CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA

Via Sant'Annibale Maria di Francia, 133 – 76125 Trani (BT)
Tel. N° 0883012161 Fax N° 0883012161
E-mail: craptrani@questacitta.it

RICERCA RAPIDA INFORMAZIONI

PUNTO INFORMAZIONE

QUESTO SIMBOLO TI AIUTERÀ AD INDIVIDUARE ALL'INTERNO DI QUESTA CARTA DEI SERVIZI ALCUNE IMPORTANTI INFORMAZIONI IN MODO SEMPLICE E VELOCE

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA

Via Sant'Annibale Maria di Francia, 133 – 76125 Trani (BT)
Tel. N° 0883012161 Fax N° 0883012161
E-mail: craptrani@questacitta.it

La parola ha un immenso potere:
essa può mettere fine alla paura,
abolire il dolore, instillare la gioia,
esaltare la pietà.

(Gorgia da Lentini V° A.C.)

La presente Carta dei Servizi è redatta ai sensi del DPCM n. 163 del 19 maggio 1995 e del Regolamento Regionale della Regione Puglia n. 7 del 27 novembre 2002 e s.m.i.

Sommario

Presentazione e principi fondamentali 1
Dove siamo 2
Contatti 3
Tipologia, carattere e destinatari della C.R.A.P. 3
Descrizione general e della struttura 4
L'Équipe Riabilitativa 6
Formazione del personale 6
Attività medico-psichiatrica e psicologica 7
Attività riabilitative 7
Vita di comunità 8
Le regole di comunità 8
Modalità di accesso 10
Altre informazioni 10
Modalità di informazione sul servizio 12
Standard di qualità 13
Rilevazione della soddisfazione degli utenti e del personale 14
Suggerimenti e reclami 15
Regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente malato 16
MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI 20

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale "Questa Città" nasce nel 1978. Conformemente all'articolo 1 della Legge 381/91, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico.

Principale attività della Cooperativa è stata, fin dalla sua costituzione, la progettazione e gestione di Servizi Socio-Sanitari, Educativi e Assistenziali, finalizzati all'integrazione sociale ed al miglioramento della qualità della vita delle persone, contribuendo così alla realizzazione dell'interesse generale della comunità e alla promozione umana.

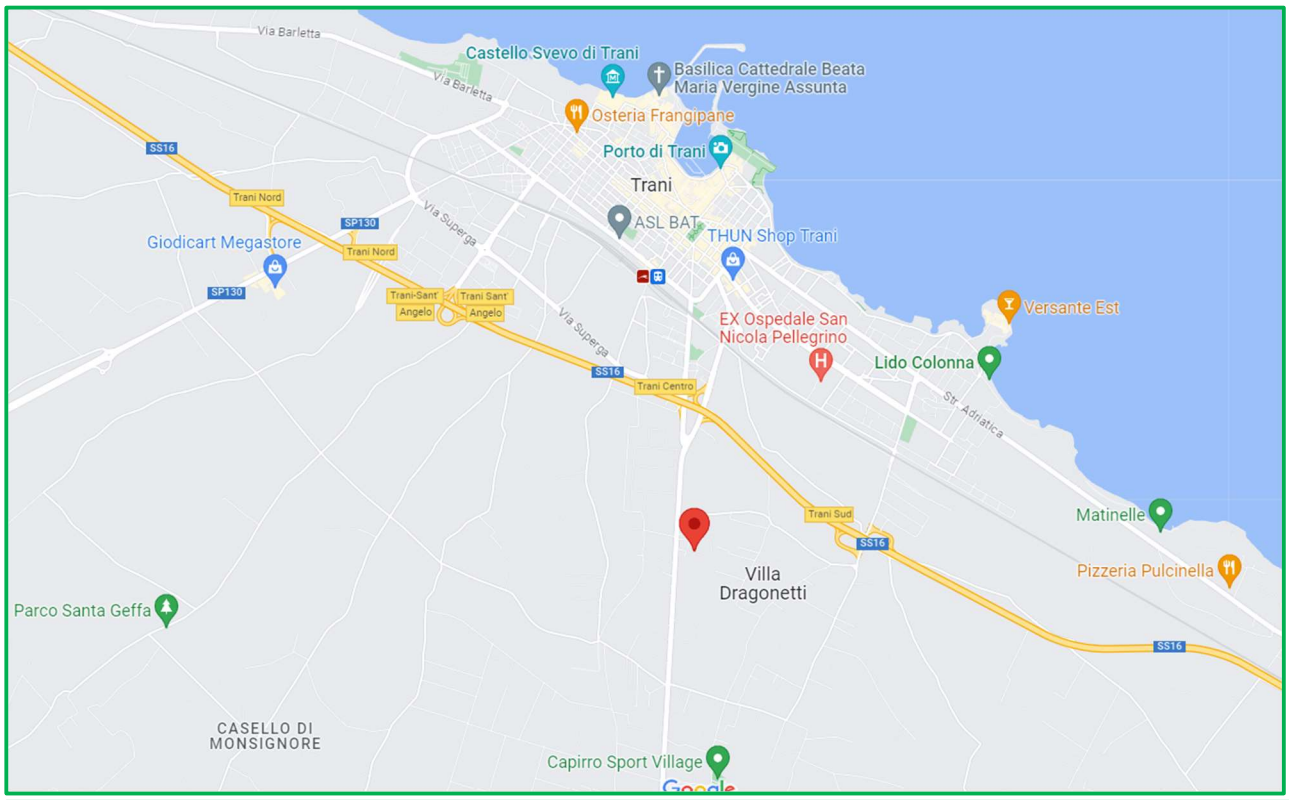
La struttura organizzativa è composta da risorse umane altamente qualificate che operano in equipe multidisciplinari. Le figure professionali di cui si avvale la Cooperativa per l'erogazione delle prestazioni sono: psichiatri, psicologi, educatori professionali, educatori professionali sanitari, terapisti della riabilitazione psichiatrica, infermieri, assistenti sociali, operatori sociosanitari, animatori sociali e operatori d'assistenza.

