



## **STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA "G. FALCONE"**

**VIA XXIV MAGGIO N. 4 GAMBATESA**

# **CARTA DEI SERVIZI**



Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 2 di 22

## STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA "G. FALCONE"

**VIA XXIV MAGGIO N. 4 GAMBATESA**

REV.	DATA	NOTE	VERIFICATO RGQ Responsabile Gestione Qualità Direttore Sanitario Firme	APPROVATO PRESIDENTE Firma
00	01.02.2020	<p>Recepimento norma ISO 9001:2015 Modifica norma Privacy</p> <p>Inserito Nuovo Organigramma Funzionigramma</p> <p>Consenso informato</p>		
01	01.02.2022	<p>Inserito Nuovo Organigramma Funzionigramma</p>		
02	05.01.2023	<p>Inserito Nuovo Organigramma Funzionigramma</p>		
03	10.02.2025	<p>Inserito Nuovo Organigramma e Funzionigramma</p> <p>Modifiche Politica Per La Qualità e Metodiche</p> <p>Inserimento riferimento polizza assicurativa</p>		

Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 3 di 22

## ***INDICE***

<b>LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
<b>CHI SIAMO .....</b>	<b>4</b>
<b>POLITICA, OBIETTIVI, ATTIVITA' .....</b>	<b>5</b>
Missione.....	5
Politica per la qualita' .....	5
<b>ORGANIGRAMMA: Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone".....</b>	<b>7</b>
<b>FUNZIONIGRAMMA: Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone".....</b>	<b>8</b>
<b>COME CONTATTARCI E RAGGIUNGERCI.....</b>	<b>9</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>9</b>
<b>DIRITTI DELL'UTENTE .....</b>	<b>10</b>
<b>DOVERI DELL'UTENTE.....</b>	<b>10</b>
<b>DOVERI DEGLI OPERATORI.....</b>	<b>11</b>
<b>DOVERI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA .....</b>	<b>11</b>
<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE .....</b>	<b>11</b>
<b>GESTIONE RISORSE STRUTTURALI .....</b>	<b>12</b>
<b>GESTIONE RISORSE TECNOLOGICHE .....</b>	<b>12</b>
<b>SISTEMA INFORMATIVO E PRIVACY .....</b>	<b>12</b>
<b>CONSENSO INFORMATO .....</b>	<b>12</b>
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>13</b>
Lavoro di rete.....	13
Sicurezza.....	13
Linea telefonica .....	13
Servizio pulmino .....	13
Orario visite.....	13
Servizio pasti .....	13
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA .....</b>	<b>13</b>
<b>ATTIVITA' E INTERVENTI NELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA.....</b>	<b>14</b>
<b>GIORNATA TIPO NELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA.....</b>	<b>15</b>
<b>ASPETTI STRUTTURALI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA .....</b>	<b>16</b>
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI.....</b>	<b>18</b>
<b>AMMISSIONI E DIMISSIONI NELLA STRUTTURA.....</b>	<b>18</b>
<b>METODICHE.....</b>	<b>18</b>
<b>GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA', LINEE GUIDA E REGOLAMENTI INTERNI .....</b>	<b>19</b>
<b>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....</b>	<b>19</b>
<b>MODALITA' UTILIZZATE PER MISURARE LA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE:</b>	
<b>UTENTI, FAMIGLIA E ASL.....</b>	<b>20</b>
<b>MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....</b>	<b>20</b>
<b>GESTIONE DEI RECLAMI.....</b>	<b>21</b>
<b>COPERTURA ASSICURATIVA .....</b>	<b>22</b>

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 4 di 22

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto tra la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" e gli Utenti attraverso il quale la società si impegna formalmente all'erogazione dei servizi, garantendo la qualità degli stessi in conformità agli standard di qualità stabiliti dalle normative vigenti in Regione Molise e dalla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

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

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;
- ✚ Efficace strumento di comunicazione sui contenuti dell'offerta, degli impegni e delle garanzie che la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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 Responsabili del Servizio e del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio nella definizione degli standard di qualità e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti nella misurazione del livello di soddisfazione del servizio erogato.

## CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" viene costituita il 10 febbraio 1989 ed è iscritta all'Albo Regionale della Regione Molise delle Società Cooperative e loro Consorzi ai sensi della L. R.6/95 con Determina Dirigenziale N° 37 del 03/03/2000, al N° 191 Generale di detto Albo e alle sezioni di Cooperazione Mista al N° 12 e Cooperazione Sociale al N° 41, nonché alla sottosezione A al N° 19 ai sensi del L. R. 17/2000. Dal 11 Giugno 1990 gestisce una Struttura Residenziale Psichiatrica per il trattamento riabilitativo di persone con disagi psichici mediante un supporto assistenziale, così come sancito all'oggetto sociale della Cooperativa.

Nel Dicembre 1994 la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" in collaborazione con altre Cooperative del settore operanti sul territorio Regionale, ha costituito un Consorzio denominato C.U.S. (*Consorzio Utilità Sociale Società Cooperativa Sociale*) con sede legale in Campobasso alla Via Longano, n. 20. Nel corso degli anni il Consorzio si propone sia sul territorio Regionale che in altre Regioni limitrofe al Molise.

La SRP (*Struttura Residenziale Psichiatrica*) gestita dalla Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" accoglie persone adulte, che risiedono sia nella Regione Molise che in altre regioni limitrofe, affette da disturbi Psichici che volontariamente accettano un programma psicoterapeutico e riabilitativo, da attuare per un periodo definito, proposto dal Centro di Salute Mentale (CSM) inviante della A.S.Re.M (Azienda Sanitaria Regionale del Molise) di Campobasso e dagli altri CSM invianti per i pazienti di fuori regione.

Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 5 di 22

## POLITICA, OBIETTIVI, ATTIVITA'

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 della Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" è rivolta a coloro che soffrono di disturbi mentali, alle loro famiglie, alle ASL competenti per territorio del paziente e ai cittadini tutti. I servizi offerti dalla Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri Utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo valorizzando le loro attitudini e potenzialità.

La Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" dispone di una Struttura Residenziale all'interno della quale 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**

La consapevolezza di avere un obiettivo globale molto impegnativo, raggiungibile solo con lo sforzo di tutti, fa generare dei principi guida che la SRP deve tenere sempre presente nello svolgimento della propria attività; questi principi vanno a costituire la Politica per la Qualità. La Qualità è un bene che nasce dall'incontro di fattori diversi, ma ugualmente importanti: il livello tecnico del servizio, le capacità relazionali, la soddisfazione del Cittadino/Utente, considerato non più quindi fruitore passivo di prestazioni standard, ma "persona" cui l'Organizzazione fornisce informazioni e garantisce opportunità che gli consentano di scegliere soluzioni conformi alle sue aspettative ed esigenze.

La Direzione della Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" ha stanziato i fondi e ha messo a disposizione il personale e gli strumenti necessari alla realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità che viene costantemente monitorato e periodicamente valutato, misurando il raggiungimento degli obiettivi fissati per i processi controllati.

La Direzione ha predisposto delle Procedure e dei Documenti al fine di accogliere le richieste, i reclami e le aspettative del cliente. La Documentazione acquisita sarà oggetto di Analisi e Riesame da parte di tutti gli operatori al fine di predisporre un Piano di Miglioramento che tenga in considerazione quanto espresso dagli Utenti.

La Direzione deve perseguire 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 ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione attraverso il Riesame Annuale della Direzione, l'Analisi del Contesto interno ed esterno, dei Rischi e delle Opportunità, gli Audit Interni, la Somministrazione di Questionari di Soddisfazione e la Gestione dei Reclami.

