

# CENTRO SANTA TERESA

## CARTA DEI SERVIZI

### CENTRO DIURNO LA MONGOLFIERA



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	<i>Luciano Blondi</i>

## 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>5</b>
4.1. Livelli di responsabilità.....	5
4.2. Équipe Multiprofessionale.....	6
<b>5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE.....</b>	<b>7</b>
5.1. Modalità di ammissione.....	7
5.2. Modalità di dimissione.....	7
<b>6. PROGRAMMA TERAPEUTICO-RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. ATTIVITÀ QUOTIDIANE INDIVIDUALI E DI GRUPPO.....</b>	<b>9</b>
7.1. Orari di funzionamento e attività quotidiane.....	9
7.2. Attività individuali e 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 .....	12
9.4.1. <i>Tipologia di documenti e modalità di conservazione</i> .....	12
9.5.2. <i>Accesso alla documentazione</i> .....	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 nel Centro Diurno “LA MONGOLFIERA”

Il documento contiene:

1. la presentazione del Centro 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

Il Centro Diurno «LA MONGOLFIERA» 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:

- Centro Socio-culturale per i giovani del territorio in collaborazione con il Comune di Capannori;
- attività di formazione informale per giovani del territorio presso la Fattoria Didattica e i Laboratori Artigianali;
- attività di ortovivaismo;
- 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;
- due Comunità, strutture residenziali psichiatriche per minori ad alta intensità terapeutico riabilitativa (A1).



### 2.2. Lay-out della Struttura

Alla struttura si accede tramite l'accesso principale. 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 struttura si sviluppa su un unico piano ed è così disposta:

- Ingresso,

- 2 Sala colloqui e incontri,
- 2 Sala attività,
- Refettorio,
- Sala pranzo/soggiorno,
- 2 bagni,
- Spogliatoio,
- Bagno personale.

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 inviati, 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 MONGOLFIERA” offre un'accoglienza diurna per soggetti che soffrono di disturbi psicopatologici e neuropsichiatrici fino ai 18 anni d'età

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

Il Centro garantirà una completa presa in carico del minore da parte dell'Equipe Multiprofessionale, che assicurerà un intervento multidisciplinare personalizzato ed integrato di cura e riabilitazione (Programma Terapeutico Riabilitativo), a seguito di una fase iniziale di assessment multidimensionale

L'obiettivo generale di ogni Programma consiste nell'attivare e/o sostenere le capacità dell' minore nel fronteggiare i propri disturbi in modo da essere in grado di proseguire e realizzare il proprio percorso di sviluppo e formazione; nel programma vengono coinvolti anche la sua famiglia e altri soggetti e risorse del suo ambiente di provenienza (scuola, servizi sociali, agenzie educative...), al fine di coordinare in modo unitario i diversi ambiti di vita. Per questo il Programma viene sempre condiviso con lo stesso adolescente e con i suoi familiari.

Su richiesta dei Servizi e con disponibilità della famiglia, gli educatori, possono svolgere interventi domiciliari nelle situazioni in cui si renda manifesto un significativo isolamento sociale.

