZIONI E ACCESSI AI SERVIZI	15
Lavoro di rete	15
Sicurezza	15
Linea telefonica.....	15
Servizio pulmino.....	15
Orario visite	15
Servizio pasti	15
AREA SERVIZI RESIDENZIALITA'	16
ASPETTI ORGANIZZATIVI DELLE COMUNITÀ RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE	16
ATTIVITÀ E INTERVENTI NELLE COMUNITÀ RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE..	17
GIORNATA TIPO NELLE COMUNITÀ RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE	18
ASPETTI STRUTTURALI DELLE COMUNITÀ RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE	18
AREA SERVIZI SEMIRESIDENZIALITA'	20
ASPETTI ORGANIZZATIVI DEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI	20
ATTIVITÀ E INTERVENTI NEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI	21
GIORNATA TIPO NEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI	22
ASPETTI STRUTTURALI DEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI	22
SERVIZI AMMINISTRATIVI	23
AMMISSIONI E DIMISSIONI NELLE STRUTTURE	23
METODICHE	23

C.U.S. <i>CONSORZIO UTILITA' SOCIALE</i> <i>Società Cooperativa Sociale</i>	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 4 di 26

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA', LINEE GUIDA E REGOLAMENTI INTERNI 24

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/OSPITE 24

MODALITÀ UTILIZZATE PER MISURARE LA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE: UTENTI, FAMIGLIA E ASL..... 25

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI..... 25

GESTIONE DEI RECLAMI..... 26

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 5 di 26

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cittadino/Utente,

grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale, affinché possa conoscere le nostre strutture, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è un patto tra il C.U.S. e gli Utenti attraverso il quale ci impegnamo formalmente all'erogazione dei servizi, garantendo la qualità degli stessi in conformità agli Standard di Qualità stabiliti dalle normative vigenti nella Regione Puglia e nella Regione Molise e dalla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

Una copia della Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli Utenti, ai Cittadini e agli Enti committenti che ne facciano richiesta.

La Carta dei Servizi è:

- + uno strumento per il Miglioramento della Qualità dei servizi erogati, poiché implica un costante monitoraggio della qualità degli stessi, la verifica degli standard da garantire e la definizione degli obiettivi di miglioramento;*
- + uno strumento che garantisce la partecipazione degli Utenti in quanto consente loro il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio stesso tramite procedure di RECLAMI/SUGGERIMENTI;*
- + un efficace strumento di comunicazione sui contenuti dell'offerta, degli impegni e delle garanzie che il C.U.S. è in grado di erogare con costante attenzione ai Diritti/Doveri dei Cittadini/Utenti.*

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni riguardanti il servizio e si rivolge al Cittadino/Utente che è soggetto partecipativo poiché la collaborazione fra chi eroga un servizio e chi ne usufruisce, consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate al miglioramento del servizio stesso. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso. La Carta dei Servizi, realizzata con il coinvolgimento dei Coordinatori delle Strutture e del Responsabile della Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio nella definizione degli Standard di Qualità e prevede il coinvolgimento periodico degli Utenti nella misurazione del livello di soddisfazione del servizio erogato.

*Il Presidente
Domenico Mucci*

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 6 di 26

PRESENTAZIONE

Il **C.U.S.** Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale, viene costituito il 07 dicembre 1994 ed è iscritto all'Albo Regionale della Regione Molise delle Società Cooperative e loro Consorzi ai sensi della L.R. 6/95 con Determina Dirigenziale n. 40 del 06/03/2000, al n. 194 di detto Albo e alle sezioni di Cooperazione Produzione e Lavoro al n. 113 e Cooperative Sociali al n. 44, nonché alla sottosezione C al n. 1 ai sensi della L.R. 17/2000.

La sede legale del C.U.S. è sita in Via Longano n° 20, Campobasso.

La sede amministrativa è sita in Via Paolo Telesforo 47/R, Foggia.

Nel corso degli anni si è occupato della gestione di Servizi Socio-Sanitari e Assistenziali nei confronti di Soggetti Pubblici e Privati.

Attualmente il C.U.S. gestisce nella Regione Puglia, in convenzione con la ASL FG, la Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "*Casa Famiglia*" di Cerignola, il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "*Il Sorriso*" di Foggia, il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "*L'Approdo*" di Lucera, La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "*Il Rifugio*" di Celenza Valfortore, mentre, nella Regione Molise, in convenzione con la ASReM di Campobasso, il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "*I Colori della Vita*" di Isernia.

POLITICA E OBIETTIVI

È stata definita la Struttura Organizzativa: Organigramma Nominativo, Funzione e Mansionario.

È definita la Politica per la Qualità con gli obiettivi di lungo termine: durante il periodico Riesame della Direzione vengono definiti gli obiettivi di miglioramento di breve periodo.

Missione

La Carta dei Servizi del C.U.S. è rivolta a coloro che soffrono di disturbi mentali, alle loro famiglie, alle ASL competenti per territorio e ai cittadini tutti.

I servizi offerti dal C.U.S. sono tesi a migliorare la qualità della vita degli Utenti assistiti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo attraverso la valorizzazione delle loro attitudini e potenzialità.

Il C.U.S. dispone di Strutture Residenziali e Semiresidenziali: all'interno di ognuna di queste, gli ospiti seguono dei Progetti Terapeutici Riabilitativi Personalizzati (*PTRP*), in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale (*PTI*) elaborato dal Centro Salute Mentale (*CSM*) inviante, la cui finalità principale è il raggiungimento di un miglioramento generale della sfera psico-sociale.

Al centro degli interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione.

L'impostazione del lavoro si basa su interventi Terapeutici Riabilitativi Integrati: l'attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

Politica per la qualità

Il C.U.S. pone come primario obiettivo aziendale il perseguimento della massima soddisfazione dell'Utente.

Tale soddisfazione è raggiungibile dal C.U.S. che opera in un contesto territoriale eterogeneo, in rapporto con committenti (*ASL; DSM; CSM*) afferenti a regioni diverse (*Puglia e Molise*), per l'assicurazione dell'assistenza Residenziale e Semiresidenziale alle persone affette da disturbi di