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 6 di 22

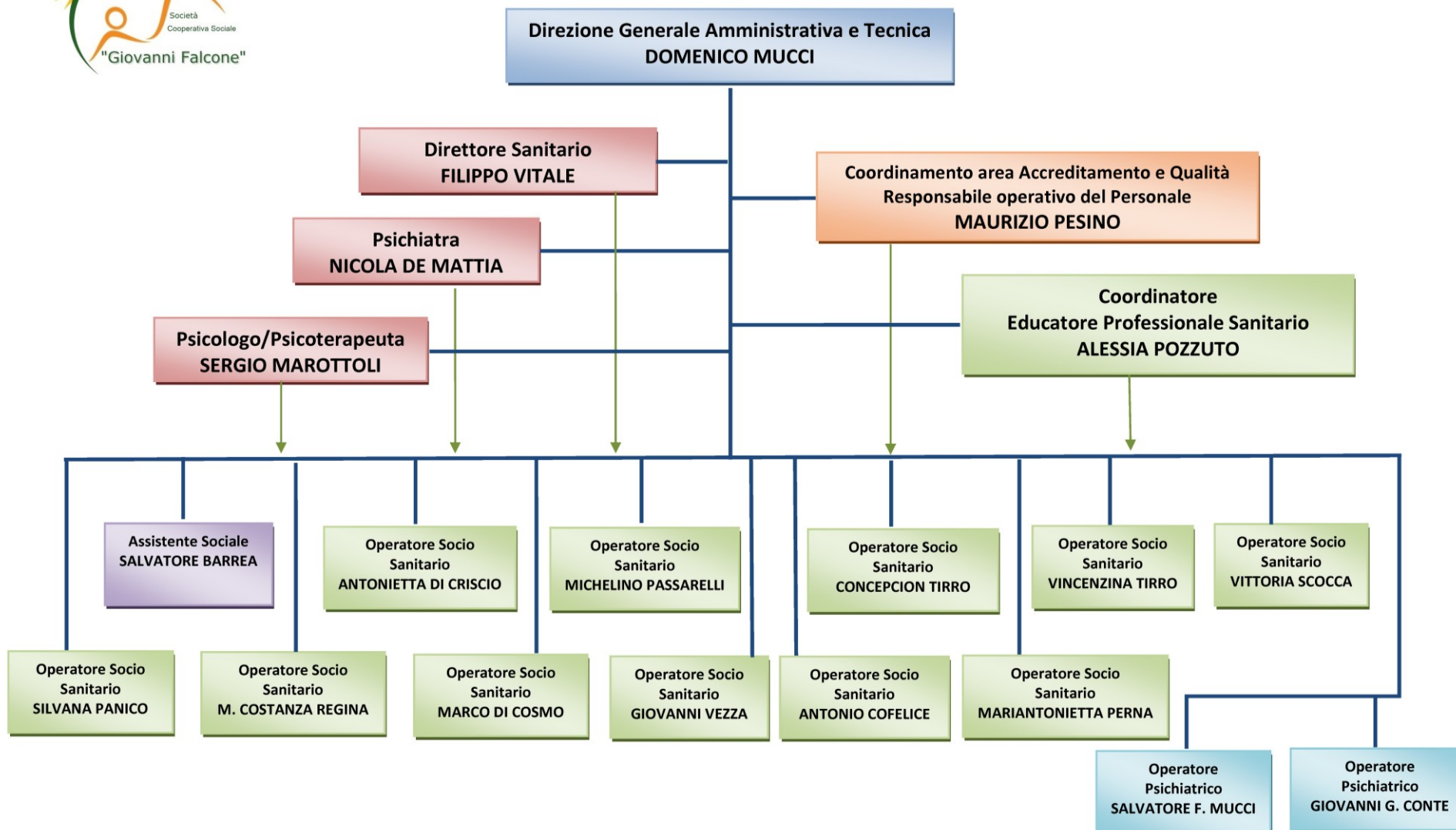
Pianifica inoltre il Piano di Miglioramento che coinvolge tutto il personale nel migliorare gli standard qualitativi dei Servizi erogati.