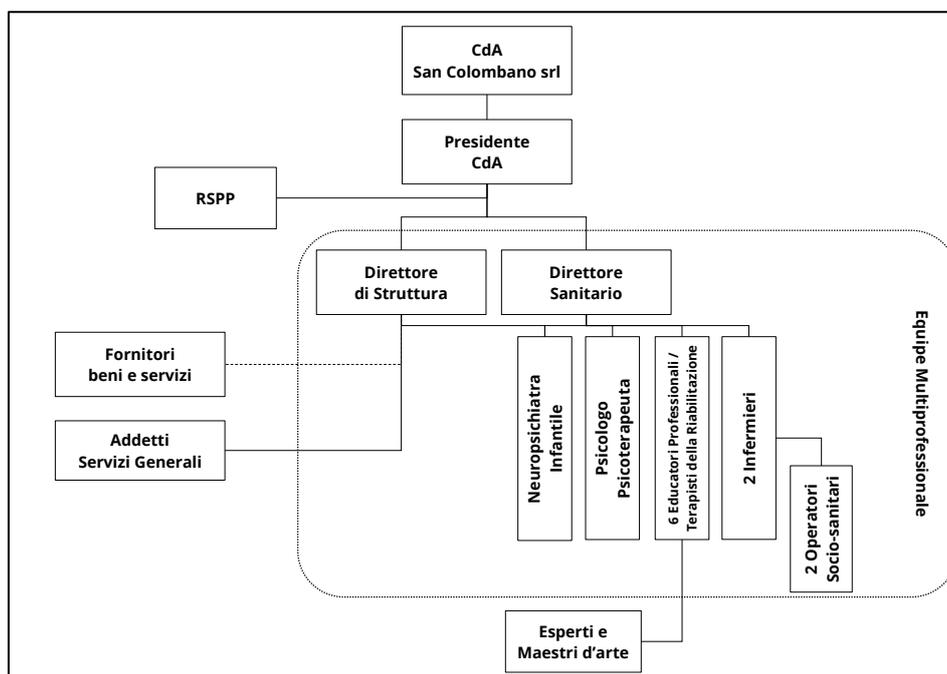
## 4. ASPETTI ORGANIZZATIVI

### 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 del Centro Diurno “LA MONGOLFIERA”



#### 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	2
Educatori/terapisti della riabilitazione psichiatrica	6
OSS	2

## 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, verificando i criteri di inclusione (età compresa tra i 6 ed i 18 anni e certificazione diagnostica) e l'assenza di criteri di esclusione (doppia diagnosi, stato di gravidanza, malattie infettive), 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.

Prima dell'ingresso, il Direttore Sanitario e uno o più operatori dell'Equipe Multiprofessionale, svolge uno o più incontri propedeutici all'ingresso con la famiglia e il minore e, qualora richiedenti, con gli operatori dei Servizi.

Durante gli incontri, il Direttore fa prendere visione alla famiglia e ai Servizi di tutta la documentazione necessaria all'ingresso

- contratto terapeutico
- consenso informato
- gestione della privacy
- carta del servizio
- regolamento interno
- autorizzazioni.

Sarà organizzata una visita del minore al Centro. L'accoglienza del minore è organizzata dal personale educativo.

Gli operatori che hanno effettuato la presa in carico e hanno stilato il Progetto Riabilitativo Individuale rimangono riferimento specifico per quanto riguarda la persona e le sue esigenze complessive e programmatiche. Il Progetto è soggetto a verifiche periodiche con i familiari stessi e con i Neuropsichiatri invianti con frequenza da stabilirsi di volta in volta durante gli incontri con gli invianti.

### 5.2. Modalità di dimissione

La durata della permanenza nel Centro di un minore è concordata al momento del suo inserimento. Tuttavia, prima di procedere alle dimissioni, l'Equipe 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

L'intervento terapeutico-riabilitativo viene deciso sulla base di una valutazione clinica 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 dinamiche familiari e la situazione socio-ambientale (compresa la prevedibile collaborazione dei familiari e delle altre persone significative nei confronti dell'intervento terapeutico).

Al termine della fase valutativa, l'Équipe definisce un Programma Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato ad alta intensità riabilitativa, in coerenza con il Progetto Terapeutico Riabilitativo individualizzato globale definito dall'UFSMIA ed i risultati dell'assessment.

Il programma è multidisciplinare, in quanto promuove il coordinamento e l'integrazione dell'attività clinica intensiva, sia in termini psichiatrici che psicologici, con quelle strutturate di riabilitazione e quelle semistrutturate di risocializzazione.

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, i Programmi devono considerare uno o più dei seguenti obiettivi:

- 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.

## 7. ATTIVITÀ QUOTIDIANE INDIVIDUALI E DI GRUPPO

### 7.1. Orari di funzionamento e attività quotidiane

Il Centro funziona durante tutto l'arco dell'anno, tutti i giorni, dal lunedì al sabato, escluse le domeniche e i festivi, con orario di reperibilità e apertura dalle 9.00 alle 18.30.

La *Giornata tipo* dei minori inseriti nel Centro 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.

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.

Sono previsti tre modalità di frequenza del Centro:

- mattutina, dalle 9:00 alle 14:00
- pomeridiana, dalle 13:30 alle 18:30
- giornaliera, dalle 9:00 alle 18:30

La modalità viene definita al momento dell'inserimento insieme alla famiglia ed i Servizi inviati in base agli obiettivi del Progetto Terapeutico-Riabilitativo, e può essere modificata, sempre previo accordo con tutti i soggetti interessati.

