

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 1 DI 17

Carta dei Servizi

Comunità Alloggio Utente Psichiatrica
(CAUP)

LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA

Ceranesi GE

 L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 2 DI 17

SOMMARIO

- 1. Definizione del servizio**
- 2. La Caup – dove siamo**
- 3. Obiettivi e finalità**
- 4. Strumenti e metodi**
- 5. Attività e servizi accessori**
- 6. Composizione dell'Equipe – chi siamo**
- 7. Accoglienza e Dimissioni**
- 8. La lista di attesa**
- 9. Mission, Vision e Politica della qualità e certificazione**
- 10. Indicatori di qualità sull'erogazione del servizio**
- 11. Reclami e tutela dell'assistito**
- 12. Significato e funzione della carta dei servizi**

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 3 DI 17

1. Definizione del servizio

La Caup Le Note di Villa Santa Maria è una Struttura residenziale psichiatrica ad alta intensità riabilitativa e bassa intensità assistenziale destinata a persone di esclusiva competenza psichiatrica che necessitano di residenzialità per tempi definibili nel corso dei programmi terapeutico-riabilitativi.

La Caup è quindi rivolta a utenti con condizioni psicopatologiche stabilizzate provenienti da strutture intensive a maggior gradiente assistenziale per un proseguimento del programma di trattamento o direttamente dal proprio domicilio all'interno di un programma intensivo di presa in carico.

La autonomia dei pazienti è tale da ritenere sufficiente una presenza di operatori in fasce orarie con flessibilità funzionale allo svolgimento di programmi riabilitativi individuali e con un servizio di reperibilità sulle 24 ore.

In questa struttura è previsto che un maggior numero di assistiti acceda a borse lavoro, tirocini formativi e attività esterne individuali, anche allo scopo di sviluppare un sempre minor bisogno dell'operatore il quale comunque, potrà essere contattato in qualsiasi momento qualora dovessero insorgere problemi.

Il percorso clinico-assistenziale di ciascun paziente in struttura residenziale è declinato dal Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTR) elaborato dall'equipe della CAUP, in coerenza con il Piano di trattamento individuale (PTI), in accordo con il C.S.M. inviante.

2. La Caup - Dove siamo

Comunità Alloggio Utenza Psichiatrica

Le Note di Villa Santa Maria

Via Bartolomeo Parodi n. 20/1 – Ceranesi (GE)

La struttura è composta da un appartamento collocato al primo piano di un palazzo e può ospitare sei Assistiti; tale appartamento è composto da una cucina, un soggiorno (utilizzato per svolgere colloqui e/o riunioni-assemblee), quattro camere (di cui due a un posto letto e due a due posti letto), un servizio igienico con doccia, un servizio igienico

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 4 DI 17

disabili, due terrazzi ed una cantina. Gli spazi abitativi si caratterizzano da un lato per un design che ne esalta il comfort e la vivibilità, dall'altro sono volti a garantire la più completa privacy degli ospiti.

La CAUP non è istituzionalmente connotata ma fornisce un ambiente in grado di riproporre la naturalità della famiglia, seppure allargata, una struttura aperta in cui gli utenti sono coinvolti, ed in un certo senso immersi, nella vita quotidiana di una casa normale.

L'immediato collegamento col contesto urbano permette una forte integrazione col tessuto sociale cittadino. Le caratteristiche appaiono congrue con il principio di flessibilità e modularità che ispira il programma, potendosi ben adattare alle esigenze di un'utenza che necessita di una soluzione abitativa, "base sicura" per l'avvio di progetti di inserimento lavorativo e di reinserimento sociale, con carattere quindi di temporaneità, essendo l'obiettivo finale quello dell'acquisizione di una completa autonomia abitativa.

La presente Carta dei servizi viene rivista dalla Direzione, in sede di Riesame, per assicurarne la rispondenza e l'attualità del contenuto all'effettiva operatività del presidio.

La Carta dei servizi viene distribuita agli operatori della struttura e consegnata a tutti coloro (persone/enti) che entrano in contatto con la Comunità per richiesta di informazioni, prenotazioni od accettazioni utenti.

E' inoltre a disposizione degli interessati presso l'ufficio dello staff ed è pubblicata sul nostro sito internet (www.gruppofides.it).

3. Obiettivi e finalità

Il progetto Caup Le Note di Villa Santa Maria nasce da una lunga esperienza del Gruppo Fides nella gestione clinica e riabilitativa di persone affette da patologia psichiatrica in ambito comunitario e risponde a specifiche esigenze di residenzialità assistita rivolta a persone giunte ad una fase avanzata del loro reinserimento sociale.

