

# CENTRO SANTA TERESA

# CARTA DEI SERVIZI

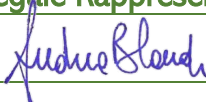
## COMUNITÀ GEMMA GALGANI

Struttura residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa  
per minori con disturbi psicopatologici a doppia diagnosi



Via Delle Ville n. 347/A - 55012 Capannori-Lucca  
Telefono 3454018871

Ente Titolare: San Colombano SRL

Rev.	Data approvazione	Legale Rappresentante
00	08/03/2023	

**INDICE**

<b>1. SCOPO E CONTENUTI DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. LOCALIZZAZIONE E STANDARD STRUTTURALI .....</b>	<b>3</b>
2.1. Localizzazione.....	3
2.2. Lay-out della Struttura.....	3
2.3. Ente titolare.....	4
<b>3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO, FINALITÀ E OBIETTIVI.....</b>	<b>4</b>
3.1. Principi di riferimento .....	4
3.2. Finalità e obiettivi della struttura.....	5
<b>4. ASPETTI ORGANIZZATIVI.....</b>	<b>6</b>
4.1. Livelli di responsabilità.....	6
4.2. Équipe Multiprofessionale.....	7
<b>5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE .....</b>	<b>7</b>
5.1. Modalità di ammissione.....	7
5.2. Modalità di dimissione.....	8
<b>6. PROGRAMMA TERAPEUTICO-RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. ATTIVITÀ QUOTIDIANE INDIVIDUALI E DI GRUPPO.....</b>	<b>9</b>
7.1. Attività quotidiane .....	9
7.2. Attività di gruppo.....	10
<b>8. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE .....</b>	<b>11</b>
8.1. Volontari interni.....	11
8.2. Rapporti con la Comunità Locale.....	11
<b>9. DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ACCOLTE .....</b>	<b>11</b>
9.1. Regolamento interno.....	11
9.2. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami.....	11
9.3. Rilevazione della soddisfazione delle persone accolte e di altri stakeholders.....	11
9.4. Gestione della documentazione socio-sanitaria personale e regole di accesso .....	11
9.4.1. Tipologia di documenti e modalità di conservazione	11
9.4.2. Accesso alla documentazione	12
<b>10. SISTEMA PER LA QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE.....</b>	<b>12</b>
10.1. Piano Qualità & Sicurezza delle cure.....	12
10.2. Sistema per la Qualità .....	13
10.3. Standard operativi.....	13
<b>11. ALLEGATI .....</b>	<b>13</b>

## 1. SCOPO E CONTENUTI DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è la presentazione che la San Colombano SRL rivolge ai cittadini, in modo chiaro e trasparente, dei principi ispiratori, caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali dei servizi offerti nella Comunità "GEMMA GALGANI", struttura residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa per minori con disturbi psicopatologici.

Il documento contiene:

1. la presentazione della struttura e la sua localizzazione;
2. la presentazione della San Colombano SRL;
3. i principi ispiratori del servizio e gli obiettivi dell'accoglienza nell'unità;
4. il modello organizzativo;
5. le procedure di ammissione e di dimissione;
6. le prestazioni erogate nella struttura;
7. i diritti ed i doveri delle persone accolte;
8. le modalità di partecipazione alla valutazione del servizio e modalità di presentazione e trattamento di segnalazioni o reclami;
9. le modalità adottate per assicurare la qualità del servizio e la sicurezza delle cure.

## 2. LOCALIZZAZIONE E STANDARD STRUTTURALI

### 2.1. Localizzazione

La Comunità GEMMA GALGANI è situata nel Comune di Capannori (Lucca) nel complesso immobiliare dell'ex-monastero delle Carmelitane Scalze di San Colombano, in Via delle Ville n. 347/A, denominato "POLO SOCIO-EDUCATIVO DI SAN COLOMBANO", all'interno del quale sono inseriti, con accessi e spazi autonomi:

- attività di formazione informale per giovani del territorio presso la Fattoria Didattica e i Laboratori Artigianali;
- Centro Socio-culturale per i giovani del territorio in collaborazione con il Comune di Capannori;
- attività di orto-vivaismo;
- area attrezzata per attività di turismo ambientale e culturale;
- incubatore di imprese sociali per l'inclusione occupazionale dei giovani che partecipano alle attività del Polo;
- altra struttura residenziale per minori ad alta intensità terapeutico riabilitativa (A1)
- Centro Diurno per Adolescenti con disturbi psicopatologici e neuropsichiatrici.