Sul Programma di ciascun Utente sarà espressamente riportato l'orario e i giorni di frequenza del Centro e i genitori (o loro delegati) sono pregati di rispettare attentamente gli orari di ingresso e di uscita.

## Schema di Giornata Tipo in base alla modalità di frequenza

Fascia oraria	Frequenza mattutina	Frequenza pomeridiana	Frequenza giornaliera
9:00 – 9:30	- Accoglienza turno mattutino - Colazione e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo - Riunione per organizzare le attività della mattina		- Accoglienza turno giornaliero - Colazione e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo - Riunione per organizzare le attività della mattina
9:30 – 13:00	- Attività programmate individuali e/o di gruppo, interne o esterne - Colloqui individuali e psicoterapia - Attività libere		- Attività programmate individuali e/o di gruppo, interne o esterne - Colloqui individuali e psicoterapia - Attività libere
13:00 – 14:00	- Preparazione della sala pranzo - Pranzo e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo - Uscita turno mattutino		- Preparazione della sala pranzo - Pranzo e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo

Fascia oraria	Frequenza mattutina	Frequenza pomeridiana	Frequenza pomeridiana
13:30 – 14:00		- Accoglienza turno pomeridiano - Pranzo e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo	- Attività libere
14:00 – 14:30		- Riunione per organizzare le attività del pomeriggio	- Riunione per organizzare le attività del pomeriggio
14:00 – 18:00		- Attività programmate individuali e/o di gruppo, interne o esterne - Colloqui individuali e psicoterapia - Merenda e somministrazione terapia	- Attività programmate individuali e/o di gruppo, interne o esterne - Colloqui individuali e psicoterapia - Merenda e somministrazione terapia
18:00 – 18:30		- Attività libere - Riordino ambienti - Uscita turno pomeridiano	- Attività libere - Riordino ambienti - Uscita turno pomeridiano

La famiglia dovrà indicare i soggetti che sono incaricati di accompagnare e riprendere il bambino e/o il ragazzo al Centro, compilando l'apposito modulo. In caso di improvviso cambiamento, i genitori devono compilare una specifica delega alla persona incaricata che si reca al Centro, che dovrà necessariamente essere munita di un Documento di riconoscimento in corso di validità, da esporre a richiesta dell'Operatore.

Qualora il ragazzo si rechi al Centro in autonomia, questa condizione dovrà essere espressamente dichiarata dai familiari e dal Servizio inviante e concordata con la Direzione al momento dell'inserimento.

Quando il genitore si presenta al Centro, nel caso in cui l'utente non sia ancora pronto per uscire, sarà invitato in una stanza dove potrà attenderlo insieme ad un operatore. Si fa presente che in caso di persona non delegata, il personale sarà tenuto ad impedire che il bambino/ragazzo lasci la struttura.

## 7.2. Attività individuali e di gruppo

La giornata tipo del Centro prevede l'alternanza tra momenti di attività strutturata di gruppo, attività terapeutica individuale, e anche momenti di attività in autonomia:

Livello individuale	Livello di gruppo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza psichiatrica e farmacologica.</li> <li>• Colloqui individuali con operatori dell'equipe.</li> <li>• Psicoterapia individuale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppi educativo-riabilitativi: sono finalizzati al rafforzamento di abilità e competenze (autonomia, relazioni), allo sviluppo di relazioni sociali, all'orientamento personale, al supporto nel percorso di istruzione e formazione.</li> <li>• Gruppi terapeutico-emozionali, volti al riconoscimento e all'espressione delle proprie emozioni in un'ottica di priorità del vissuto rispetto all'agito.</li> <li>• Gruppi cognitivo-comportamentali: sono finalizzati al riconoscimento, acquisizione, rafforzamento di strategie adattive.</li> </ul>

Tutti i soggetti ammessi al Centro hanno il diritto di usufruire dei servizi offerti e, compatibilmente con le proprie condizioni, di partecipare alle attività poste in essere.

L'accesso al Centro da parte dei familiari ed i parenti degli utenti è definito dal regolamento vigente con l'obiettivo di tutelare il clima terapeutico e di rispettare la sicurezza e la privacy degli ospiti.

## 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 del Centro.

### 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:

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 Infermeria Ufficio Equipe	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 Infermeria 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.

### 9.5.2. 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
- 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: Costi 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/segnalazione, 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: \_\_\_\_\_