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



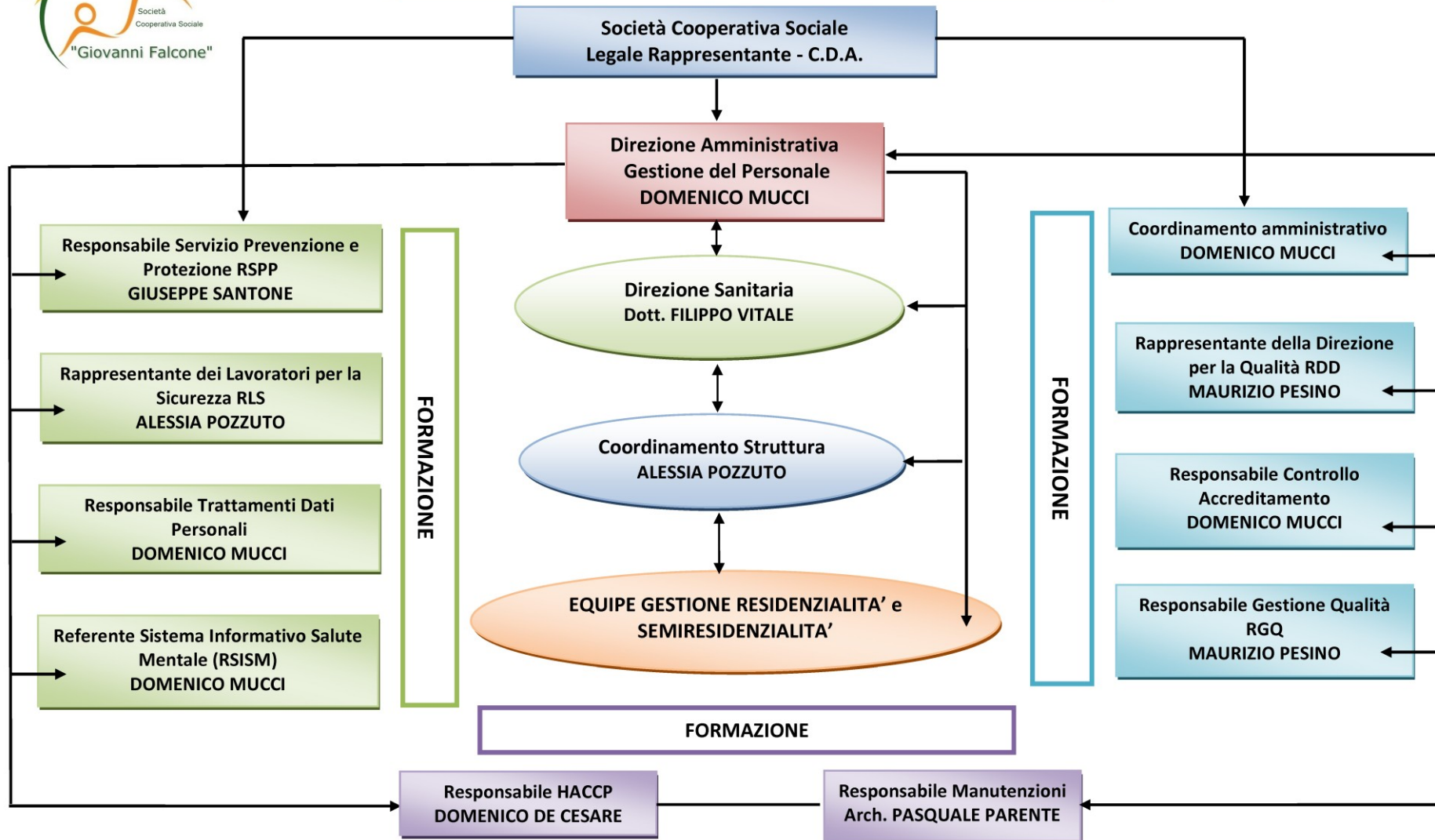


ORGANIGRAMMA: Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone"





**FUNZIONIGRAMMA: Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone"**





Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 9 di 22

## COME CONTATTARCI e RAGGIUNGERCI

La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" è ubicata in Via XXIV Maggio al n. 4 a Gambatesa (CB) 86013 – N. Telefax [0874-719708](tel:0874-719708); Email [falcone.90@alice.it](mailto:falcone.90@alice.it); Sito Web: [www.cus94.it](http://www.cus94.it).

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

**UGUAGLIANZA:** la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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':** la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" si impegna ad operare secondo criteri di obiettività, equità e imparzialità, garantendo la regolarità e continuità del servizio.

**UMANITA':** la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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':** la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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:** la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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. La Società Cooperativa Sociale "G. Falcone", 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:** la Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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.

Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 10 di 22

## DIRITTI DELL'UTENTE

La Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" 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 delle norme vigenti in materia, ha diritto a ricevere informazioni in merito alla propria patologia, alla relativa diagnosi, alla terapia, al Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, sul proprio stato di salute, sull'andamento e sui risultati e sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **Trasparenza:** ogni Utente, o la sua famiglia nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia, ha diritto a 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 dei propri bisogni e a conservare la propria sfera di decisione e responsabilità in merito alla propria vita;
- **Reclamo e Riparazione dei torti:** ogni Utente ha diritto a presentare reclamo, tramite le procedure di reclamo adottate dalla Struttura, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua;
- **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 ricoverato nella Struttura ha il diritto:

- Di ricevere assistenza nella cura di sé, dell'aspetto e dello spazio vitale;
- Di personalizzare la propria stanza con oggetti di loro 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.

## 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 ed alcolici;
- Di non fumare in ogni ambiente della struttura, eccetto negli spazi consentiti;

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 11 di 22

Inoltre durante la permanenza presso la Struttura Residenziale Psichiatrica 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 DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA**

La Struttura 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.