### 2.2. Lay-out della Struttura

Alla Comunità si accede tramite un percorso l'accesso dedicato.

L'organizzazione interna degli spazi rispetta gli standard di riferimento normativo ed è disposta in modo da agevolare al massimo sia i ritmi della normale vita quotidiana che le specifiche attività sanitarie e riabilitative: tutte le camere sono singole e sufficientemente ampie, vi sono spazi dedicati per il lavoro di gruppo e per i colloqui individuali, oltre a quelli riservati al personale sanitario e quelli per i servizi generali.

La Comunità si sviluppa su un unico piano ed è così disposta:

- Ingresso,
- Sala colloqui e incontri,
- Sala del personale,
- Infermeria,
- Sala attività,
- Sala riunioni
- 8 camere da letto,
- 4 bagni,
- Sala pranzo,
- Magazzino/guardaroba.
- Terrazza

La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- caratteristiche ambientali e di accessibilità
- protezione antisismica
- prevenzione incendi
- sicurezza elettrica e continuità di erogazione dell'energia elettrica
- prevenzione, igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro
- eliminazione delle barriere architettoniche
- smaltimento dei rifiuti
- condizioni microclimatiche.

### 2.3. Ente titolare

Ente titolare della struttura è la **San Colombano SRL**, una Società a responsabilità limitata con sede a Capannori (LU), in Via delle Ville 347/A, 55012 Capannori (LU).

## 3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO, FINALITÀ E OBIETTIVI

Al fine di assicurare la centralità dei bisogni del minore con disturbi psicopatologici e della sua famiglia, l'equipe multiprofessionale del Centro farà riferimento ai seguenti principi generali individuati dalla Direzione della San Colombano SRL.

### 3.1. Principi di riferimento

Tutti gli operatori che lavorano nelle Unità del Centro svolgono le attività professionali consapevoli di svolgere un servizio "vitale" ad una persona in stato di necessità. Per questo tutte le attività terapeutiche, riabilitative, socio-educative e assistenziali avvengono nel rispetto dei principi di seguito elencati:

- A) **Eguaglianza:** tutte le prestazioni sono pianificate ed erogate in modo appropriato ai bisogni di ogni persona accolta, senza discriminazione di alcun genere e, perciò, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche, sociali e/o culturali.
- B) **Rispetto della dignità della persona:** in tutte le valutazioni, pianificazioni ed attività, la dignità della persona è il valore prioritario che gli operatori salvaguardano a fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- C) **Accoglienza:** tutti gli operatori dimostrano nei confronti delle persone inserite nelle Unità del Centro un atteggiamento di accoglienza umanamente sincera e professionalmente competente, al fine di garantire un'autentica presa in carico dei bisogni della persona ed assicurare una migliore qualità di vita.
- D) **Imparzialità:** Tutti gli operatori si impegnano a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- E) **Continuità:** il Centro individua e mette in atto tutte le opportune misure organizzative per assicurare che tutte le prestazioni svolte dal personale siano erogate con continuità e regolarità.
- F) **Umanità:** gli operatori promuovono nei confronti di tutte le persone accolte una relazione d'aiuto professionale, caratterizzata da disponibilità, cortesia, rispetto e finalizzata al recupero e crescita dell'autonomia della persona.
- G) **Centralità della famiglia:** consapevoli dell'importanza fondamentale dei legami affettivi familiari, gli operatori promuovono, quando possibile e concordato con i Servizi invianti, le relazioni delle persone accolte con l'ambiente familiare di provenienza.
- H) **Partecipazione:** le caratteristiche organizzative delle singole Unità sono configurate alla dimensione familiare e, pertanto, promuovono la partecipazione attiva delle persone accolte alla vita comunitaria, in base alle sue condizioni di salute e al suo livello di autonomia; la partecipazione delle persone comprende anche la valutazione della qualità delle prestazioni e la possibilità di avanzare reclami.
- I) **Efficacia ed efficienza:** la gestione delle Unità avviene secondo modalità organizzative che impiegano le risorse disponibili in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

### 3.2. Finalità e obiettivi della struttura

La Comunità GEMMA GALGANI offre un'accoglienza residenziale ad alta intensità di trattamento rivolta ad adolescenti che soffrono di disturbi psicopatologici e dipendenze che, per la loro situazione clinica, richiedono interventi terapeutico-riabilitativi intensivi ed elevata tutela sanitaria.