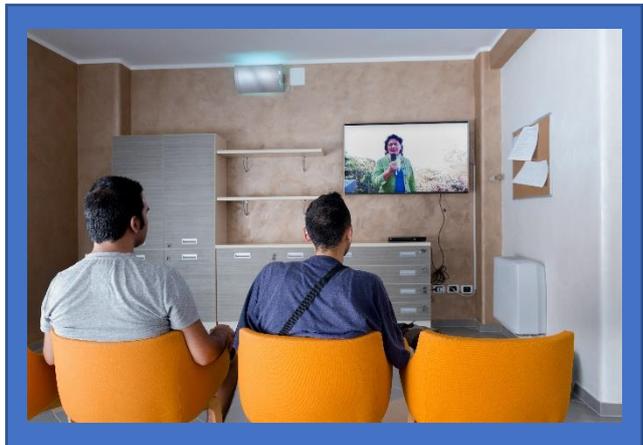
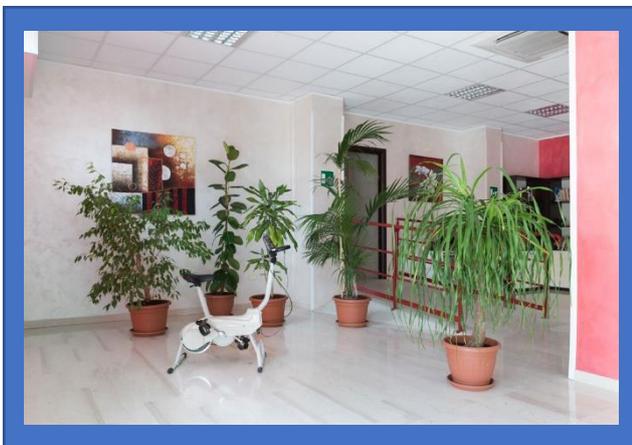
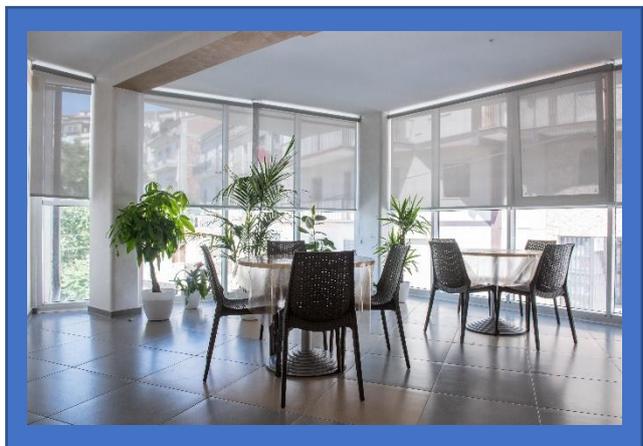
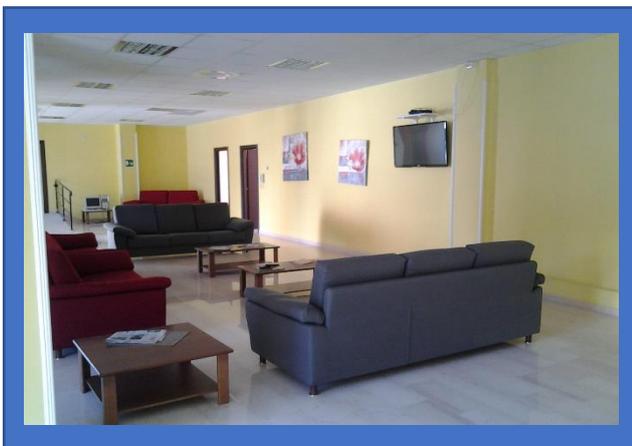
natura psichiatrica, attraverso l'adozione e l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione del C.U.S. fornisce gli strumenti finanziari necessari mediante lo stanziamento di fondi e mettendo a disposizione il personale professionale necessario alla realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità, Sistema che viene costantemente monitorato e periodicamente valutato, misurando il raggiungimento degli obiettivi fissati per i processi controllati.

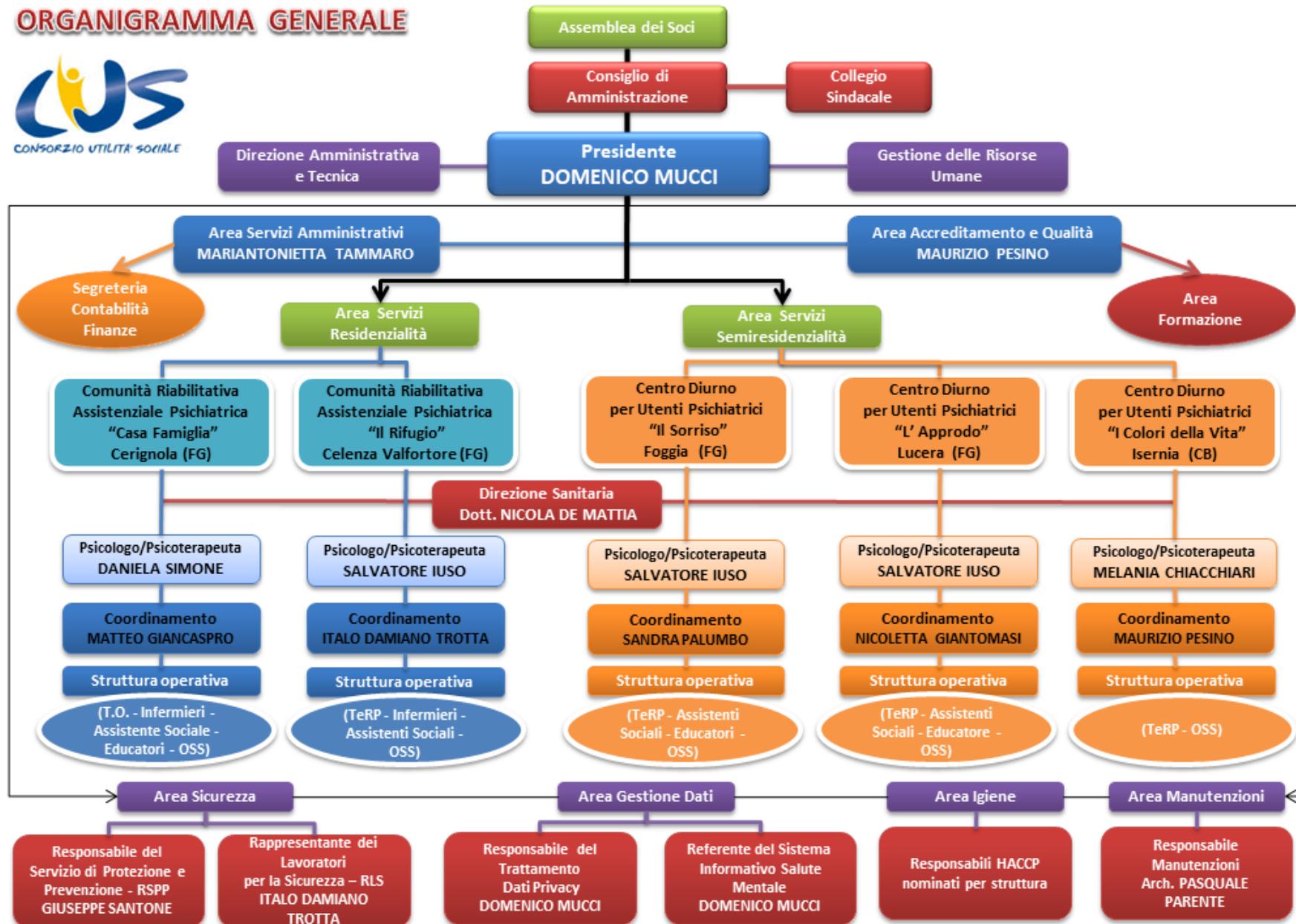
Il C.U.S. pone la massima attenzione alle richieste e aspettative dell'Utente/Ospite, ai requisiti delle norme e dei regolamenti applicabili e al miglioramento continuo dell'organizzazione, della soddisfazione dell'Utente/Ospite e delle parti interessate.

Il C.U.S. persegue la Qualità in tutte le fasi di ogni processo, dove ogni dipendente è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi. La Direzione verifica periodicamente che questa Politica sia appropriata agli scopi e al contesto aziendale, attuata e condivisa a ogni livello dell'organizzazione, stabilendo obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione dell'Utente/Ospite. Periodicamente la Direzione e i suoi stretti collaboratori sottopongono a riesame il Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo e in relazione al mutamento delle condizioni iniziali.

La Direzione si impegna a diffondere, a tutti i livelli, la Politica per la Qualità (All.2 MQ).