Non si tratta solo di una proposta abitativa e residenziale per persone ma piuttosto di un intervento pensato e programmato come "individualizzato, complesso e condiviso".

Il progetto è elaborato sul singolo utente tenendo conto della sua storia personale e clinica.

Il passaggio successivo consiste nel creare un percorso coerente, a partire dal primo invio in una struttura, di solito riabilitativa, fino all'inserimento in CAUP ed alla formulazione di

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 5 DI 17

un progetto di reinserimento sociale e lavorativo, coinvolgendo in questo percorso sia l'utente che la sua famiglia.

La finalità è di rendere gli utenti autonomi nella gestione della casa, di sé stessi e nell'interazione con il contesto esterno.

Gli obiettivi del progetto vengono principalmente perseguiti attraverso vari interventi di carattere medico farmacologico, psicoterapeutico e psicologico, psicoterapeutico di gruppo, educativo comportamentale e riabilitativo sociale. La verifica del percorso riabilitativo avviene attraverso incontri periodici e regolari tra i referenti, con il servizio competente e con l'utente stesso.

Con questo strumento è possibile verificare in itinere la validità degli interventi attuati ed eventualmente apportare modifiche ed aggiustamenti utili all'ottenimento degli obiettivi prefissati, con monitoraggio costante del lavoro svolto e dell'andamento clinico dell'assistito.

4. Strumenti e metodi

Il quadro di riferimento del lavoro clinico nella CAUP, che utilizza il metodo già attuato all'interno della CTR Villa Santa Maria, integra aspetti di tipo psicodinamico, che trovano espressione in modo particolare durante le supervisioni, aspetti farmacologici e aspetti di tipo cognitivo-comportamentale, soprattutto nella gestione della quotidianità.

Questa CAUP accoglie persone affette da disturbi psichiatrici che hanno raggiunto, dopo percorsi più strutturati, un'autonomia tale da poter vivere la quotidianità in maniera più personalizzata e individualizzata. La finalità è consentire agli utenti una sempre maggiore autonomia durante la quotidianità e la naturalità dell'abitare con un minor bisogno dell'operatore che, comunque, potrà essere contattato in qualsiasi momento qualora dovessero insorgere problemi.

Lo strumento cardine di intervento è la funzione di supporto e di confronto degli operatori: al fine di verificare l'andamento quotidiano e lo stato psicopatologico degli utenti.

Si effettuano, nello specifico, i seguenti interventi:

- medico-farmacologico, con l'individuazione della terapia più adatta con il consenso dell'utente;

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 6 DI 17

- educativo-comportamentale attraverso la partecipazione alle mansioni quotidiane di vita domestica e il rispetto delle regole;
- riabilitativo-sociale, attraverso la partecipazione a laboratori, ad attività ricreative esterne, uscite e borse lavoro;
- supporto psicologico, attraverso colloqui individuali e di gruppo con lo psicologo di riferimento;
- servizio di reperibilità diurna e notturna dell'operatore di Villa Santa Maria, nei momenti di difficoltà di vario genere degli utenti ;
- attività organizzative-assembleari: l'assemblea con gli assistiti e gli operatori è il momento centrale della vita della CAUP, dove è possibile confrontare ogni singola esperienza. Durante l'assemblea si definisce la programmazione organizzativa, le attività degli utenti, gli orari, le regole, le proposte e tutto ciò che riguarda l'intero gruppo.

Uno degli strumenti fondamentali di lavoro è la riunione settimanale d'équipe, a cui partecipa l'intero staff di lavoro discutendo i casi, organizzando le attività di gruppo ed individuali, incontrando i servizi referenti.

La riunione d'équipe rappresenta il momento in cui viene condivisa l'esperienza che ciascuno fa con l'assistito e i diversi interventi vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce in un progetto terapeutico.

5. Attività e servizi accessori

La vita della CAUP è scandita da orari che riguardano l'intero gruppo di persone ed il singolo: l'orario di sveglia, dei pasti, delle attività di intrattenimento, formative, delle attività terapeutiche e di riposo.

Tra quelle strutturate le principali sono:

- Attività di autogestione: gli utenti, con l'aiuto degli educatori/Therapist e OSS curano i propri spazi di vita personali e collettivi, preparano i pasti quotidianamente, fanno la spesa due volte alla settimana, si occupano della cura dell'abitazione.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 7 DI 17

- Attività organizzative-assembleari: l'assemblea è il momento in cui gli utenti si possono confrontare con gli operatori esprimendo suggerimenti, preferenze e proposte per la programmazione organizzativa delle attività degli assistiti e tutto ciò che riguarda l'intero gruppo.
- Attività sociali: la CAUP non è una struttura chiusa ma si propone di promuovere attività sociali che coinvolgono il territorio, al fine di consentire ai propri ospiti di attivare competenze relazionali e sociali.