L'Équipe Multidisciplinare della struttura definisce, per ogni minore accolto, un percorso multidisciplinare innovativo di cura, assistenza e riabilitazione a carattere residenziale, volto a facilitare una più rapida guarigione e la successiva inclusione sociale.

La proposta terapeutico-riabilitativa si fonda su precise indicazioni scientifiche e sulle buone pratiche di cura dei disturbi psicopatologici e l'accesso avviene sempre sulla base di una programmazione clinica ben precisa, non riveste carattere di urgenza e viene concertato con la équipe inviante.

<b>COMUNITÀ GEMMA GALGANI</b>	<b>Struttura Residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa per minori con Disturbi psicopatologici a doppia diagnosi</b>	
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		<b>Rev. 00</b>

Il trattamento residenziale è indicato in almeno quattro situazioni specifiche:

- a) la mancata risposta a un trattamento ambulatoriale condotto secondo le attuali linee guida;
- b) la presenza di rischio fisico che rende inappropriato il trattamento ambulatoriale;
- c) la presenza di rischio psichiatrico che rende inappropriato il trattamento ambulatoriale;
- d) la presenza di difficoltà psicosociali che rendono inappropriato il trattamento ambulatoriale.

Gli obiettivi specifici della riabilitazione nutrizionale dipendono dal quadro clinico di ogni singolo paziente; fra questi possono essere compresi:

1. Correggere le complicanze fisiche dettate dal disturbo
2. Correggere le conseguenze psicosociali
3. Raggiungere una condizione di maggior equilibrio psicofisico
4. Normalizzare il comportamento
5. Favorire un progressivo inserimento nella vita familiare, sociale e di comunità

Nella struttura, il percorso riabilitativo individuale potrà consentire il recupero e l'interiorizzazione di alcuni principi che regolano l'esperienza di vita.

In questa prospettiva le attività riabilitative specifiche saranno improntate al recupero/interiorizzazione di alcuni principi che regolano l'esperienza di vita legate alla natura (coltivazione, passeggiate nel verde, partecipazione ad attività con aziende agricole convenzionate).