ORGANIGRAMMA GENERALE



C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 9 di 26

COME CONTATTARCI E RAGGIUNGERCI

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "**Casa Famiglia**" è ubicata in Via Napoli n°1 - Cerignola (FG) ed è contattabile tutti i giorni ai seguenti numeri:

Tel. 0885/422510;

Fax 0885/422510;

Cellulare 3664313986

E-mail: cerignola@cus94.it

Sito Web: www.cus94.it

Il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "**Il Sorriso**" è ubicato in Via Paolo Telesforo n°47/R - Foggia ed è contattabile tutti i giorni, dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 16,00 ai seguenti numeri:

Tel. 0881/749427;

Fax 0881/718287;

Cellulare 3891363778

E-mail: foggia@cus94.it

Sito Web: www.cus94.it

Il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "**L'Approdo**" è ubicato in Piazza Giuseppe Maria Secondo n°1-10 – Lucera (FG) ed è contattabile tutti i giorni, dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 16,00 ai seguenti numeri:

Tel. 0881/540115;

Fax 0881/540115;

Cellulare 3428019046

E-mail: lucera@cus94.it

Sito Web: www.cus94.it

Il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici "**I Colori della Vita**" è ubicato in Via Ludwig Van Beethoven n°64 - Isernia ed è contattabile tutti i giorni, dal Lunedì al Sabato dalle ore 09,00 alle ore 17,00 ai seguenti numeri:

Tel. 0865/451701;

Fax 0865/416388;

Cellulare 3389425518

E-mail: isernia@cus94.it

Sito Web: www.cus94.it

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica "**Il Rifugio**" è ubicata in Via Armando Attilio Lombardi n°3 - Celenza Valfortore (FG) ed è contattabile tutti i giorni ai seguenti numeri:

Tel. 0881/060043;

Fax 0881/060043;

E-mail: celenza@cus94.it

Sito Web: www.cus94.it

C.U.S. <i>CONSORZIO UTILITA' SOCIALE</i> <i>Società Cooperativa Sociale</i>	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 10 di 26

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale, nello stilare la Carta dei Servizi, riconosce i seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

UGUAGLIANZA: il C.U.S. si impegna a svolgere i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza nei confronti di ogni essere umano sul piano del rispetto e delle pari dignità. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psico-fisiche, di età, di lingua, di etnia, di religione e di opinione politica. I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo Utente.

IMPARZIALITA': il C.U.S. si impegna ad operare secondo criteri di obiettività, equità e imparzialità, garantendo la regolarità e continuità del servizio.

UMANITA': il C.U.S. pone l'attenzione centrale alla persona nel pieno rispetto della sua dignità qualunque siano le proprie condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

CONTINUITA': il C.U.S. eroga, in modo integrato, con i Servizi del Dipartimento di Salute Mentale, un servizio regolare e continuo nel rispetto delle normative vigenti.

DIRITTO DI SCELTA: il C.U.S. organizza i propri servizi nella maniera più flessibile possibile, così da renderli sempre più adeguati alle esigenze del singolo Utente o del gruppo.

PARTECIPAZIONE: il personale, le famiglie e gli Utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, anche attraverso momenti di confronto e incontro tra tutte le componenti. Il C.U.S., al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente così come previsto dalla normativa vigente; inoltre si impegna a raccogliere in modo positivo, reclami, suggerimenti, perplessità, ecc. sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'Utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: il C.U.S. si impegna a perseguire il continuo Miglioramento della Qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, anche attraverso il costante aggiornamento formativo e adeguamento professionale del personale, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli Utenti e di gratificazione del personale. L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali e individuali che riguardano le persone fruitrici dei servizi.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 11 di 26

DIRITTI DELL'UTENTE

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale si impegna a rispettare i principi ispiratori e a garantire i diritti di:

- **Accesso e attenzione:** ogni Utente ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e completa attenzione ai suoi bisogni;
- **Informazione:** ogni Utente, o la sua famiglia nel pieno rispetto della norma per la tutela della privacy, ha diritto a ricevere informazioni in merito alla propria patologia, alla relativa diagnosi, alla terapia, al Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, al proprio stato di salute, all'andamento, ai risultati e alle modalità di erogazione dei servizi e alla documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **Trasparenza:** ogni Utente, o la sua famiglia nel pieno rispetto della norma per la tutela della privacy, ha diritto di conoscere, in qualsiasi momento, l'andamento del proprio Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- **Rispetto della persona:** ogni Utente ha diritto alla riservatezza e al rispetto della propria dignità personale; di essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- **Fiducia e decisione:** ogni Utente ha diritto ad ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e a conservare la propria sfera di decisione e responsabilità in merito alla propria vita;
- **Reclamo:** ogni Utente ha diritto a presentare Reclamo, tramite le procedure di Reclamo adottate, e ad ottenere risposta in tempi brevi;
- **Collaborazione:** gli Utenti e le loro famiglie, per favorire un corretto ed efficace svolgimento del servizio, devono assicurare agli operatori e al loro coordinatore la massima collaborazione.

Nello specifico, **l'Utente della Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica** ha il diritto:

- Di ricevere assistenza nella cura di sé, dell'aspetto e dello spazio vitale;
- Di personalizzare la propria stanza con oggetti di proprietà, disponendo di un armadio per la custodia degli oggetti personali;
- Di accedere a tutti gli spazi comuni, tranne che nella dispensa, nei magazzini, nella medicheria, nella stanza del personale e nei locali caldaie e simili;
- Di ottenere permessi di rientro a casa, concordando i tempi e le modalità con l'equipe della struttura;
- Di ricevere visite di parenti e/o conoscenti, nel rispetto delle fasce orarie indicate;
- Di poter effettuare libere uscite durante le fasce orarie indicate.

Nello specifico, **l'Utente del Centro Diurno per Utenti Psichiatrici** ha il diritto:

- Di ricevere assistenza nella cura de sé, dell'aspetto e dello spazio vitale;
- Di accedere liberamente a tutti gli spazi comuni tranne che nella dispensa, nei magazzini, nella medicheria, nella stanza del personale e nei locali caldaie e simili;
- Di poter effettuare libere uscite durante le fasce orarie indicate.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 12 di 26

DOVERI DELL'UTENTE

L'Utente ha il dovere:

- Di curare l'igiene personale, ed il proprio abbigliamento;
- Di rispettare il decoro degli ambienti e tenere puliti gli spazi comuni;
- Di rispettare gli altri Utenti e gli operatori;
- Di aderire alle buone regole di convivenza;
- Di fare riferimento in caso d'emergenza agli operatori;
- Di fare riferimento, per l'uso di elettrodomestici agli operatori della struttura;
- Di non introdurre all'interno della struttura droghe e alcolici;
- Di non fumare in ogni ambiente della struttura, eccetto negli spazi consentiti.

In relazione alle regole di comportamento dell'Utente durante la permanenza al Centro Diurno, si precisa che non è previsto né il deposito né la custodia di effetti personali; in caso di sottrazione da parte di terzi il personale non assume alcuna responsabilità.

DOVERI DEGLI OPERATORI

Gli operatori hanno il dovere di comportarsi secondo:

- Correttezza;
- Cortesia, educazione e rispetto.