In particolare, sono previsti percorsi di formazione scolastica o professionale, realizzabili grazie all'utilizzo di risorse fornite dalle agenzie territoriali di formazione e di avviamento al lavoro oppure partecipazioni a eventi sociali organizzati dalla comunità locale.

L'inserimento al lavoro rappresenta idealmente la tappa più evoluta che il percorso di crescita dell'utente possa raggiungere. La Borsa Lavoro costituisce una risorsa economica che un Ente mette a disposizione su proposta dei responsabili del progetto e rappresenta uno strumento idoneo affinché un utente si sperimenti in un ambito produttivo e si inserisca in un contesto socio-lavorativo in forma ancora in parte "protetta" senza l'ansia che ciò si traduca necessariamente in un'assunzione.

I principali servizi erogati dalla Caup sono di tipo riabilitativo ed educativo, tuttavia, trattandosi di una struttura residenziale, offre una serie di servizi di tipo alberghiero, tra cui l'assegnazione di un posto letto in una camera arredata e il servizio di lavanderia (cambio della biancheria piana).

La ristorazione è un fattore molto importante nel percorso terapeutico. Noi cerchiamo di sviluppare la loro autonomia anche attraverso la preparazione dei cibi. Gli utenti svolgono la spesa alimentare e la preparazione dei pasti autonomamente con la supervisione dell'educatore/terp.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 8 DI 17

6. Composizione dell'Equipe

Il personale operante in struttura rispetta gli standard previsti per l'autorizzazione e l'accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale ovvero:

- **Responsabile Sanitario:** è il responsabile della struttura sotto il profilo igienico e sanitario e del case-management con riguardo alla gestione della terapia farmacologica e al monitoraggio clinico. Garantisce la reperibilità psichiatrica e la gestione delle emergenze e urgenze cliniche attraverso l'ausilio di altri colleghi presenti nella CTR Villa Santa Maria. Collabora con i referenti territoriali.
- **Amministrativo (appalto esterno Fides Servizi):** gestisce i dati relativi alla copertura dei servizi e sostituzioni di personale nonché quelli relativi agli acquisti di beni e materiali. Coordina i rapporti con l'Ente committente e con le realtà a vario titolo interessate coinvolgendo, ove necessario, altri membri dell'equipe. Gestisce la fatturazione e gli assolvimenti contabili.
- **Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica e/o Educatore:** affianca operativamente l'utente nel percorso terapeutico individuato, nella condivisione della quotidianità e degli atti ad essa legati. Tiene i contatti (per le questioni logistiche ed operative), con i familiari degli ospiti e con i loro referenti territoriali. Organizza le attività terapeutiche riabilitative e ricreative di gruppo; coordina organizza e presiede le riunioni di equipe redigendone il calendario.
- **Infermiere (appalto esterno):** Si occupa della somministrazione della terapia iniettiva e Long Acting e dei processi legati all'approvvigionamento ed alla custodia dei farmaci. Tiene i contatti con il medico di base.
- **Psicologo:** svolge i colloqui individuali e conduce una volta a settimana gruppo di attività sociali affiancato dal TeRP / Educatore

Tutti gli operatori, ciascuno per le proprie competenze, sono inseriti in un progetto di Formazione Permanente continua coordinato e monitorato dalla Direzione.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 9 DI 17

7. Accoglienza e Dimissioni

La Caup eroga trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere intensivo ad utenti psichiatrici:

- in regime di convenzione con il SSN, provenienti dai centri di salute mentale di tutta Italia;
- in regime privatistico solvente.

La retta viene stabilita in base ai servizi erogati e può comprendere:

- tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona;
- gli interventi riabilitativi sanitari e gli aspetti "alberghieri".

Non rientrano nella retta le seguenti spese che rimangono a carico degli assistiti:

- abbigliamento;
- prodotti per l'igiene personale;
- spese personali (es. acquisto sigarette, consumazione al bar);
- eventuali ticket per visite sanitarie specialistiche e farmaci;
- farmaci non coperti dal SSN;
- soggiorni estivi;
- attività sportive non comprese in quelle previste dalla Caup (es. palestra e piscina);
- spese per ripristino e/o riparazione di eventuali danni causati volontariamente dagli utenti.