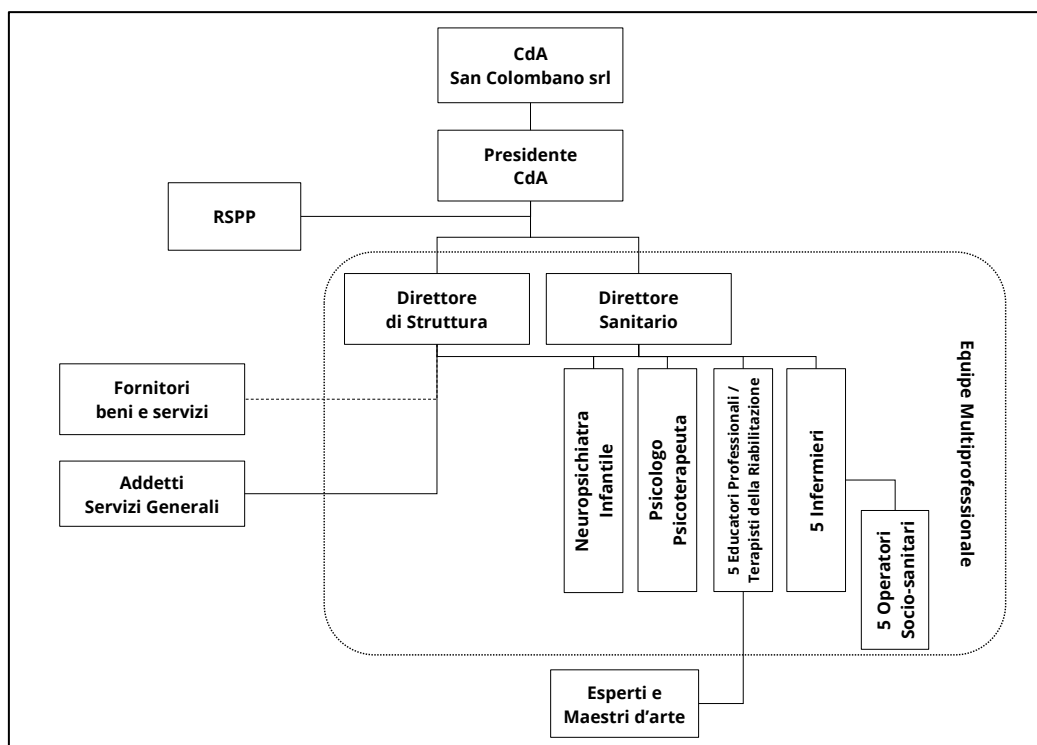
## **4. ASPETTI ORGANIZZATIVI**

### **4.1. Livelli di responsabilità**

Il modello organizzativo della Struttura prevede le seguenti funzioni, cui responsabilità sono definite nei successivi paragrafi:

1. Direzione di struttura, a cui è affidata la regia complessiva del funzionamento della struttura e la gestione delle risorse umane;
2. Direzione Sanitaria, che vigila sul regolare andamento della Struttura;
3. Équipe Multiprofessionale, a cui è affidata la gestione delle attività terapeutiche, riabilitative e psico-pedagogiche ed assistenziali;
4. Funzioni di supervisione e miglioramento continuo.

**Organigramma Funzionale di "GEMMA GALGANI"**



**4.2. Équipe Multiprofessionale**

Nel trattamento dei disturbi psicopatologici è necessario garantire una modalità di lavoro multidimensionale, interdisciplinare e multiprofessionale quale elemento essenziale nel percorso di diagnosi e cura.

La complessità dei bisogni terapeutici, riabilitativi, educativi ed assistenziali dei minori accolti nella struttura richiede, infatti, un approccio globale alla persona che può essere garantito solo dall'azione coordinata ed integrata delle varie figure professionali che compongono l'Équipe Multiprofessionale della struttura:

Figura professionale	N. op.
Neuropsichiatra infantile	1
Psicologo-psicoterapeuta	1
Infermieri	5
Educatori/Terapisti della riabilitazione psichiatrica	5
OSS	5

**5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

**5.1. Modalità di ammissione**

A seguito dell'accreditamento e convenzionamento della struttura con il Sistema Sanitario pubblico, vengono definiti due modalità di accesso alla struttura:

- 1) *inserimento in regime convenzionato*: avviene su richiesta dei competenti Servizi Sanitari e sarà a loro carico; la *Richiesta di ammissione* deve essere indirizzata alla Direzione Sanitaria

ed essere corredata da una relazione clinica sul minore da parte del Medico Specialista che lo ha in carico.

- 2) *inserimento in regime privatistico*: avviene su richiesta dei genitori (o di chi esercita la potestà genitoriale) e sarà totalmente a loro carico; i genitori dovranno compilare la *Richiesta di ammissione* utilizzando la modulistica della struttura e consegnare una relazione clinica sul minore predisposta da un Medico Specialista.

A seguito della richiesta, il Direttore Sanitario in una riunione dell'Équipe Multiprofessionale, procederà a valutarne l'appropriatezza, dando risposta ai richiedenti in merito alla e possibilità di procedere con l'inserimento verrà data entro un massimo di 5 giorni (feriali), fatta salva la necessità di procedere ad un ulteriore approfondimento della situazione, con la collaborazione dei richiedenti.

A seguito di valutazione positiva da parte dell'Équipe Multiprofessionale, la stessa definisce responsabilità e tempi per:

- contattare e raccordarsi con i Servizi Territoriali e/o Ospedalieri che hanno in carico il minore e/o che hanno svolto interventi a favore di esso;
- raccogliere la documentazione clinica e il Piano Terapeutico in atto (riconciliazione in entrata).

Nel caso in cui l'inserimento nella Comunità non risultasse la soluzione appropriata alla situazione dell'utente, sarà consegnata ai richiedenti una breve relazione in cui si esplicano le motivazioni del rinvio ai Servizi Territoriali.