DOVERI DEL C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale ha il dovere di:

- Realizzare quanto previsto dalla Carta dei Servizi: a tal fine la Direzione ha predisposto il DC 03 PG 03 Programma di Attuazione della Carta dei Servizi;
- Programmare le proprie strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- Determinare un programma di formazione del personale necessario ad assicurare elevati standard qualitativi.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 13 di 26

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato comporta un approccio globale e integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse professionalità qualificate. Nelle nostre Strutture operano le seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario;
- Medico Psichiatra;
- Psicologi Psicoterapeuti;
- Coordinatori (*Responsabili di Struttura*);
- Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica;
- Infermieri Professionali;
- Assistenti Sociali;
- Educatori Professionali Sanitari;
- OSS Operatori Socio Sanitari;
- Cuochi;
- Autisti;
- Personale Amministrativo.

La scelta di instaurare contratti a tempo indeterminato con il proprio personale è stata dettata dalla volontà di investire sulle professionalità garantendo a tutti la stabilità del posto di lavoro, stabilità che è uno dei requisiti fondamentali per un lavoro di qualità.

Sono previsti, inoltre, prestazioni occasionali d'opera o collaborazioni a progetto per esperti e consulenti, o per specifici incarichi di natura saltuaria, all'interno di una più complessiva progettualità.

Il personale è aggiornato tramite i programmi di:

- ☐ Formazione continua (*con accreditamento ECM*);
- ☐ Formazione obbligatoria (*D. Lgs 81/2008, sistema HACCP, SGQ ISO 9001:2015*);
- ☐ Formazione al fine di fornire un servizio sempre più rispondente alle esigenze specifiche dell'Utente e migliorando nel contempo la qualità dell'intervento;
- ☐ Addestramento e formazione per nuove assunzioni che prevede l'affiancamento al personale già in servizio.

Gli attestati rilasciati dagli Enti formativi e le registrazioni della formazione del personale sono conservati agli atti della società.

GESTIONE RISORSE STRUTTURALI

Per ciascuna Struttura gestita è stato predisposto e attuato il Piano per la Manutenzione delle Opere Civili e Impiantistiche. Il Responsabile della Manutenzione provvede, con cadenze programmate, a predisporre i "Report Interventi di Manutenzione delle Opere Civili e Impiantistiche" - DR 09 PO 05, a cui vengono allegati i Rapporti di Lavoro rilasciati dalle imprese che hanno eseguito i lavori sui quali sono riportati:

- Dati identificativi della struttura;
- Intervento da eseguire;
- Descrizione dell'intervento;

Sono adottate le misure sulla sicurezza previste dal T.U.S. D. Lgs 81/08.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 14 di 26

GESTIONE RISORSE TECNOLOGICHE

Per ciascuna struttura gestita è predisposta la Procedura denominata PO 05 Manutenzione delle Opere Civili e Impiantistiche, Attrezzature e Taratura degli Strumenti di Misura ed attuata per la Manutenzione delle Attrezzature ed Apparecchiature Biomediche ed Elettromedicali.

Le Attrezzature e le Apparecchiature Biomediche ed Elettromedicali sono corredate di:

- Manuale d'uso e manutenzione;
- Conformità CE;
- Verifiche periodiche di sicurezza;
- Verifiche di funzionalità.

SISTEMA INFORMATIVO E PRIVACY

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale si impegna a garantire agli Utenti il diritto alla protezione dei dati personali.

In ossequio a questa legge, il trattamento di tali dati si svolgerà nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'Utente, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. Tutte le attività svolte derivano da un incarico conferito dalle ASL e/o dagli Ospedali del territorio che sono TITOLARI dei dati sanitari degli Utenti.

Il C.U.S. in qualità di RESPONSABILE del trattamento (*art. 28 Reg UE 679/2016*), garantisce che vengano osservate le indicazioni fornite dal Titolare del Trattamento offrendo tutte le garanzie di tutela previste dal Regolamento attualmente in vigore.

Le comunicazioni interne vengono gestite attraverso le riunioni, le bacheche e le Consegne di turno.

CONSENSO INFORMATO

La persona assistita ha diritto di ottenere, dal personale sanitario della Struttura ospitante e in particolare dal Direttore Sanitario, dallo Psichiatra e/o dallo Psicologo/Psicoterapeuta, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e al Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (*PTRP*), ai benefici e ai rischi che può incorrere nel trattamento terapeutico e alla durata di permanenza presso la Struttura. L'Utente, in maniera libera e consapevole, ha diritto di accettare, ovvero di rifiutare in tutto o in parte e, quindi, di revocare il consenso fornito. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'Utente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale, per ottemperare a questo obbligo di legge, ha predisposto un Documento di Consultazione DC 03 PO 01 Linee Guida Consenso Informato con apposita modulistica codificata all'interno del Sistema di Qualità e precisamente nel DR 01 PO 01 Dossier Utente Rev. 00 Sezione Anagrafica.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 15 di 26

LA VITA NELLE STRUTTURE: INFORMAZIONI E ACCESSI AI SERVIZI

• **LAVORO DI RETE**

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale si pone costantemente come promotore di un lavoro di rete, basato su una profonda conoscenza del territorio e volto all'integrazione sociale dell'Utente.

• **SICUREZZA**

Le Strutture, sia quelle Residenziali che Semiresidenziale, sono rispondenti ai requisiti previsti dal T.U.S. D. Lgs 81/08, che prescrive le misure necessarie per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

• **LINEA TELEFONICA**

Sia le Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche che i Centri Diurni per Utenti Psichiatrici sono dotati di linee telefoniche, a disposizione degli Utenti e riservate al servizio, nonché di svariati apparati cordless.

• **SERVIZIO PULMINO**

Per le Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche e i Centri Diurni per Utenti Psichiatrici è attivo il servizio di trasporto degli Utenti nei diversi spostamenti dalla e per le strutture.

• **ORARIO VISITE**

I parenti e/o conoscenti degli Utenti possono accedere alle Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche, negli spazi consentiti, tutti i giorni della settimana così come definito dal PTRP.

Le visite presso i Centri Diurni per Utenti Psichiatrici sono consentite, tutti i giorni della settimana, durante gli orari di apertura così come definito dal PTRP.

Durante le visite, bisogna evitare di arrecare disturbo agli altri Utenti ed evitare di intralciare le attività in corso.

• **SERVIZIO PASTI**

La distribuzione dei pasti nelle **Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche**, in apposita sala pranzo, viene effettuata da operatori qualificati, di norma, nei seguenti orari:

- colazione ore 08:00;
- spuntino ore 10:30;
- pranzo ore 12:45;
- merenda ore 17:00;
- cena ore 19:00.

E' previsto un menù differenziato per gli Utenti che necessitano di una dieta specifica.

I **Centri Diurni per Utenti Psichiatrici** garantiscono il servizio mensa per la colazione, il pranzo ed un break per sei giorni settimanali escluso i festivi nei seguenti orari:

- colazione ore 10:00;
- pranzo ore 12:30;
- merenda ore 15:00

E' previsto un menù differenziato per gli Utenti che necessitano di una dieta specifica.

In tutte le Strutture, i pasti sono adeguati per quantità e qualità, certificati da un menù settimanale.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 16 di 26

AREA SERVIZI RESIDENZIALITA'

ASPETTI ORGANIZZATIVI DELLE COMUNITA' RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica è una struttura che accoglie Pazienti/Utenti che, per condizioni cliniche, per particolari rapporti familiari e sociali, per insufficiente autonomia nelle attività della vita quotidiana, necessitano di interventi terapeutico-riabilitativi in regime di residenzialità extraospedaliera 24 ore su 24. E' una struttura residenziale a media intensità che garantisce una assistenza di 24 ore giornaliere con presenza continua del personale. Queste strutture possono accogliere sino ad un massimo di 14 Utenti.