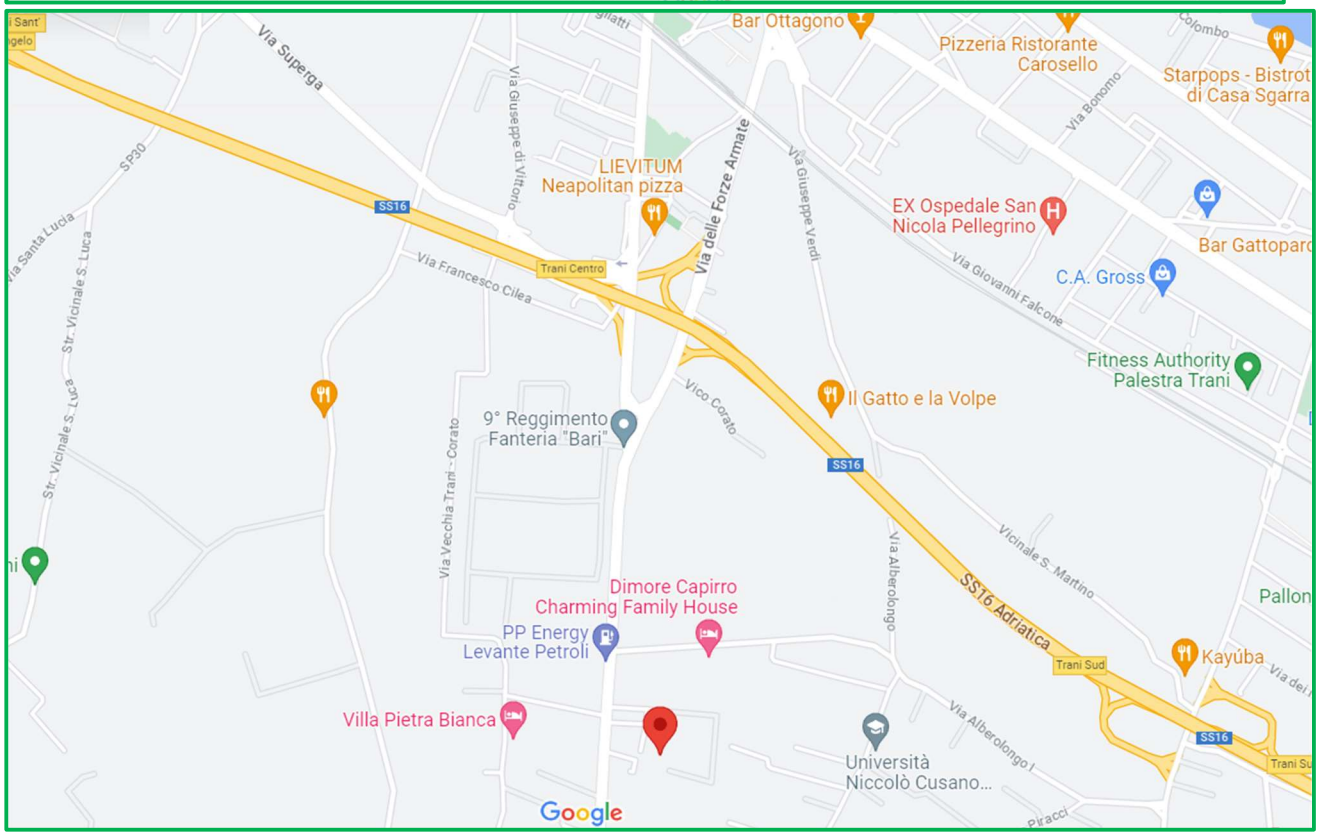
L'articolazione tecnico-organizzativa della Cooperativa è in grado di rispondere efficacemente ai bisogni dell'utenza, di garantire l'umanizzazione dell'assistenza, la personalizzazione degli interventi e il miglioramento continuo di qualità.