## 5.2. Modalità di dimissione

La durata della permanenza nella struttura è concordata al momento del suo inserimento. Tuttavia, prima di procedere alle dimissioni, l'Équipe effettua una valutazione finalizzata alla conferma delle dimissioni o, qualora necessario, a concordare con la famiglia ed eventualmente i Servizi Sanitari un prolungamento del ricovero necessario al raggiungimento degli obiettivi terapeutico-riabilitativi.

Al fine di ridurre al minimo i rischi di ricaduta post-dimissione, le dimissioni sono precedute da uno o più incontri preparatori tra alcuni operatori dell'équipe, in cui viene definito un programma di sostegno all'uscita.

Al momento della dimissione, alla famiglia viene fornita la documentazione necessaria al corretto proseguimento del percorso di cura, tra cui una *Relazione di dimissione*, a firma del Direttore Sanitario, ma predisposta con la collaborazione di tutta l'équipe, contenente chiare informazioni su:

- l'andamento complessivo del percorso
- gli obiettivi raggiunti con il programma terapeutico-riabilitativo
- eventuali azioni da intraprendere nel post-dimissioni
- la riconciliazione terapeutica

## 6. PROGRAMMA TERAPEUTICO-RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO

Tutti gli interventi terapeutico-riabilitativi, educativi ed assistenziali sono definiti, organizzati e realizzati sulla base di un Programma Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato ad alta intensità riabilitativa, definito dall'Équipe Multiprofessionale in coerenza con il Progetto Terapeutico



Riabilitativo individualizzato globale definito dall'UFSMIA ed i risultati di una valutazione multidimensionale che prende in considerazione i seguenti elementi:

- il tipo di disturbo, la sua durata e gravità;
- le condizioni fisiche generali del paziente e le eventuali alterazioni degli indici di funzionalità organica;
- il profilo psicopatologico e personologico del paziente (compresa la prevedibile aderenza alla cura);
- l'eventuale coesistenza di altre patologie psichiatriche e/o mediche;
- la storia di eventuali trattamenti precedenti;
- le risorse personali;
- le dinamiche e le risorse familiari e della rete sociale, compresa la prevedibile collaborazione dei familiari e di altre persone significative nei confronti dell'intervento terapeutico;
- la situazione socio-ambientale e le risorse in esso presenti.

Il programma promuove il coordinamento e l'integrazione di tutte gli interventi delle diverse figure professionali: l'attività clinica intensiva, sia in termini psichiatriche che psicologici, l'attività riabilitativa e quella socio-educativa.

La struttura del Programma si articola in cinque aree di intervento:

1. Area clinico-internistica
2. Area clinico-psichiatrica/area psicologica
3. Area riabilitativa
4. Area educativa socio-relazionale
5. Area assistenziale

Per rispondere al livello minimo dell'appropriatezza, ogni Programma considera uno o più dei seguenti obiettivi generali, che verranno personalizzati in base alla singola situazione:

- l'interruzione dei comportamenti non funzionali;
- il supporto psicologico in merito alla possibilità di modificare i comportamenti alterati;
- l'identificazione e la gestione degli aspetti psicologici e relazionali della malattia;
- l'identificazione e il trattamento delle condizioni di comorbidità.

Il Programma è condiviso con gli stessi pazienti ed i loro familiari; la gestione dell'incontro è condotta dal Medico e da uno o due operatori individuati nella riunione di Équipe.

La durata del Programma è compresa tra minimo 3 mesi e massimo 12 mesi, in ragione delle condizioni e dei bisogni specifici dei minori accolti.

## **7. ATTIVITÀ QUOTIDIANE INDIVIDUALI E DI GRUPPO**

### **7.1. Attività quotidiane**

La *Giornata tipo* dei minori inseriti nella Comunità è organizzata in modo da rispondere alle loro esigenze, considerando in particolare:

- la necessità di seguire una routine che li aiuti a regolarizzare i tempi personali
- la necessità di sviluppare o riapprendere le competenze strumentali necessarie a vivere autonomamente.