Ognuna delle Comunità Riabilitative del C.U.S. ospita n° 14 Utenti, originari dei comuni limitrofi, con elevate difficoltà relazionali e funzionali nelle attività di base della vita quotidiana. Il lavoro riabilitativo è organizzato secondo il modello per Equipe Multidisciplinare, con la partecipazione alla formazione e attivazione dei programmi riabilitativi di tutti gli operatori: vengono programmati incontri periodici di discussione dei casi clinici e viene disposta la loro supervisione.

L'intervento riabilitativo adottato segue il modello cognitivo comportamentale, per cui riabilitare vuol dire agire sulle relazioni e sui comportamenti, influenzando non solo sul comportamento dell'Utente ma anche su quello degli altri.

Prima di iniziare qualsiasi intervento è compiuta, da parte delle Equipes congiunte (*CSM e Struttura*) una valutazione del grado di disabilità di ogni singolo Utente, finalizzata alla stima del deficit presente e delle aree residue di disabilità, che consente di pianificare gli obiettivi dell'intervento da attuare in modo da promuovere, per ogni ospite, insieme a lui e ai suoi familiari, un programma riabilitativo personalizzato volto al raggiungimento del massimo livello di autosufficienza personale e sociale.

Gli obiettivi del progetto riguardano: l'acquisizione di un buon grado di autostima e di autonomia personale, l'educazione all'igiene ed alla cura della propria persona, l'interiorizzazione delle regole interne ed esterne alla struttura, l'elaborazione del vissuto familiare, il recupero dei valori del quotidiano e della convivenza, la garanzia di una vita serena all'interno della Comunità Riabilitativa rispondendo a tutti i bisogni affettivi e di relazione.

A ciascun Utente/Ospite è affiancato un operatore di riferimento che si occupa dell'insegnamento delle diverse abilità da potenziare e del monitoraggio costante degli obiettivi, al fine di verificare l'utilità e cogliere gli aspetti di mutamento e di progresso.

Per ciascun Utente/Ospite vi è una cartella individuale nella quale sono riportati, in maniera completa ed aggiornata, tutte le informazioni relative all'andamento del programma, i risultati dello stesso, e lo stato di salute, di cui gli stessi Utenti sono costantemente informati.

Le Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche, inoltre, promuovono l'integrazione sociale, collaborando con le strutture presenti sul territorio, con i servizi socio-culturali (*parrocchie, biblioteche, associazioni sportive, ecc.*), e con gli uffici (*ASL, Comune, poste, ecc.*).

Importante nel Progetto di integrazione è il rapporto con il vicinato e il coinvolgimento delle risorse territoriali.

Per ciascun Utente, sono regolarmente documentati:

- La stesura di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato PTRP (*valutazione globale della patologia e dei bisogni, obiettivi, interventi, tempi di verifica e di adeguamento, prevedibile durata della prestazione*);
- L'individuazione di uno o più operatori di riferimento;
- Le modalità di rapporto con i familiari e con il medico curante che ha effettuato l'invio alla Struttura;
- I rapporti attivati con i servizi, le infrastrutture e le realtà sociali del territorio.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 17 di 26



Viene garantita la continuità terapeutica (DC 01 PO 03) e gli interventi in condizioni di emergenza-urgenza psichiatrica (DC 02 PO 03).

Viene regolarmente aggiornato un Registro di monitoraggio della struttura, la Cartella Utente, il Diario delle Consegne e tutta la modulistica prevista dal Sistema di Gestione per la Qualità.

E' disponibile una scorta di farmaci e materiale sanitario per le evenienze patologiche più frequenti ed, in particolare, di psicofarmaci per il trattamento delle emergenze psichiatriche.

Nelle Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche è garantita la presenza del seguente Organico:

- Direttore Sanitario;
- Medico Psichiatra;
- Psicologo/Psicoterapeuta;
- Collaboratore Professionale Sanitario Esperto;
- Assistenti Sociali;
- Terapista Occupazionale;
- Educatori Professionali Sanitari;
- Infermieri Professionali;
- OSS (*Operatori Socio Sanitari*).

I turni di servizio sono articolati in modo da garantire la presenza del personale di assistenza nell'arco delle 24 ore (*Continuità Assistenziale*) e, settimanalmente, la consulenza di uno Psichiatra e Psicologo/Psicoterapeuta:

- N° ore settimanali di attività psichiatrica: minimo 12 ore;
- N° ore settimanali di attività psicologica/psicoterapeutica: minimo 12 ore.

Per ciascuna Struttura è disponibile:

- Almeno N. 1 mezzo per il trasporto;
- Una linea telefonica con svariati apparati cordless in dotazione dedicati al servizio e agli Utenti.

ATTIVITÀ E INTERVENTI NELLE COMUNITA' RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE

Nelle Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche vengono svolte le seguenti attività:

- Attività medico-psichiatrica;
- Attività psicologica;
- Assistenza infermieristica continua;
- Consulenze medico-specialistiche;
- Laboratori espressivi e di manipolazione (*manipolazione dell'argilla, lavorazione e pittura della pasta al sale, carta pesta, laboratorio di cucina...*);
- Attività risocializzanti (*giochi, feste, cinema, gite...*);
- Attività motorie (*balli di gruppo, musica, passeggiate...*)

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 18 di 26

- Attività didattiche (*alfabetizzazione, lettura, calcolo...*);
- Attività riabilitative (*cura di sé e dello spazio abitativo*);
- Attività di coinvolgimento dei familiari e dei caregivers.

GIORNATA TIPO NELLE COMUNITA' RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE

<i>h. 07:00/07:30</i>	Sveglia
<i>h. 07:30/08:15</i>	Igiene personale
<i>h. 08:15/09:00</i>	Colazione
<i>h. 09:00/09:45</i>	Riassetto camere
<i>h. 09:45/12:00</i>	Spazio dedicato alle attività di laboratorio
<i>h. 10:45/11:00</i>	Spuntino
<i>h. 09:45/12:45</i>	Preparazione pranzo
<i>h. 12:45/13:30</i>	Pranzo
<i>h. 13:30/15:30</i>	Riposo pomeridiano
<i>h. 15:30/17:00</i>	Attività comunitarie (passeggiate, ascolto musica, etc.)
<i>h. 17:00/17:30</i>	Thè / merenda
<i>h. 17:30/19:00</i>	Spazio dedicato alle attività di laboratorio
<i>h. 17:30/19:00</i>	Preparazione cena
<i>h. 19:00/20:00</i>	Cena
<i>h. 20:00/23:00</i>	Spazio libero e buonanotte

ASPETTI STRUTTURALI DELLE COMUNITA' RIABILITATIVE ASSISTENZIALI PSICHIATRICHE

Dal punto di vista strutturale, le Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche dispongono di n. 14 Posti letto.



Gli appartamenti sono localizzati in modo da garantire una facile accessibilità.

Per quanto concerne la zona notte, ogni camera non ha più di due posti letto; inoltre, n. 1 camera da letto è utilizzata dal personale in servizio; la superficie minima delle camere non è inferiore a 16 mq per le camere a due letti e a 9 mq per le camere singole. Nelle camere sono garantiti per ciascun Utente i seguenti arredi: un comodino, un armadio in cui è possibile conservare, in condizioni di sicurezza, gli oggetti personali, un tavolino con la sedia.

La qualità degli arredi è dignitosa e appropriata alle necessità degli Utenti. Le camere sono dotate di illuminazione e areazione naturale, con adeguato oscuramento.