La Cooperativa è certificata per la Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; adotta un Sistema Gestione di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) secondo le Linee Guida UNI-INAIL.

DOVE SIAMO

La CRAP è sita in Sant'Annibale Maria di Francia - CAP 76125 Trani (BT) ed è facilmente raggiungibile trovandosi sulla strada principale che attraversa l'intera città.





CONTATTI

Coordinatrice di Struttura: Dott.ssa Alessandra Casiero
Cellulare: 3351447222
Telefono: 0883012161
Fax: 0883012161
E-mail: craptrani@questacitta.it
Sito web: www.questacitta.it
Profilo Facebook: https://www.facebook.com/Questa-Città-Cooperativa-Sociale-1460642647519609/

TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DELLA C.R.A.P.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la Riabilitazione Psicosociale "un processo che deve facilitare agli individui che abbiano un danno, una disabilità o un handicap dovuto a una malattia mentale, tutte le opportunità per raggiungere il proprio livello ottimale di funzionamento".

La Comunità Riabilitativa di Trani è una struttura residenziale terapeutica riabilitativa psichiatrica, ai sensi dell'art. 1 del Regolamento Regionale n°7 del 27/11/2002, del R.R. n.3 del 13/01/2005 e s.m.i., del R.R. n. 16 del 23/07/2019 e dei DD.PP.RR. del 14/01/1997 e 10/11/1999 (Progetto Obiettivo Tutela della Salute Mentale), che accoglie persone con bisogno d'intervento terapeutico-riabilitativo in regime di ospitalità extra-ospedaliero e si occupa di attuare percorsi riabilitativi personalizzati.

Nella Comunità, in particolare, vengono accolte 14 persone che attraversano momenti di difficoltà nella cura di sé, nelle relazioni familiari e sociali, nel lavoro, e necessitano di trattamenti di risocializzazione e di recupero delle abilità compromesse.

L'accesso e la dimissione degli utenti dalla Comunità avvengono in base ad un programma riabilitativo personalizzato, concordato e periodicamente verificato, fra operatori del Centro di Salute Mentale (CSM) della ASL BT, operatori della struttura riabilitativa, utenti ed eventuali persone di riferimento.

Le prestazioni riabilitative erogate dalla Comunità sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR) e, quindi, in forma gratuita per gli utenti.

DESCRIZIONE GENERAL E DELLA STRUTTURA

La Struttura è situata al primo piano dell'edificio, parte del complesso denominato - Centro socio-educativo Antoniano – Padri Rogazionisti. È posizionata in zona semi-centrale, facilmente raggiungibile a piedi, con mezzi pubblici e privati. È arredata ed attrezzata con tutti i comfort e ha le caratteristiche di una civile abitazione. Tutte le stanze sono luminose, ben arredate e rese accoglienti con elementi decorativi anche personali. L'arredo e la biancheria, non di tipo ospedaliero e disponibili in quantità adeguata, sono oggetto di accurata manutenzione.

La struttura è facilmente raggiungibile, in tempi brevissimi, da mezzi di soccorso 118 e/o VVFF o forza pubblica.

Nelle ore diurne gli utenti hanno libero accesso a tutti gli ambienti.