<b>COMUNITÀ GEMMA GALGANI</b>	<b>Struttura Residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa per minori con Disturbi psicopatologici a doppia diagnosi</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
<b>Rev. 00</b>	

Ogni minore, sulla base dell'età, condizioni di salute ed obiettivi del programma riabilitativo personalizzato, sarà coinvolto nel collaborare alla cura dell'ambiente e nell'organizzazione della vita comunitaria, con il supporto di un Operatore Socio-Sanitario e/o di un Educatore.

Lo schema di giornata tipo che presentiamo di seguito è da prendersi come punto di riferimento per garantire la tenuta della vita comunitaria; l'Équipe Multidisciplinare adotterà la necessaria flessibilità per rispondere alle esigenze delle singole persone e favorire il raggiungimento degli obiettivi terapeutico-riabilitativi.

Fascia oraria	Attività
7:45 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risveglio.</li> <li>- Preparazione della colazione e della sala</li> <li>- Colazione e somministrazione terapia</li> <li>- Riordino sala da pranzo</li> <li>- Igiene orale e riordino della camera: rifacimento del letto, pulizia della stanza, riordino armadi e comodini</li> </ul>
10:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività terapeutico-riabilitative secondo programma individualizzato: colloqui individuali, attività a piccoli gruppi, ecc.</li> <li>- Preparazione della sala pranzo</li> <li>- Pranzo e somministrazione terapia</li> <li>- Riordino sala da pranzo</li> </ul>
13:30 – 15:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riposo e tempo libero</li> </ul>
15:00 - 20.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività terapeutico-riabilitative secondo programma individualizzato</li> <li>- Attività socio-educative secondo programma delle attività comunitarie</li> <li>- Preparazione sala</li> <li>- Cena e somministrazione terapia</li> <li>- Riordino sala da pranzo</li> </ul>
20:30 – 22:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo libero</li> </ul>
22:30 – 7:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igiene personale</li> <li>- Riposo notturno</li> </ul>

## 7.2. Attività di gruppo

La realizzazione degli obiettivi dei Programmi Individualizzati è promossa anche attraverso una serie di attività socio-riabilitative e socio-educative svolte in gruppo, la cui finalità è quella di:

- contrastare gli effetti di deriva sociale connessi con la patologia e con lo stigma, utilizzando le opportunità fornite dalle diverse risorse della comunità territoriale e valorizzando le reti informali, in modo da costruire una rete capace di dare sostegno al percorso di ri-acquisizione dei ruoli sociali.
- intervenire sul miglioramento delle capacità espressive, potenziando le diverse dimensioni della competenza comunicativa, all'interno di percorsi di gruppo che interagiscono e collaborano con le risorse del territorio per una sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità territoriale: i contatti sviluppati sul territorio divengono così un valido supporto al minore nei percorsi individualizzati finalizzati al recupero del ruolo sociale.

Periodicamente, gli Educatori definiranno il *Programma delle Attività di Gruppo* e nella scelta delle attività saranno coinvolti anche le persone accolte, al fine di sentire le loro proposte, suscitare loro interesse e rafforzare la motivazione alla partecipazione.

<b>COMUNITÀ GEMMA GALGANI</b>	Struttura Residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa per minori con Disturbi psicopatologici a doppia diagnosi	
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		<b>Rev. 00</b>

## 8. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE

### 8.1. Volontari interni

La Struttura promuove la presenza al suo interno di volontari impegnati nella realizzazione di attività integrative l'intervento degli operatori volontari.

Tutti i volontari sono adeguatamente informati sul comportamento che dovranno assumere con i pazienti ed i familiari, le misure di sicurezza da osservare e sui compiti ad essi assegnati.

### 8.2. Rapporti con la Comunità Locale

Al fine di aumentare l'efficacia del proprio intervento di accoglienza, il Centro promuove sinergie e collaborazioni con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale finalizzate alla promozione di attività previste.

## 9. DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ACCOLTE

### 9.1. Regolamento interno

Al momento dell'ingresso, il Direttore Sanitario presenta ai familiari ed al minore il **Regolamento Interno**, che dovrà essere espressamente accettato, mediante dichiarazione scritta. Una copia del documento è affissa nella bacheca della Comunità.