Ciascuna struttura è dotata di servizi igienici per gli Utenti, con dotazioni complete e funzionanti (*tutti i servizi sono dotati di vaso, lavabo, bidet e vasca da bagno o piatto doccia, garantendo comunque che almeno un servizio è dotato di vasca*), con erogazione di acqua calda sempre garantita. Inoltre spogliatoi e servizi igienici, divisi per sesso, sono riservati al personale in servizio.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 19 di 26

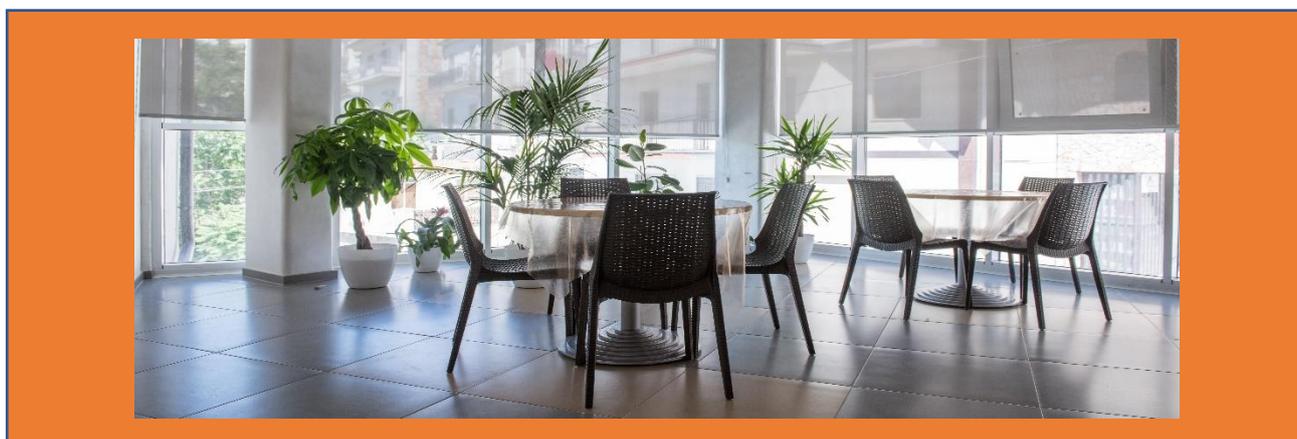
In ogni struttura, la zona giorno è provvista di:

- Cucina piastrellata sino a due metri di altezza a partire da terra, attrezzata per la preparazione dei pasti;
- Dispensa;
- Locale pranzo;
- Locale per attività psico-riabilitative;
- Locale per le riunioni;
- Salone attrezzato per ascoltare musica, per leggere, guardare la TV, ecc...;
- Ufficio per il personale;
- Atrio;
- Giardino.



In ogni Struttura è garantita una superficie minima di 30/35 mq per ciascuno degli Utenti. La temperatura interna invernale è di 20 ± 1 °C.

Le strutture, inoltre, hanno adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del D.Lgs. 81/08. Tutti gli spazi comuni sono accessibili di giorno agli Utenti tranne dispense/depositi e Direzione. L'accesso è consentito ai visitatori negli spazi accessibili agli Utenti previo appuntamento e nel completo rispetto della privacy.



C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 20 di 26

AREA SERVIZI SEMIRESIDENZIALITA'

ASPETTI ORGANIZZATIVI DEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI

Il Centro Diurno per Utenti Psichiatrici costituisce un punto di riferimento per gli Utenti provenienti dal territorio che, pur avendo un nucleo familiare a cui far riferimento, hanno bisogno di un sostegno terapeutico-riabilitativo durante l'arco della giornata. Il Centro Diurno è una struttura aperta per 8 ore al giorno, per sei giorni settimanali esclusi i festivi e può accogliere sino a un massimo di 20 Utenti. Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale, collocata nel contesto territoriale, dotata di idonei locali attrezzati per svolgere specifici programmi per la formazione e lo sviluppo di capacità espressive, formative e professionali e per apprendere e sperimentare relazioni interpersonali e di gruppo, finalizzate a prevenire e a contenere il ricovero.

L'organizzazione del lavoro nei Centri Diurni è strutturata in modo da rivolgersi agli Utenti che, affetti da disagio mentale di varia natura, manifestano difficoltà nello stabilire relazioni interpersonali e sociali. Ogni Centro Diurno ha funzioni terapeutico-riabilitative: è il luogo dove si attuano programmi riabilitativi, occupazionali, di animazione, volti alla risocializzazione e alla riappropriazione dell'autonomia, oltre ad un eventuale reinserimento nel mondo del lavoro, favorendo concretamente una risposta alternativa alla esperienza di isolamento e di emarginazione legata allo stigma della malattia mentale. Concretamente nei nostri Centri si apprendono/riprendono le abilità della cura del sé, le abilità della vita quotidiana, si usano mezzi espressivi come l'arte, la musica e il teatro, si propone un corretto contatto con il corpo attraverso tecniche come le attività in palestra, la musicoterapia e il rilassamento musicale, si attuano attività ricreative di incontro quali cinema, teatro, ristoranti, mostre ecc., inoltre, si attuano interventi di addestramento e formazione lavoro con altre strutture presenti sul territorio. A tale scopo la nostra organizzazione prevede, secondo il modello per Equipe Multidisciplinare, l'integrazione in presenza di animatori, di maestri d'arte-artigiani e volontari per la conduzione di attività specifiche.

Non mancano momenti di autogestione, al di là delle attività strutturate. L'obiettivo è quello di promuovere una graduale acquisizione/recupero delle potenzialità degli Utenti e di stimolare risorse nuove e/o residue che consentano agli Utenti di raggiungere più elevati e congrui livelli di autonomia personale e sociale, attraverso l'individuazione di specifici Progetti Terapeutici Riabilitativi Personalizzati, di volta in volta concordati e verificati con l'equipe del CSM. Per il raggiungimento degli obiettivi, ogni Utente viene affiancato da un operatore di riferimento, in grado di supportarlo e di garantire costanti stimoli e rinforzi nel graduale processo di autonomizzazione personale e sociale. Fondamentali diventano i momenti di supervisione dove si confrontano le proprie esperienze e si elaborano strategie comuni in risposta al disagio degli Utenti.

Per ciascun Utente, sono regolarmente documentati:

- La stesura di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato PTRP (*nel quale sono tracciate le linee guida della valutazione globale della patologia e dei bisogni, obiettivi, interventi, tempi di verifica e di adeguamento, prevedibile durata della prestazione*);
- Le modalità di rapporto con i familiari e con CSM che ha effettuato l'invio alla Struttura;
- I rapporti attivati con i servizi, le infrastrutture e le realtà sociali del territorio.

I percorsi riabilitativi sono individualizzati, vale a dire definiti sulla base di analisi riferite al singolo Utente. Su questo piano gli attori coinvolti sono gli Operatori Professionali, l'Equipe Multidisciplinare e l'Utente, intesi come soggetti considerati parte integrante di un sistema complesso ed articolato di cui fanno parte la famiglia, gli operatori referenti del CSM e/o di altri soggetti coinvolti ecc. Tempi e

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 21 di 26

modalità di attuazione variano a seconda delle persone. Vengono concordati tempi, luoghi, orari, contenuti e obiettivi con il diretto interessato in accordo con l'equipe inviante e coinvolgendo, là dove opportuno, i riferimenti significativi del suo contesto di vita. Ciascun Operatore organizza, settimanalmente, gli appuntamenti individuali con gli Utenti: alcuni hanno cadenza regolare, altri variabile. Giorni e orari vengono concordati con gli Utenti stessi e raccordandosi con l'intera Equipe in funzione dell'organizzazione globale del Servizio.