La struttura è così articolata:

- Sala accoglienza
- N.2 stanze per le attività riabilitative
- Salone attrezzato/sala TV
- 7 camere doppie
- Sala Consulenti
- Stanza Operatori
- 4 Servizi igienici per gli utenti
- Cucina
- Sala pranzo
- Stanza Covid con wc annesso
- Ufficio del personale
- Servizio igienico per il personale
- Spogliatoio per il personale
- Lavanderia

L'ÉQUIPE RIABILITATIVA

Il lavoro è organizzato secondo il modello per équipe; ogni componente partecipa alla formulazione dei piani di trattamento e ne valuta l'andamento nel corso di riunioni periodiche almeno ogni 15 giorni. L'équipe multidisciplinare è così composta:

- La Consulente Psichiatra è la dott.ssa **Pasqua DE MICHELE,** che assicura almeno 12 ore settimanali di attività medico psichiatrica, articolate come da calendario mensile
- La Consulente Psicologa è la dott.ssa **Valentina MONTICELLI,** che assicura almeno 12 ore settimanali di attività psicologica, articolate come da calendario mensile
- La Coordinatrice di Struttura è la dott.ssa **Alessandra CASIERO** che è presente in struttura tutti i giorni per almeno 6 ore al giorno
- I collaboratori professionali sanitari o assistenti sociali, in numero di 9, assicurano la loro presenza nell'intero arco delle 24 ore
- Gli operatori socio-sanitari, in numero di 5, assicurano la loro presenza per fasce orarie dettate dalle esigenze della Struttura.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Al fine di garantire elevati livelli di efficacia e di qualità delle cure, nel rispetto dei principi di umanizzazione dell'assistenza e di personalizzazione degli interventi riabilitativi, la Cooperativa cura in modo particolare la formazione continua e l'aggiornamento del personale operante nelle proprie Strutture e Servizi.

Sulla base dell'analisi dei bisogni formativi del personale in servizio, la Cooperativa definisce e attua un Piano Formativo Annuale, secondo programmi di Educazione Continua in Medicina (ECM) in qualità di Provider ECM accreditato dalla Regione Puglia – Organismo Regionale per la Formazione in Sanità, giusto Atto Dirigenziale n° 9 del 30 luglio 2014.

ATTIVITÀ MEDICO-PSICHIATRICA E PSICOLOGICA

La presenza per complessive 24 ore settimanali dei Consulenti Psichiatra (12 ore) e Psicologa (12 ore) è finalizzata a:

- Colloqui individuali
- Colloqui con le famiglie
- Riunioni d'équipe
- Riunioni con gli utenti
- Colloqui e verifiche con i Centri di Salute Mentale invianti.

Gli orari di presenza dei Consulenti sono affissi nella bacheca di Comunità.

ATTIVITÀ RIABILITATIVE

Nella bacheca della Comunità è affisso il prospetto settimanale delle attività riabilitative e risocializzanti volte al recupero funzionale e sociale degli utenti. Le attività riabilitative perseguono obiettivi specifici ed effettivamente raggiungibili per ciascuno degli utenti coinvolti. I programmi e i consuntivi di tali attività sono definiti annualmente e comunicati al DSM della ASL BT.

Gli interventi riabilitativi in comunità coinvolgono attivamente l'ospite sia nelle attività della vita quotidiana, sia attraverso contesti riabilitativi strutturati. Infatti, la Struttura, sulla base della valutazione del bisogno riabilitativo dei propri utenti, annualmente definisce una programmazione di attività diversificate (sia individuali che di gruppo) di riabilitazione psicosociale, finalizzate al recupero delle abilità di base ed interpersonali/sociali e al reinserimento dell'ospite nel suo contesto di origine.

Tale programmazione include diverse attività classificabili in 6 macroaree: culturale, motoria, di integrazione sociale, lavoro-equivalente, espressiva ed EBM (medicina basata sulle evidenze scientifiche).

Annualmente le attività vengono aggiornate anche sulla base degli interessi manifestati dagli utenti: corsi di inglese ed informatica, attività di calcio, palestra, corsi di equitazione, pet therapy, nuoto, tornei sportivi regionali, nazionali ed internazionali organizzati da Special Olympics, gite, uscite, cinema, soggiorno vacanza e feste, attività di avviamento al lavoro quali i laboratori per la lavorazione del cuoio, di prodotti caseari, preparazione dei pasti e orto. Non mancano alcune attività di carattere espressivo come laboratori teatrali, di musicoterapia, artistici e di foto-cinematografia.

Di particolare rilevanza le attività EBM di Psicoeducazione, Social Skills Training, Illness Management and Recovery e Gruppi AMA.

Le suddette attività vengono condotte da esperti, maestri d'arte, tecnici specializzati, coinvolgendo persone e associazioni del territorio al fine di favorire processi di inclusione sociale.