### 9.2. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami

I familiari del minore possono presentare al Direttore Sanitario segnalazioni o reclami in merito a disfunzioni o non conformità rilevate nel funzionamento del Servizio. Nell'accoglienza e trattamento di segnalazioni e reclami, il Direttore Sanitario dovrà sempre assicurare:

- imparzialità, ovvero il medesimo trattamento per tutti gli utenti che, per qualsiasi motivo o standard, avanzano un reclamo;
- la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
- un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione/Il reclamo può essere effettuata sia oralmente, rivolgendosi direttamente al Direttore Sanitario ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando il modulo disponibile in struttura. Il Direttore Sanitario è tenuto sempre accogliere, valutare e dare risposta ai reclami ricevuti entro trenta giorni.

### 9.3. Rilevazione della soddisfazione delle persone accolte e di altri stakeholders

La Direzione della San Colombano SRL garantisce la periodica rilevazione del livello di soddisfazione delle persone accolte e di altri stakeholders significativi (familiari, Operatori, volontari, ecc.), attraverso l'uso di questionari, interviste, focus group ed altri strumenti adeguati.

I risultati delle indagini sono resi disponibili e diffusi dal Direttore di struttura a tutti gli interessati attraverso un report annuale.

### 9.4. Gestione della documentazione socio-sanitaria personale e regole di accesso

#### 9.4.1. Tipologia di documenti e modalità di conservazione

Nella Struttura viene gestita le seguenti tipologie di documenti personali:

<b>COMUNITÀ GEMMA GALGANI</b>	<b>Struttura Residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa per minori con Disturbi psicopatologici a doppia diagnosi</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
<b>Rev. 00</b>	

Tipologia	Documenti	Luogo Archiviazione	Responsabili
<b>Documentazione tecnico-amministrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda Anagrafica</li> <li>- Copia documento di identità</li> <li>- Richiesta di ingresso / Impegnativa di spesa</li> <li>- Riferimenti parenti</li> <li>- Eventuali decreti giudiziari</li> </ul>	Direzione Sanitaria	Direttore Sanitario
<b>Documentazione sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosi clinica e profilo dinamico-funzionale</li> <li>- Referti e relazioni cliniche</li> <li>- Risultati di test, valutazioni ed esami diagnostici</li> <li>- Piano Terapeutico/STU</li> <li>- Progetto Terapeutico-Riabilitativo personalizzato</li> <li>- Programma Terapeutico-Riabilitativo individualizzato</li> <li>- Diario Clinico</li> <li>- Diario Psicologico</li> <li>- Diario Infermieristico</li> </ul>	Direzione Sanitaria  Ufficio Equipe Infermeria	Direttore Sanitario  Professionisti sanitari
<b>Documentazione sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnesi familiare e sociale e riferimenti dei familiari</li> <li>- Riferimenti del Servizio Sociale</li> <li>- Osservazioni e valutazioni socio-relazionali</li> <li>- Programma Terapeutico-Riabilitativo individualizzato</li> <li>- Diario Socio-educativo</li> </ul>	Direzione Sanitaria  Ufficio Equipe	Direttore Sanitario  Educatore Terapisti

La documentazione socio-sanitaria cartacea delle persone è inserita in faldoni, cartelle o fascicoli e viene conservata in stanze chiuse a chiave o in armadi o cassettiere chiuse a chiave presso l'Ufficio della direzione.

La documentazione informatizzata è conservata presso la Direzione Sanitaria; l'accesso al PC è protetto da password e i dati sono oggetto di costante back-up.

#### **9.4.2. Accesso alla documentazione**

L'accesso alla documentazione sanitaria personale è consentito solo agli aventi diritto in base alle normative vigenti. La richiesta di accesso, così come di relazioni, di attestazioni (mediche, amministrative, ecc.) o di altra documentazione deve essere formalmente richiesta al Direttore Sanitario utilizzando il modulo disponibile in struttura.

## **10. SISTEMA PER LA QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE**

L'implementazione ed il buon funzionamento del sistema qualità e sicurezza delle cure viene garantita dall'impegno delle seguenti figure, che comporranno il Team Qualità e sicurezza delle Cure (TQS):

- 1) Direttore sanitario
- 2) Direttore della struttura
- 3) Eventuale Coordinatore
- 4) Un professionista sanitario
- 5) Facilitatore della qualità e sicurezza.