### **GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato comporta un approccio globale ed integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse professionalità qualificate.

L'Organico Operativo è costituito da:

- Direttore Sanitario;
- Medico Psichiatra;
- Psicologo/Psicoterapeuta;
- Coordinatore (Responsabile di Struttura);
- Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica;
- Infermieri Professionali;
- Assistente Sociale;
- OSS (Operatori Socio Sanitari);
- Personale Amministrativo.

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.

Sono conservati gli attestati rilasciati dagli Enti formativi e le registrazioni della formazione del personale.

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 12 di 22

## GESTIONE RISORSE STRUTTURALI

E' predisposto e attuato il Piano per la Manutenzione delle Opere Civili e Impiantistiche. Il Responsabile della Manutenzione provvede, con cadenze programmate, a predisporre il "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.

## GESTIONE RISORSE TECNOLOGICHE

E' 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

La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" 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 dalla Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" derivano da un incarico conferito dalla ASReM e/o dagli Ospedali del territorio che sono TITOLARI dei dati sanitari degli Utenti.

La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" garantisce che, in qualità di RESPONSABILE del trattamento (art. 28 Reg UE 679/2016), 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 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

Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 13 di 22

informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'Utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone", 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.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- **LAVORO DI RETE**

La Struttura Residenziale Psichiatrica 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**

La Struttura Residenziale Psichiatrica risponde 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**

La Struttura Residenziale Psichiatrica dispone di linea telefonica dotata di apparati cordless a disposizione degli Utenti e del personale.

- **SERVIZIO PULMINO**

Per la Struttura Residenziale Psichiatrica è attivo il servizio di trasporto degli Utenti nei diversi spostamenti dalla e per la Struttura.

- **ORARIO VISITE**

I parenti e/o conoscenti degli Utenti possono, di intesa con gli operatori della struttura accedere alla Struttura Residenziale Psichiatrica tutti i giorni della settimana e, su richiesta, anche pranzare con i loro congiunti in occasioni particolari (compleanni, ecc..).

La Struttura Residenziale Psichiatrica è contattabile tutti i giorni al telefax: **0874/719708** o attraverso e-mail: **falcone.90@alice.it**

Durante le ore di visita, bisogna evitare di arrecare disturbo agli altri Utenti e di non intralciare le attività in corso.

- **SERVIZIO PASTI**

La distribuzione dei pasti in Struttura, in apposita sala pranzo, viene effettuata da operatori qualificati, di norma, nei seguenti orari:

- Colazione ore: 08:00;
- Pranzo ore: 12:00;
- Merenda ore: 15:00;
- Cena ore: 19:00.

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

Nella Struttura, i pasti sono adeguati per quantità e qualità, certificati da un menù mensile esposto in cucina.

## ASPETTI ORGANIZZATIVI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" è un centro che accoglie pazienti 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.

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 14 di 22

La Struttura è organizzata per accogliere 10 Utenti in Regime Residenziale, 3 Utenti in Regime Semiresidenziale e 4 Utenti in Regime Residenziale inviati da CSM per i fuori regione.

È una Struttura Residenziale per trattamenti Terapeutico Riabilitativi a "carattere estensivo" con attuazione di programmi a media intensità riabilitativa che garantisce una assistenza di 24 ore giornaliere con presenza continua del personale. La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone" attualmente ospita n° 17 Utenti, originari dei comuni e regione limitrofi, con gravi 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 della struttura, con incontri periodici di discussione dei casi clinici e supervisione.

L'intervento terapeutico - 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 della Equipe congiunta (Operatori del CSM inviante e della 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 Utente, ed insieme a lui e ad i suoi familiari, un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato volto al raggiungimento del massimo livello di autosufficienza personale e sociale.

Gli obiettivi del progetto possono concernere l'acquisizione di un buon grado di autostima e di autonomia personale, educazione all'igiene e 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, il garantire una vita serena all'interno della comunità rispondendo a tutti i bisogni affettivi e di relazione.

A ciascun Utente è affiancato uno o due Operatori di Riferimento che si occupano dell'insegnamento delle diverse abilità da potenziare e del monitoraggio costante degli obiettivi, al fine di verificare l'utilità degli interventi e cogliere gli aspetti di mutamento e di progresso.

Per ciascun Utente vi è una Cartella Individuale nella quale sono riportati, in maniera completa e 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.