VITA DI COMUNITÀ

La vita di Comunità si svolge sia all'interno che all'esterno. Generalmente, salvo diversa disposizione terapeutica e per esigenze di programmazione delle attività, la vita di Comunità si articola nell'arco dell'intera giornata secondo le seguenti modalità:

07,30 Sveglia e cura della persona
08,30 Colazione e "Buondì" (condivisione degli impegni della giornata e definizione comunitaria del menù)
Farmacoterapia
9,00 Cura dello spazio di vita
10,00 Attività riabilitative strutturate
Spesa
Preparazione pranzo
11,00 Spuntino
12,30 Pranzo e riassetto sala
14,00 Farmacoterapia
Riposo pomeridiano
16,00 Cura della persona e dello spazio di vita
16,30 Merenda
17,00 Diaria
Attività riabilitative strutturate
Preparazione cena
19,30 Cena e riassetto sala
Eventuale attività serale
Farmacoterapia
21,30 Igiene serale
Riposo notturno

LE REGOLE DI COMUNITÀ

Ogni ospite ha un proprio spazio privato che può personalizzare; usufruisce di spazi comuni in cui sentirsi accolto ed a proprio agio.

Massima attenzione, quindi, è rivolta alla elaborazione, trasmissione e rispetto delle regole di convivenza, come le seguenti:

La pulizia e l'ordine: tutti gli utenti sono tenuti alla cura di sé e del proprio abbigliamento; il personale evidenzia eventuali insufficienze ed interviene in supporto alle ridotte capacità.

La pulizia e l'ordine della Struttura vengono garantite dal personale in servizio; l'ospite è coinvolto attivamente nello svolgimento delle attività quotidiane per mantenere e migliorare il proprio livello di autonomia.

I pasti: la colazione viene consumata alle ore 8,30; il pranzo alle 12,30 e la cena alle 19,30.

Il menù giornaliero è definito in maniera comunitaria nel rispetto delle indicazioni fornite dal SIAN. In caso di necessità, dietro prescrizione medica, la dieta è personalizzata.

Il menù è affisso in bacheca. La preparazione del pasto è effettuata da personale addetto.

Quando il progetto riabilitativo individuale lo prevede, gli utenti partecipano attivamente alla preparazione dei pasti, previa acquisizione della certificazione di idoneità sanitaria alla manipolazione degli alimenti.

Divieto di introduzione e consumo di alimenti casalinghi nella comunità: In osservanza dei Regolamenti CE 852/2004, 178/2002 e del D. Lgs 193/2007 si vieta l'introduzione di alimenti dall'esterno che non siano confezionati.

Gli alimenti forniti nella comunità sono opportunamente controllati dal punto di vista dietetico ed igienico-sanitario a tutela della salute degli utenti e sono solo quelli forniti, preparati e distribuiti dal personale formato. Nel pieno rispetto delle procedure HACCP, nonché delle Tabelle Dietetiche predisposte ed approvate dal Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione del Dipartimento di Prevenzione della ASL BT i pasti assicurano il corretto soddisfacimento del fabbisogno alimentare individuale. È vietato introdurre alimenti preparati in casa perché possono contenere ingredienti che causano allergie, intolleranze alimentari, intossicazioni o risultare dannosi per la salute degli utenti che presentano specifiche patologie (es. diabete, obesità). Inoltre, tali alimenti, non presentano etichette che determinano la loro esatta composizione, il valore dietetico, le istruzioni per la conservazione e la data di scadenza; pertanto, non può essere garantita la sicurezza, la salubrità e la rintracciabilità degli ingredienti.

Il silenzio e la tranquillità: per non arrecare disturbo agli altri utenti, tutti sono tenuti ad evitare rumori, a non urlare e a moderare il volume della radio e del televisore. In modo particolare bisogna rispettare la quiete durante i momenti di riposo.

Il fumo: per il rispetto della propria e altrui salute è vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura.

Le uscite: la struttura è aperta e consente di uscire in qualsiasi momento; tuttavia, le uscite sono limitate dalla partecipazione alle attività riabilitative della comunità e/o da eventuali prescrizioni terapeutiche. Generalmente si possono effettuare uscite dalle 09.30 alle 12.00, dalle 16.30 alle 19.00 e dalle 20.30 alle 22.00, informando preventivamente gli operatori in turno. È sconsigliata l'uscita agli utenti che non sono curati nell'igiene e nell'aspetto della propria persona.

Il telefono: i telefoni, fisso e mobile, di cui è dotata la comunità, consentono di ricevere telefonate e di farne, previo accordo con il personale della struttura. In alcuni casi l'uso del cellulare personale può essere regolamento in base alle prescrizioni terapeutiche e/o di altro genere.

Le visite di parenti e amici: tutti gli utenti possono ricevere visite da parte di parenti e amici. È necessario però che tali visite non ostacolino le attività lavorative e riabilitative e avvengano nel rispetto della privacy degli altri utenti. Per tale motivo è opportuno che esse siano programmate e che l'accoglienza in alcuni ambienti sia mediata dall'operatore che preventivamente ne verificherà l'accessibilità.