### **10.1. Piano Qualità & Sicurezza delle cure**

Tutto il lavoro di analisi viene sintetizzato nella prima parte del Piano qualità e sicurezza delle cure che la Direzione approva in sede di riesame e che contiene nella seconda parte:

- 1) Gli obiettivi di qualità organizzativa e clinica e di sicurezza da raggiungere
- 2) Gli indicatori di performance

<b>COMUNITÀ GEMMA GALGANI</b>	<b>Struttura Residenziale ad alta intensità terapeutico-riabilitativa per minori con Disturbi psicopatologici a doppia diagnosi</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
<b>Rev. 00</b>	

- 3) Le azioni di miglioramento da attuare nel periodo di riferimento del piano.
- 4) Il piano di monitoraggio per la misurazione degli indicatori, con indicazione del responsabile, delle modalità e delle frequenze dei controlli

### 10.2. Sistema per la Qualità

La Direzione assicura un costante monitoraggio di tutti i processi in atto per garantire la realizzazione degli obiettivi dei programmi terapeutico-riabilitativi individualizzati e gli obiettivi del Piano Qualità & Sicurezza delle cure.

A tal fine la Direzione della San Colombano SRL ha definito un *Sistema Qualità & Sicurezza delle cure*, articolato in:

1. Attività di pianificazione
2. Controlli, gestione di non conformità ed eventi critici
3. Verifiche e analisi dei dati
4. Attività di riesame, consolidamento e miglioramento

### 10.3. Standard operativi

La Direzione della San Colombano SRL, in collaborazione con il Direttore Sanitario ed il Direttore di Struttura, definisce gli standard operativi per tutte le figure professionali che operano nella struttura che vengono descritti in procedure, protocolli e istruzioni operative.

Il Direttore Sanitario definisce, inoltre, le Linee Guida che dovranno essere adottate come riferimento per le attività terapeutico-riabilitative e socio-educative.

## 11. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:

- Allegato 01: Modulo per reclami
- Allegato 02: Costo delle prestazioni

Gentile Sig.ra/Sig.re,

la Direzione, il Direttore Sanitario e tutti gli operatori della Struttura "GEMMA GALGANI" sono preparati ed impegnati per realizzare le prestazioni dovute secondo standard precisi di qualità e sicurezza.

Se, purtroppo, lei ha avuto modo di constatare il mancato raggiungimento di questi standard di qualità a causa di disservizi, prestazioni mancate o comportamenti degli operatori e fosse Sua intenzione avanzare una segnalazione o un reclamo, la preghiamo, cortesemente, di compilare il presente modulo e di depositarlo presso la reception, o di consegnarlo al Coordinatore o di inviarlo a mezzo posta/e-mail all'indirizzo della Struttura.

Sarà cura del Direttore di Struttura e/o del Direttore Sanitario informarla del suo ricevimento e di rispondere alle Sue istanze entro trenta giorni.

Scusandoci anticipatamente per eventuali disagi che Lei o il suo familiare ha dovuto subire, Le ricordiamo che la Sua segnalazione/reclamo sarà per noi una preziosa occasione di apprendimento e miglioramento.

Distinti saluti.

La Direzione San Colombano SRL

*Si prega di compilare il modulo in stampatello:*

La sottoscritta/Il sottoscritto (*Cognome e Nome*) \_\_\_\_\_

in qualità di:

genitore di: \_\_\_\_\_

affidatario di: \_\_\_\_\_

altro: \_\_\_\_\_

desidera segnalare quanto segue (indicare l'oggetto della segnalazione o del reclamo):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 e succ. modd., La San Colombano SRL che la finalità della raccolta dei presenti dati è finalizzata all'espletamento dell'attività istruttoria per il trattamento dei reclami e dei suggerimenti degli utenti, familiari o tutori dei servizi erogati dallo stesso Centro.

Il compilante ha diritto a non fornire i dati, essendo però avvisato che in questo caso non sarà possibile trasmettergli alcuna informazione.

I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento del reclamo/segnaazione, nel rispetto del principio di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Il compilante può esercitare i diritti previsti dal D.Lgs 196/2003, tra i quali la richiesta di conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Il titolare del trattamento dei dati è la San Colombano SRL, sede legale: Via Delle Ville 347/A Capannori (LU).

Data \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_