I programmi della Struttura comprendono i seguenti interventi:

- Psichiatrici;
- Psicoterapici;
- Riabilitativi;
- Sociali;
- Socializzanti;
- Ludico-ricreativi;
- Interventi rivolti alla famiglia.

La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone", inoltre, promuove l'integrazione sociale, collaborando con le organizzazioni presenti sul territorio quali servizi socio-culturali (parrocchie, biblioteche, associazioni sportive, ecc.), e uffici (ASREM, Ambulatori, Comune ecc.).

Importante nel progetto di integrazione è il rapporto con il vicinato ed il coinvolgimento delle risorse territoriali.

## **ATTIVITÀ ED INTERVENTI NELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA**

Vengono svolte le seguenti attività:

- Attività medico-psichiatrica;
- Attività psicologica/psicoterapeutica;

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 15 di 22

- Assistenza infermieristica continua;
- Consulenze medico-specialistiche;
- Laboratori espressivi e di manipolazione (laboratorio di cucina...);
- Attività risocializzanti (giochi, feste, cinema, gite...);
- Attività motorie (balli di gruppo, palestra, passeggiate...)
- Attività didattiche (alfabetizzazione, lettura...);
- Attività riabilitative (cura di sé e dello spazio abitativo).

### **GIORNATA TIPO NELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA**

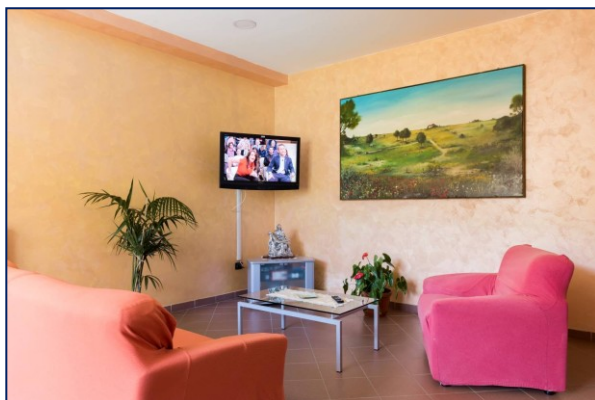
h. 07:00/07:30	Sveglia
h. 07:30/08:00	Igiene personale
h. 08:00/08:30	Colazione comunitaria
h. 08:30/09:00	Auto somministrazione terapia
h. 09:00/09:30	Riassetto camere
h. 09:30/12:00	Uscite, attività di animazione e laboratori, preparazione pranzo
h. 12:00/12:30	Pranzo
h. 12:30/13:00	Riassetto cucina e sala pranzo
h. 13:00/14:30	Riposo pomeridiano
h. 14:30/15:00	Auto somministrazione terapia
h. 15:00/15:30	Spuntino pomeridiano
h. 15:30/18:30	Attività comunitarie, motorie, didattiche e laboratori ecc.
h. 18:30/19:00	Preparazione cena
h. 19:00/19:30	Cena
h. 19:30/20:30	Riassetto cucina e sala pranzo
h. 20:30/21:00	Auto somministrazione terapia
h. 21:00/23:30	Televisione, attività libera e riposo

L'orario per il Servizio Semiresidenziale è dalle 8:00 alle 20:00 con possibilità di modifica a seconda delle esigenze dell'Utente.

### **ASPETTI STRUTTURALI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA**

La Struttura Residenziale Psichiatrica, con copertura assistenziale per 24 ore giornaliere, accoglie pazienti con compromissioni del funzionamento personale e sociale gravi o di gravità moderata ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa (anche finalizzati a consolidare un funzionamento adeguato alle risorse personali).

Gli appartamenti, localizzati in modo da garantire una facile accessibilità anche con l'ausilio del servo scala, sono disposti su due piani:



**Al primo piano sono presenti i seguenti ambienti:**

1. Soggiorno attrezzato per ascoltare musica, per leggere, guardare la TV, ecc;
2. Sala da pranzo;
3. Cucina piastrellata sino a due metri di altezza a partire da terra, attrezzata per

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 16 di 22

- la preparazione dei pasti;
4. Spogliatoio cuoco;
  5. Dispensa;
  6. Infermeria con servizio igienico;
  7. Deposito biancheria, lavaggio, asciugatura e stireria, guardaroba biancheria pulita;
  8. Depositi;
  9. Camere da letto con servizi igienici;
  10. Servizio igienico per portatori di handicap.