Generalmente le visite sono possibili dalle ore 9,30 alle ore 12,00, e dalle ore 16,30 alle ore 19,00.

In alcuni casi, i tempi e le modalità di visita sono regolamentate dal Progetto Terapeutico Riabilitativo e vanno concordati con l'equipe della Comunità.

Modalità di accesso

L'accesso e la dimissione dei pazienti dalla C.R.A.P., ai sensi del P.O. "Tutela della salute mentale 1998/2000", avvengono in base ad un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale concordato e periodicamente verificato, fra operatori del CSM inviante, operatori della Struttura Riabilitativa, pazienti ed eventuali persone/familiari di riferimento.

Altre informazioni

Cosa portare in Comunità: generalmente l'inserimento in Comunità Riabilitativa viene predisposto per un congruo periodo temporale. È opportuno, quindi, che gli utenti portino con sé tutti gli effetti personali utili ad assicurare loro un sufficiente confort quotidiano, oltre a quanto utile al pieno esercizio dei propri diritti e interessi.

In particolare, è opportuno portare con sé:

- Documenti personali (carta d'identità, codice fiscale, eventuale libretto di pensione)
- Documenti sanitari (tessera sanitaria, esenzione ticket)

È molto utile portare tutta la documentazione sanitaria di cui si è in possesso.

L'assistenza medica: gli utenti, per un servizio ottimale, ove non vi avessero già precedentemente provveduto, sono invitati a scegliersi un medico di base nel comune di Trani, al quale viene consegnata la presente Carta dei Servizi. In Comunità è disponibile, debitamente custodita in appositi contenitori chiusi a chiave, una adeguata scorta di farmaci generali fondamentali e di psicofarmaci per il trattamento delle emergenze psichiatriche. Le visite mediche specialistiche ed esami clinici sono effettuati presso ambulatori della ASL BT o con essa convenzionati.

L'assistenza sociale: al momento dell'inserimento per ogni ospite viene individuato, tra gli educatori della Comunità, un operatore di riferimento (case manager) a cui ospite e familiari possono rivolgersi per qualsiasi problema e per definire le opportune soluzioni.

L'assistenza infermieristica: il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica di base tramite il proprio personale OSS. Se necessario, per le prestazioni specialistiche di tipo infermieristico, ci si avvale di personale esterno.

Notizie cliniche: per l'acquisizione di notizie cliniche gli utenti e/o i loro familiari, nel rispetto della privacy, possono richiedere al Coordinatore di Struttura, che avrà cura di fissare l'ora e la data, un incontro con lo Psichiatra della Comunità.

Documentazione sanitaria: per l'acquisizione della documentazione sanitaria in possesso della Comunità, l'utente e/o ogni altra persona avente diritto deve inoltrare richiesta scritta al Responsabile Sanitario che vi provvederà, acquisita l'autorizzazione del Responsabile del CSM inviante, entro 30 giorni.

Specificità culturale linguistica e religiosa: l'ospite è parte integrante del proprio percorso di cura e contribuisce attivamente alla definizione del PTRI dichiarando aspetti relativi alle proprie specificità culturali, linguistiche e religiose.

Aspetti religiosi: la Comunità non prevede alcuna forma di assistenza religiosa; tuttavia, tiene in debita considerazione tale dimensione umana facendo riferimento alle comunità religiose del territorio. Inoltre, in presenza di specifiche esigenze e nel rispetto della reciproca convivenza, sarà consentita la preghiera personale all'interno della struttura.

Aspetti linguistici: in presenza di diversità linguistiche, l'equipe si fa carico di un servizio di mediazione linguistica al fine di favorire la comunicazione e la relazione con il contesto interno ed esterno.

Aspetti culturali: l'equipe della Struttura considera tali aspetti consentendo ad ognuno di vivere liberamente le proprie specificità culturali anche in tema di alimentazione, abbigliamento, etc.

L'equipe della Comunità si fa carico delle suddette specificità mettendo in atto interventi di tipo psicoeducativo per facilitare l'integrazione e la comunicazione nel gruppo, impedendo processi di stigmatizzazione ed esclusione.