Viene garantita la continuità terapeutica (DC 01 PO 03) e gli interventi in condizioni di emergenza-urgenza psichiatrica (DC 02 PO 03). Viene regolarmente aggiornato un Registro di Monitoraggio della struttura, la Cartella Utente, Le Consegne di Turno e tutta la modulistica prevista dal Sistema di Gestione per la Qualità.

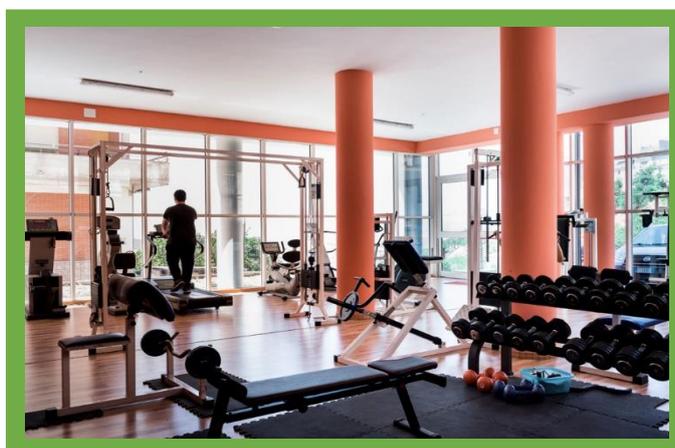
Nei Centri è garantita la presenza, programmata o per fasce orarie, di un Direttore Sanitario, di Psicologi/Psicoterapeuti e la presenza continua di:

- Operatori Professionali Sanitari;
- Assistenti Sociali;
- OSS Operatori Socio Sanitari;
- Istruttori (*maestri d'arte*) in relazione alle attività previste.

Ciascun Centro Diurno è dotato di personale dedicato al servizio mensa e al servizio trasporto. Il servizio trasporto Utenti è attivo nella fascia oraria che va dalle ore 08.00 alle ore 16.00 e ogni qualvolta le attività lo richiedano. Sono favoriti e promossi i collegamenti con le altre strutture per la tutela della salute mentale di cui al DPR 10.11.1999.

ATTIVITÀ E INTERVENTI NEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI

- Attività psico-terapeutica;
- Corso di computer;
- Incontri di sostegno alle famiglie;
- Laboratorio di cucina;
- Laboratorio di teatro;
- Laboratorio espressivo e di manipolazione (*Lavorazione pasta al sale, cartapesta, carton d'uovo, materiale di riciclo, perline, carta crepa, argilla e das, ecc.*);
- Attività Grafico-pittorica su tela con varie tecniche;
- Attività domestiche (*Stiratura, uso lavatrice, rifacimento letto, riassetto cucina e sala mensa*);
- Conoscenza dei servizi territoriali;
- Corsi di alfabetizzazione, d'inglese, di educazione civica, di ecologia ambientale, di fotografia, di conoscenza del corpo umano e di geografia;
- Attività motoria (*Ginnastica dolce e balli di gruppo, musicoterapia*);
- Attività risocializzanti (*Feste, manifestazioni, cinema, teatro, gite, visite sul territorio*);
- Lettura quotidiana del giornale e discussione di gruppo;
- Visione film e documentari.



GIORNATA TIPO NEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI

h. 08:00	Arrivo al centro
h. 08:00/09:00	Spazio libero autogestito
h. 09:00/10:00	Lettura del giornale
h. 10:00/10:30	Colazione (con Thè, cioccolato, succhi di frutta o altre bevande e biscotti)
h. 10:30	Inizio attività (secondo il calendario settimanale)
h. 12:30	Pranzo
h. 13:30	Riassetto cucina e sala mensa
h. 14:00	Spazio Relax (Lettura riviste, giochi di società, ascolto musica, visione TV...)
h. 15:30	Merenda
h. 16:00	Rientro a casa

ASPETTI STRUTTURALI DEI CENTRI DIURNI PER UTENTI PSICHIATRICI

Ogni Centro Diurno è dotato di:

- Locale per attività individuali
- Locale per attività socio-riabilitative e attività collettive
- Spazio attività motoria
- Servizi igienici per gli Utenti
- Servizi igienici per il personale
- Spogliatoi per il personale
- Depositi
- Locale relax per gli Utenti
- Cucina piastrellata sino a due metri di altezza a partire da terra, attrezzata per la preparazione dei pasti
- Dispensa
- Servizio igienico per il personale di cucina
- Sala pranzo
- Ufficio per il personale.



C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 23 di 26

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Presso le sedi del C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale, negli orari di ufficio, sono sempre presenti e disponibili operatori in grado di fornire all'utenza tutte le necessarie informazioni circa l'organizzazione della stessa e dei suoi servizi amministrativi.

AMMISSIONI E DIMISSIONI NELLE STRUTTURE

L'inserimento dell'Utente avviene a seguito di:

- Richiesta del Responsabile del CSM inviata corredata da note anamnestiche e Piano di Trattamento Individuale;
- Autorizzazione del Direttore del DSM della ASL competente per territorio;
- Incontri conoscitivi, in presenza dell'Equipe Multidisciplinare del C.S.M., l'Equipe della Struttura, l'Utente ed eventuali familiari.

La successiva presa in carico dell'Utente avviene con la condivisione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (*PTRP*) e dopo la sottoscrizione del Consenso Informato nella SEZ. Anagrafica della Cartella Utente DR 01 PO 01.

METODICHE

Per ciascun Utente in carico viene redatto il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (*PTRP*) che si basa su una serie di informazioni e criteri comuni, presenti in una apposita Scheda, quali:

- Dati anagrafici, diagnosi clinica e funzionale, con informazioni sul contesto familiare e sociale;
- Motivo dell'invio da parte del CSM, tratto dal Piano di Trattamento Individuale (*PTI, che viene allegato*);
- Osservazione delle problematiche relative a: Area psicopatologica - Area della cura di sé/ ambiente
- Area della competenza relazionale - Area della gestione economica - Area delle abilità sociali;
- Obiettivi dell'intervento;
- Aree di intervento: nelle quali viene descritta la tipologia e il mix di interventi previsti, con riferimento alle seguenti categorie: Terapia farmacologica - Psicoterapia - Interventi psicoeducativi
- Interventi abilitativi e riabilitativi - Interventi di risocializzazione e di rete per l'inclusione socio-lavorativa;
- Indicazione degli operatori coinvolti negli interventi, ivi compresi, quando presenti, gli operatori di reti informali e del volontariato;
- Indicazione della durata del programma e delle verifiche periodiche: aggiornamento dell'andamento del PTRP, con indicazione delle date di verifica.

L'organizzazione del lavoro si fonda sui principi del governo clinico (*governance clinico assistenziale*), per il miglioramento continuo della qualità dei servizi e per il raggiungimento di standard assistenziali elevati. Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale, pertanto, nell'ambito delle direttive regionali e aziendali, opera sulla base di linee guida clinico-assistenziali, validate dalla comunità scientifica nazionale e internazionale.

Le metodologie e le tecniche usate sono anch'esse aggiornate e verificate sia in itinere che a conclusione di ogni singolo PTRP.