**Al piano terra sono presenti i seguenti ambienti:**

1. Spogliatoi con servizi igienici per il personale;
2. Sala riunioni;
3. Locale per attività riabilitative;
4. Locale per attività psico-riabilitative;
5. Locale per attività motoria e sport;
6. Direzione amministrativa e sanitaria con archivio e servizio igienico;
7. Servizio igienico per portatori di handicap;
8. Magazzino per materiale di pulizia e deposito.



La Struttura Residenziale Psichiatrica dispone, inoltre, di ampio spazio all'aperto con giardino, cortile, atrio e parcheggi auto. La temperatura interna invernale è di  $20 \pm 1$  °C.

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.

Viene garantita la Continuità Terapeutica (vedi DC 01 PO 03) e gli interventi in condizioni di emergenza-urgenza (vedi DC 02 PO 03).

Viene regolarmente aggiornato un Registro di Monitoraggio della Struttura, la Cartella Utente, Consegne di turno e tutta la modulistica prevista dal Sistema di Gestione per la Qualità.

La Struttura è dotata di Defibrillatore, sottoposto a verifiche e a manutenzione specializzata ed è utilizzabile dal personale che segue corsi di formazione specifica.

È disponibile un Carrello per la Gestione delle Emergenze e una scorta di farmaci, per le patologie più frequenti e di psicofarmaci per il trattamento delle Emergenze Psichiatriche, custoditi nell'apposito frigo farmaci.





È disponibile:

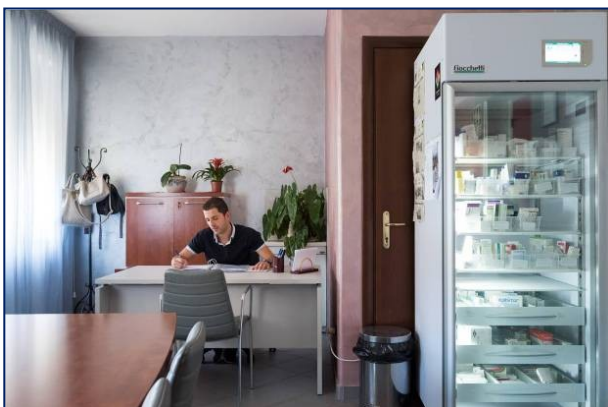
- N° 1 mezzo per il trasporto contemporaneo di 8 Utenti;
- N° 1 mezzo per il trasporto contemporaneo di 4 Utenti;
- una linea telefonica con apparati cordless in dotazione dedicati al servizio e agli Utenti.

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.

La Struttura, inoltre, ha 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.



<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 18 di 22

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Presso la sede della Struttura Residenziale Psichiatrica, negli orari di ufficio, sono sempre presenti e disponibili operatori in grado di fornire all'Utente tutte le necessarie informazioni circa l'organizzazione della stessa e dei suoi servizi amministrativi.

## AMMISSIONI E DIMISSIONI NELLA STRUTTURA

L'inserimento dell'Utente avviene a seguito di:

- Richiesta del Responsabile del CSM di competenza corredata da note anamnestiche e Piano di Trattamento Individuale;
- Autorizzazione del Direttore del DSM della ASL di competenza;
- 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 dopo la condivisione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) e la sottoscrizione del Consenso Informato nella SEZ. Anagrafica della Cartella Utente DR 01 PO 01.

## METODICHE

Per ciascun Utente in carico viene redatto il PTRP che si basa su una serie di informazioni e criteri comuni, presenti in una Scheda di PTRP, 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: ove 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 e *sicurezza delle cure (governance clinico assistenziale)*, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi e per il raggiungimento di standard assistenziali elevati. La Struttura Residenziale Psichiatrica "G. Falcone", pertanto, nell'ambito delle direttive nazionali, regionali e aziendali, opera sulla base di linee guida clinico-assistenziali, validate dalla comunità scientifica nazionale e internazionale.