Rapporti con le famiglie e il territorio: il personale della Comunità cura i rapporti con i familiari degli utenti attraverso incontri formali (es. verifiche con equipe inviante, colloqui con i consulenti) ed informali (es. visite dei familiari agli utenti, contatti telefonici); in tali incontri i familiari vengono informati sul percorso riabilitativo dei loro congiunti e coinvolti al fine di promuoverne il benessere e favorire la compliance terapeutica. Inoltre, si garantisce l'integrazione sociale degli utenti attraverso la collaborazione con le associazioni del territorio e l'interazione con la comunità locale. Vengono quindi predisposti specifici protocolli d'intesa e lettere di partenariato al fine di prevenire le dinamiche di emarginazione socio-relazionale, fronteggiare la condizione di stigmatizzazione e costruire opportunità concrete per aumentare la qualità di vita e valorizzare le capacità residue.

Rapporti con i Committenti: la Cooperativa collabora attivamente con le Asl e i Servizi Sociali attraverso la partecipazione a Conferenze dei Servizi, Piani di Zona e Comitati di Dipartimento. Tale prassi consente di definire le priorità di intervento e gli obiettivi strategici, nonché le modalità, i mezzi e le professionalità necessarie per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi che favoriscano nuove opportunità per la collettività.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale Questa Città assicura la completa diffusione di tutte le informazioni per l'accesso ai servizi forniti.

Lo strumento principale è la presente Carta dei Servizi che viene consegnata a tutti gli utenti, ai loro familiari, ai MMG e agli stakeholder che ne facciano richiesta.

La Carta dei Servizi è consultabile presso la sede della Cooperativa Sociale Questa Città.

Qualora si renda necessario, ulteriori informazioni d'interesse possono essere richieste dagli utenti e/o dai loro familiari al Coordinatore della Struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy, fatte salve eventuali autorizzazioni da parte dell'Ente inviante.

STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Questa Città è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ha nella centralità dell'utente e della sua piena soddisfazione, il principale criterio ispiratore del proprio Sistema di Qualità.

Inoltre, adotta un Sistema Gestione di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) secondo le linee guida UNI-INAIL.

La tabella di seguito descrive gli standard di qualità assicurati per i requisiti richiesti:

REQUISITO	DESCRIZIONE
Personale	La C.R.A.P., ai sensi dei Reg. Reg. n° 7/2002, 3/2005 e 16/2019, opera attraverso le seguenti figure professionali: • n. 1 collaboratore professionale sanitario esperto o collaboratore professionale assistente sociale esperto; • n. 9 collaboratori professionali sanitari/Assistenti Sociali; • n. 5 operatori tecnici addetti all'assistenza. I turni di servizio devono essere articolati in modo da garantire la presenza del personale di assistenza nell'arco delle 24 ore. N° 12 ore settimanali di attività medico psichiatrica; N° 12 ore settimanali di attività psicologica.
Adozione di una Carta dei Servizi	La C.R.A.P. si è dotata di una Carta dei Servizi redatta ai sensi del DPCM n. 163 del 19 maggio 1995 e del Regolamento Regionale della Regione Puglia n. 7 del 27 novembre 2002 e s.m.i., che si impegna ad aggiornare con cadenza almeno biennale.
Adozione di un Registro deli utenti	La Struttura si è dotata di un Registro degli utenti ai sensi del D.P.C.M. N° 308 del 21 Maggio 2001
Ubicazione	L'ubicazione della Struttura è in pieno contesto urbano per facilitare la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
Accessibilità della Struttura	È assicurato il Servizio Trasporto e la piena accessibilità senza barriere architettoniche.
Ricettività	La struttura si sviluppa su di una superficie complessiva di mq. 764.42 con una dotazione di superficie pro-capite pari a mq. 63.70 capace di ospitare un numero massimo di utenti pari a 14, conforme ai parametri dimensionali previsti da R.R. n. 3/2005.

Spazi per attività collettive e di socializzazione	La C.R.A.P è organizzata in modo da favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale degli utenti. Dispone di spazi dedicati ad attività individuali e/o di gruppo, di socializzazione e di laboratori, in modo da garantire autonomia individuale e privacy.
Attività	Tutte le attività sono organizzate nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti. Si svolgono attività individuali e/o di gruppo, volte a favorire l'integrazione, la crescita e lo sviluppo psicosociale della persona. La C.R.A.P. definisce annualmente la programmazione di tutte le attività di gruppo sulla base della valutazione del bisogno degli interessi e delle naturali propensioni degli utenti, con particolare attenzione al lavoro di rete con il territorio.
Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI)	La C.R.A.P. attua attività e interventi in base al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato e predisposto dai CSM di appartenenza per ogni utente. Il PTRI indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità delle prestazioni, il piano delle verifiche almeno semestrali.