La verifica delle metodologie e delle tecniche è articolata in:

- Riunioni di equipe a cadenza mensile;
- Incontri terapeutici di gruppo con gli Utenti a cadenza settimanale;
- Riunioni con i CSM a cadenza periodica (trimestrale – semestrale);
- Incontri individuali con i familiari;
- Incontri di gruppo con le famiglie.

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 24 di 26

Il modello teorico di riferimento adottato è l'approccio Cognitivo Comportamentale e lo strumento d'intervento riabilitativo utilizzato è il VADO (*Valutazione Abilità Definizione Obiettivi*). Il lavoro è organizzato secondo il modello per Equipe Multidisciplinare.

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, LINEE GUIDA E REGOLAMENTI INTERNI

Il C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità, valutazione e miglioramento della propria attività e organizzazione. In particolare esso si articola nei seguenti documenti:

- Manuale della Qualità e Procedure Gestionali e Operative che costituiscono la documentazione guida e i regolamenti interni per tutti i dipendenti;
- Documenti di Registrazione che attestano l'esecuzione delle attività;
- Documenti di Consultazione, ossia istruzioni che esplicitano le attività di particolare rilievo e che hanno un impatto significativo sul servizio.

Inoltre per attuare il miglioramento continuo vengono:

- Effettuate, in sede di Riesame della Direzione, le valutazioni sulle presentazioni annuali dei risultati conseguiti;
- Analizzati i Fattori Interni ed Esterni per comprendere come questi possano influenzare il modo di operare;
- Rilevati i livelli di soddisfazione degli Utenti e delle parti interessate;
- Rilevati e gestiti i Reclami;
- Compresi e analizzati i Rischi che potrebbero impedire o limitare l'erogazione del servizio;
- Svolte verifiche ispettive interne di qualità.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/OSPITE

L'organizzazione ha definito criteri e modalità operative per monitorare le informazioni relative al livello di Soddisfazione/Insoddisfazione degli Utenti rispetto alla qualità del Servizio Prestato al fine di:

- Rilevare e gestire prontamente eventuali Reclami;
- Verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta;
- Garantire uno standard qualitativo del Servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso;
- Individuare eventuali scostamenti tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita/Attesa;
- Rilevare opportunità di Miglioramento del Servizio;
- Attivare un flusso comunicativo "*di scambio delle informazioni*" tale da indurre l'Utente ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per Migliorare la Qualità del Servizio prestato.

In particolare la Direzione ha individuato i seguenti fattori di qualità:

1. Aspetti legati al tempo, come la tempestività (*rispetto degli orari, rispetto delle scadenze...*), la regolarità (*rispetto di programmi prefissati e comunicati*);
2. Aspetti legati alla capacità di dare informazioni sul servizio da erogare o erogato;
3. Aspetti legati alla qualità delle relazioni;
4. Aspetti legati alle strutture fisiche: la sicurezza e la pulizia delle strutture;

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 25 di 26

5. Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della personalità, ecc.

Sono presenti due tipologie di misurazione della soddisfazione:

- la prima rivolta a tutte le parti interessate: Utenti, famiglie e ASL;
- la seconda rivolta agli Utenti relativamente alle attività svolte all'interno delle strutture.

MODALITÀ UTILIZZATE PER MISURARE LA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE: UTENTI, FAMIGLIA E ASL

La Direzione, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità provvede a monitorare la Soddisfazione delle parti interessate (*Utenti, Famiglie, ASL*) al fine di valutare la Qualità del Servizio percepita, in relazione al Servizio Prestato.

Tale valutazione ha lo scopo di:

- Misurare il livello di qualità percepito dalla parte interessata;
- Risolvere eventuali insoddisfazioni della parte interessata;
- Rilevare opportunità di Miglioramento;
- Verificare eventuali scostamenti tra la qualità Progettata/Prestata e la qualità Percepita/Attesa.

Il monitoraggio della Soddisfazione della parte interessata viene effettuato utilizzando apposito "Questionario di Soddisfazione" (*DR 03 PG 05*) che viene messo a disposizione degli Utenti/Famiglie/ASL.

Tale questionario, definito dalla Direzione, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità, permette di acquisire informazioni di carattere generale riguardanti l'Utente (*Sesso, età, motivazioni riguardanti la scelta dell'organizzazione*) e di misurare il livello di soddisfazione relativamente ai seguenti parametri:

- Informazioni;
- Professionalità del personale;
- Servizi di supporto ed infrastrutture;
- Tempi di erogazione del servizio;
- Modalità di erogazione del servizio;
- Qualità.

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il RGQ, con il supporto dei Coordinatori, esegue la misurazione semestrale della soddisfazione degli Utenti anche relativamente a:

- Laboratori istituiti all'interno del progetto terapeutico Riabilitativo;
- Uscite extra svolte.

Gli Utenti, alla conclusione dei laboratori, rispondono al questionario "Valutazione e Gradimento Laboratori" (*DR 05 PG 05*) relativamente ai seguenti parametri:

- Abilità maturate;
- Interesse;
- Ruolo dell'operatore/maestro d'arte;
- Lavoro di gruppo;
- Utilità del laboratorio.

Gli Utenti, alla fine delle uscite extra, rispondono al questionario "Valutazione e Gradimento delle Uscite Extra" (*DR 06 PG 05*) relativamente ai seguenti parametri:

- Coinvolgimento;
- Interesse delle attività;

C.U.S. CONSORZIO UTILITA' SOCIALE Società Cooperativa Sociale	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 08
		Pagina 26 di 26

- Il percorso/attività;
- Vita di gruppo.

GESTIONE DEI RECLAMI

Quando un Utente, la Famiglia o la ASL presenta un reclamo, l'organizzazione provvede a gestire il reclamo mediante analisi e valutazione delle cause che hanno determinato la non conformità del Servizio Prestato e/o l'insoddisfazione della parte interessata. Inoltre definisce le azioni correttive e/o preventive per risolvere le problematiche e per evitare che queste si ripresentino. Tale attività ha come obiettivo la soddisfazione delle esigenze della parte interessata nell'ottica del Miglioramento Continuo.

In particolare, al ricevimento del reclamo, che può pervenire attraverso una delle seguenti modalità:

- *Telefonicamente: 0881/749427*
- *Via fax: 0881/718287*
- *Con consegna personale: RGQ*
- *A mezzo lettera: C.U.S. Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale Via Longano n. 20 – 86100 Campobasso*
- *Tramite posta elettronica: cus.2000@alice.it*

il ricevente ha la responsabilità di registrarlo sul modello "Reclamo Utente" e di comunicarlo immediatamente al Responsabile Gestione Qualità.

Il Responsabile Gestione Qualità provvede a:

- Attribuire al reclamo un codice progressivo annuo e ad aggiornare il "Registro Reclami";
- Informare immediatamente la Direzione, che provvede, con il supporto delle funzioni interessate, a valutare le cause che lo hanno determinato.

Definite ed identificate le cause del reclamo la Direzione/Responsabili di Settore, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità, decide le Azioni Correttive immediate da attuare per la risoluzione del problema, trascrivendole sull'apposito modello "Reclamo" e decide, se possibile, le azioni preventive per evitare il ripetersi della non conformità. Il Responsabile Gestione Qualità, sentita la Direzione, comunica alla parte interessata le azioni correttive intraprese e i tempi di risoluzione. Ad avvenuta chiusura del reclamo il Responsabile Gestione Qualità provvede a registrarne l'esito sul modello "Registro Reclami".