È prevista la diversificazione del PTRP per condizioni specifiche, quali disturbi psicotici, disturbi gravi di personalità, schizofrenia ecc. e programmi per i soggetti affetti da disturbo psichiatrico afferenti al circuito penale che usufruiscono di misure alternative alla detenzione. Nella Scheda PTRP è prevista una specifica area in cui sono indicati i servizi coinvolti, oltre al CSM. Il raggiungimento degli obiettivi è valutato attraverso adeguati strumenti e scale psicometriche, ivi inclusi test e questionari somministrati. È prevista una valutazione della condizione del paziente in fase iniziale, al momento dell'accoglienza e, successivamente, con cadenza semestrale ed annuale. La suddetta valutazione permette all'équipe l'obiettivo

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 19 di 22

rilevazione dei cambiamenti del quadro clinico generale e delle specifiche aree riabilitative, nonché un'eventuale rimodulazione degli obiettivi socio-riabilitativi formulati in fase iniziale. Nello specifico le valutazioni sono aggiornate attraverso:

- Riunioni di equipe a cadenza mensile sul percorso di cura e partecipazione Laboratori;
- Incontri terapeutici di gruppo con gli Utenti a cadenza mensile;
- Riunioni con i CSM a cadenza periodica (trimestrale – semestrale);
- Incontri individuali con i familiari;
- Colloqui dello Psichiatra e dello Psicologo;
- Verifiche Semestrali dei PTRP degli Obiettivi e dei Laboratori;
- Incontri di gruppo familiari per informare e condividere gli obiettivi sul Percorso di Cura intrapreso dal proprio familiare.

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**

La Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, valutazione e miglioramento della propria attività e organizzazione, in particolare sono presenti:

- Manuale per la Qualità e Procedure Gestionali ed 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 Operative 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 sui risultati conseguiti;
- Rilevati i livelli di soddisfazione degli Utenti e delle parti interessate;
- Rilevati e gestiti i Reclami;
- Svolte verifiche ispettive interne di qualità.

## **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

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;

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 20 di 22

- 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;
4. Aspetti legati alla qualità delle relazioni;
5. Aspetti legati alle strutture fisiche: la sicurezza e la pulizia delle strutture;
6. 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, ASL e Operatori;
- La seconda rivolta agli Utenti relativamente alle attività svolte all'interno della Struttura.

### **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, esegue la misurazione semestrale della soddisfazione degli Utenti anche relativamente a:

- ☐ Laboratori istituiti all'interno del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato

Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"	CARTA DEI SERVIZI	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 21 di 22

- 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
- 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 l'analisi del rischio 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, via telefax: **0874 719708**
- Con consegna personale: RGQ
- A mezzo lettera: Società Cooperativa Sociale "G. Falcone" via XXIV Maggio n. 4 86013 Gambatesa (CB)
- Tramite posta elettronica: **falcone.90@alice.it**

il ricevente ha la responsabilità di registrarlo sul modello "Reclamo Utente" e 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 e identificate le cause del reclamo, la Direzione/Responsabile di Settore, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità, decide le Azioni immediate da attuare per la risoluzione del problema, trascrivendole sull'apposito modello "Reclamo" e procede, se possibile, all'analisi del rischio per evitare il ripetersi della non conformità.

Il Responsabile Gestione Qualità, sentita la Direzione, comunica alla parte interessata le azioni intraprese e i tempi di risoluzione.

Ad avvenuta chiusura del reclamo il Responsabile Gestione Qualità provvede a registrarne l'esito sul modello "Registro Reclami".

<b>Soc. Coop. Sociale "G. Falcone"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DC 01 PG 03 REV 03
		Pagina 22 di 22

## **COPERTURA ASSICURATIVA**

Le attività della Società Cooperativa "G. Falcone" sono coperte da un'apposita polizza assicurativa studiata per garantire la massima tutela.

Questa polizza include due principali ambiti di copertura:

1. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): che protegge la Società Cooperativa "G. Falcone" da richieste di risarcimento danni cagionati a terzi per morte, lesioni personali e per danneggiamenti a cose in conseguenza di fatti inerenti lo svolgimento delle attività. Questa garanzia è pensata per salvaguardare i diritti e il benessere di tutti coloro che interagiscono con la struttura sanitaria gestita dalla Società Cooperativa "G. Falcone", promuovendo un ambiente sicuro e protetto.
2. Responsabilità Civile verso i Prestatori di Lavoro (RCO): che assicura il personale impiegato contro danni o infortuni subiti nello svolgimento delle mansioni lavorative, garantendo così la serenità e la sicurezza di chi opera all'interno della struttura.

**POLIZZA RESPONSABILITA' CIVILE VERSO TERZI E PRESTATORI DI LAVORO RISCHI DIVERSI  
UNIPOL ASSICURAZIONI (MILANO ASSICURAZIONI DIVISIONE NUOVA MAA)  
N° 028-700102505**