Il primo contatto con la struttura deve comunque avvenire attraverso l'invio di una relazione clinica a cura dei servizi invianti e/o dai medici specialisti che operano sul territorio al Responsabile Sanitario che la esamina al fine di stabilirne l'idoneità, ossia decide se il caso di specie possa essere trattato in Caup.

Successivamente avviene l'incontro di conoscenza reciproca fra il gruppo residente, gli operatori ed il futuro utente che consente di valutare il grado di consenso dell'utente, il

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 10 DI 17

quale viene esaurientemente informato sulla vita in CAUP, sul regolamento interno e sulla necessità della sua collaborazione.

L'accoglimento definitivo dell'utente è soggetto ad inderogabile approvazione amministrativa risultante dalla ricezione della delibera della A.S.L. proponente e dall'assunzione da parte dei familiari dei costi relativi alle spese personali oppure, per il regime di solvenza, al perfezionamento del contratto di ospitalità.

8. Lista di attesa

La lista di attesa che la CAUP gestisce in proprio è sia quella degli utenti che accedono alla struttura in regime privatistico (solvenza diretta) sia quella degli utenti provenienti dal CSM/ASL di appartenenza.

Le richieste vengono immediatamente sottoposte al preventivo giudizio di idoneità clinica espresso insindacabilmente dal Responsabile Sanitario, il quale comunica sempre e tempestivamente ai soggetti invianti l'esito di tale valutazione.

Le richieste di inserimento idonee vengono archiviate dal Direttore Sanitario in ordine cronologico di arrivo. Quando si libera un posto letto al fine di contattare il possibile candidato o il CSM di competenza, si rispetta l'ordine di arrivo della richiesta di inserimento archiviata.

Il Direttore Sanitario riesamina il caso specifico accertandosi che sia ancora valida l'idoneità clinica e ne vaglia la compatibilità con l'ambiente, ovvero con la tipologia di ospiti presenti in quel momento in CAUP.

Se il risultato è positivo viene avviata la procedura di inserimento, se invece mancasse anche solo uno dei due requisiti, il Direttore Sanitario passa alla richiesta di inserimento successiva fino a quando non trova un soggetto idoneo non solo clinicamente, ma anche sotto il profilo ambientale.

Resta inteso che le richieste inevase rimangono archiviate e saranno vagliate non appena si liberino ulteriori unità abitative.

I tempi di attesa sono variabili in relazione alla disponibilità del posto-letto ed alla compatibilità del candidato con il gruppo residenziale.

All'atto di ammissione dell'utente si richiedono i seguenti documenti:

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 11 DI 17

- documento di identità;
- codice fiscale;
- tesserino sanitario ed eventuali esenzione dal ticket per patologia specifica;
- pregressa documentazione clinica
- esami ematici sierologici.

Viene aperta la cartella clinica informatizzata e mantenuta una cartella cartacea per i referti in formato cartaceo (benché scansionati e allegati alla cartella clinica informatizzata). Il trattamento dei dati sensibili avviene nel rispetto della normativa vigente (Codice privacy e Regolamento UE 679/2016).

Qualora esistano i presupposti per una dimissione, quest'ultima viene concordata con tutte le parti interessate esattamente come avviene per l'ingresso.

La dimissione si effettua:

- se il progetto terapeutico ha dato buon esito;
- se si presenta la necessità di un trasferimento in altra struttura, anche per esigenze familiari o sanitarie;
- se non viene rispettato il Regolamento interno sottoscritto al momento dell'ingresso;
- per gravi inadeguatezze comportamentali;
- per abbandono volontario dell'assistito;
- per non condivisione del progetto terapeutico.

In ogni caso, la cartella clinica viene chiusa ed archiviata il giorno della dimissione.

9. Mission, Vision, Politica della qualità e Certificazione

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita degli utenti, dei loro parenti e del personale;

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 12 DI 17

- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei familiari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

Mission

La nostra missione consiste nel fornire trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere intensivo nell'ambito di programmi volti al raggiungimento di obiettivi nelle aree dell'autonomia della gestione della persona e dell'abitazione, delle risorse economiche e delle relazioni sociali. La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come utente, familiare o servizio psichiatrico pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Vision