Inoltre, al fine di qualificare ulteriormente il servizio e le prestazioni, la Cooperativa Sociale Questa Città, nella gestione della C.R.A.P., si pone i seguenti Obiettivi di Qualità:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDADRD
Limitare il turn-over degli operatori	Numero di rapporti di lavoro a tempo indeterminato cessati nell'ultimo triennio, esclusi pensionamenti	**≤ 5%**
Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente, del personale e del committente pubblico e familiari	Percentuale degli intervistati nell'anno	**≥90%**
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	Ore annue complessive di formazione individuale	**≥20 ore**

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE

La rilevazione della soddisfazione degli utenti e del personale dedicato si colloca all'interno dell'articolato progetto per la qualità che la Cooperativa Sociale Questa Città ha avviato da alcuni anni. Ha la funzione di valutare l'adeguatezza del servizio nel soddisfare gli scopi dichiarati e i bisogni individuati degli utenti e del personale,

nonché reperire informazioni utili per migliorare costantemente il servizio offerto, promuovere significativi benefici e miglioramenti.

La valutazione è realizzata mediante somministrazione annuale a utenti, familiari, committente pubblico e ai lavoratori, di specifici questionari di valutazione della soddisfazione sulla qualità dei Servizi e sull'assetto organizzativo e produttivo.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Cooperativa garantisce la qualità delle prestazioni ed è attenta alla tutela dei diritti del cittadino utente. A tal fine gli utenti, i loro familiari, i rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda preventivamente distribuita ai cittadini utenti (Allegato A della presente Carta dei Servizi), disponibile presso la sede della C.R.A.P. e scaricabile dal sito internet www.questacitta.it.

La scheda può essere consegnata a mano al Coordinatore della Struttura o inoltrata per posta al Responsabile dell'U.R.P. Lo stesso è disponibile anche a ricevere segnalazioni e reclami presentati oralmente. In ogni caso il Coordinatore della Struttura o il Responsabile dell'U.R.P., dopo aver preso in considerazione e analizzato le schede di reclamo, provvedono a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del reclamo entro il periodo di tempo più breve possibile e, comunque, nei tempi e modi previsti per legge.

Il Responsabile dell'U.R.P. è raggiungibile telefonicamente, per e-mail o per posta ai seguenti recapiti:

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Annunziata Romanelli
Via Guardialto, 8 - 70024 Gravina in P. (BA)
Tel/fax 080 3264570
Cell. 3703626886
e-mail: romanelli@questacitta.it

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE MALATO

D.P.C.M. n°65 del 19/05/1995 G.U. n°125 31/05/1995

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- *"Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;*
- *"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;*
- *"Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;*
- *Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Artt. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";*
- *Art. 12 della «Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;*
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).*

I DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2. In particolare, durante la permanenza in Struttura ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale «Lei».

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

4. Il paziente ha diritto di ottenere dal responsabile sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il medico raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

6. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

I DOVERI

1. Il cittadino dal momento in cui è inserito nella Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale.

2. L'accesso nella struttura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

3. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente il responsabile sanitario sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

5. L'ospite è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale/terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri utenti.

6. In situazione di particolare necessità le visite, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate.

7. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

8. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri utenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili appositi spazi.

9. In Comunità è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e di un sano stile di vita.

10. L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

11. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura avendo cura di rispettare la privacy degli altri utenti.

12. Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere del cittadino malato.

13. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

_____, (data)_____

MODALITÀ DI RISPOSTA (indicare la modalità con la quale si desidera ricevere la risposta)

- ☐ scritta
- ☐ telefonica
- ☐ fax
- ☐ e-mail

DATI RELATIVI ALL'UTENTE / FAMILIARE

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Tel. _____ Fax _____ E.Mail: _____

DATI RELATIVI ALLA STRUTTURA

Nome _____

Indirizzo _____

DATI RELATIVI AL FORNITORE

Nome _____

Indirizzo _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

_____

_____

PROPOSTE DI MODIFICA

_____

_____

AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA INTRAPRESA

_____

_____

_____

_____

APPROVATO DA _____ In Data _____

I suggerimenti/reclami per potenziali o reali disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni possono essere:

- inseriti nella Cassetta dei Reclami presente in ogni struttura;
- consegnati a mano al Responsabile di Struttura;
- inviati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ai seguenti recapiti:

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Annunziata Romanelli
Via Guardialto, 8 - 70024 Gravina in P. (BA)
Tel/fax 080 3264570
Cell. 3703626886
e-mail: romanelli@questacitta.it

Stampato in proprio
Data di prima stampa giugno 2023

Questa Città

Cooperativa Sociale ONLUS

Servizi Socio Sanitari Educativi ed Assistenziali