Far diventare la CAUP un punto di raccordo tra i diversi portatori d'interesse coinvolti nel processo (utente, famiglia, Asl) fornendo non solo l'aiuto riabilitativo al soggetto in condizioni di disagio ma soprattutto garantendo un'idonea assistenza e supporto alla famiglia nell'affrontare il percorso riabilitativo del congiunto, rendendola parte attiva del processo e nello stesso tempo formandola per la gestione del successivo rapporto con il familiare.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- mantenere l'accreditamento della CAUP come struttura residenziale psichiatrica ad alta intensità riabilitativa ed a bassa intensità assistenziale (SRP 1.3)
- garantire l'assolvimento degli obblighi formativi degli utenti, anche rispetto al tempo libero ed alle relazioni sociali;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione dell'utente psichiatrico nell'ambito della propria famiglia;

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 13 DI 17

- creare le condizioni affinché gli utenti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie
- lavorare in stretta sinergia con il CSM inviante per costruire nel tempo un'importante rete di sostegno per il rientro sul territorio.

La Certificazione di Qualità è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della CAUP, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

Il sistema di qualità implementato in conformità alla normativa ISO 9001 è certificato da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas.

10. Indicatori di qualità sull'erogazione del servizio

La valutazione del servizio erogato della CAUP viene definito sulla base dell'analisi di tre aspetti:

- l'andamento degli indicatori di servizio;
- il lavoro clinico quotidiano e il raggiungimento degli obiettivi prefissati per ogni singolo utente;
- l'analisi dei Questionari sulla Qualità per utenti e familiari.

La Direzione, sulla base di una consolidata esperienza pregressa, ha individuato i seguenti indicatori di controllo ed i relativi valori soglia, ossia gli standard di quantità e qualità del servizio di cui si impegna ad assicurare il rispetto:

utenti dimessi in modo non concordato	0
utenti che hanno lavorato almeno 30 giorni nel corso dell'anno	uguale/> di 1
utenti che hanno avuto un ricovero in SPDC	uguale/< 5
utenti che sono stati visitati in Pronto Soccorso a seguito di un atto anticonservativo	nessuno/= 1
utenti che hanno commesso un atto etero	nessuno/= 1

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 14 DI 17

aggressivo tale da comportare la visita in Pronto Soccorso della vittima	
utenti che hanno passato almeno una notte fuori dalla struttura senza rendersi rintracciabili dagli operatori	uguale/< 2
Partecipazione ad attività ricreative esterne alla Caup	uguale/> 2
Effettuazioni di viaggi individuali (culturali, turistici, di piacere etc.)	uguale/> 2
turn over del personale di assistenza	0/=1

(dati riferibili all'anno solare)

Una volta alla settimana si tiene una riunione d'equipe a cui partecipa l'intero staff di lavoro discutendo i singoli casi clinici, organizzando le attività di gruppo ed individuali, incontrando i servizi referenti.

La riunione d'équipe rappresenta il momento in cui viene condivisa l'esperienza che ciascuno fa con l'utente e i diversi interventi vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce in un progetto terapeutico. Tale piano può essere passibile di aggiustamenti in corso d'opera finalizzati comunque al raggiungimento degli obiettivi pianificati per ciascun utente.

La somministrazione dei questionari sulla soddisfazione avviene, per ciascun utente, almeno una volta all'anno. Vista la dinamicità della struttura in termini di ingressi e dimissioni, si è stabilito che la somministrazione deve avvenire dopo il secondo mese di inserimento e non oltre il sesto mese. Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari e le sottopone alla Direzione affinché sia possibile pianificare le azioni necessarie e/o suggerite. I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti assistiti, ai loro familiari e agli enti invianti.

11. Reclami e tutela dell'assistito

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 15 DI 17

La Caup garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente assistito, attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni insorto prima, durante e dopo l' inserimento nella Caup.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale l'utente, o suo familiare, o ente inviante esprime una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi oltre che previsto dalla normativa vigente.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo "Reclami" che può essere ritirato in CAUP ed ivi riconsegnato;
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore Sanitario;
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, ad un operatore;
- inviando un fax firmato o una e-mail.

La Direzione si impegna a dare immediata risposta alle segnalazioni di veloce soluzione. Nei casi in cui il reclamo meriti maggior approfondimento avvia un'indagine conoscitiva con gli operatori interessati e fornisce risposta scritta almeno entro 30 giorni dalla segnalazione.

Con cadenza annuale, di norma in sede di riesame, la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso in merito ai reclami ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della CAUP al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

12. *Significato e funzione della carta dei servizi*

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 16 DI 17

- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire all'utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale l'utente, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore. Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 10 DEL 01/04/2025
	LE NOTE DI VILLA SANTA MARIA	PAG 17 DI 17

- **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.
- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico-scientifico.