

FONDAZIONE



BARTOLOMEI CASTORI



# CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04 del 13/02/2023

**Unità di Convivenza Psichiatrica**

## INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è uno di questi strumenti, che persegue due principali obiettivi. Uno è quello di fornire tutte le informazioni che possono facilitare il percorso dei cittadini nell'accesso ai servizi offerti dalle strutture del nostro territorio, in quanto una informazione adeguata permette di utilizzare in modo più appropriato e in base alle proprie necessità le strutture stesse.

L'altro obiettivo è quello di tutelare i diritti di coloro che accedono ai servizi, attraverso l'adozione di impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è stata istituita a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici", che prevedeva l'obbligo della stesura della Carta dei Servizi per le Istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale.

La Regione dell'Umbria, dopo aver stabilito che la Carta dei Servizi doveva essere attivata in tutte le Aziende sanitarie pubbliche entro il 1999 (Piano Sanitario Regionale 1999-2001), ha definito con deliberazione del Consiglio regionale n. 314 del 23 Luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003-2005) l'estensione della Carta dei Servizi anche ai soggetti privati in ipotesi di loro gestione di strutture e servizi sanitari e socio- sanitari.

Con D.D. n. 9067 del 6.11.2014 la Regione Umbria – Direzione Regionale Salute e Coesione Sociale ha concesso la autorizzazione alla realizzazione (diversa utilizzazione) di una struttura da destinare ad Unità di Convivenza Psichiatrica per n. 8 posti letto ubicata in Foligno, Via Sportella Marini n. 44, della quale è titolare la Opera Pia Bartolomei Castori.

Con D.D. n. 3335 del 19/05/2015, la Regione Umbria – Direzione Regionale Salute e Coesione Sociale ha concesso l'autorizzazione all'esercizio dell'Unità di Convivenza Psichiatrica per 8 posti letto nella struttura sopra indicata.

\* Per rendere comprensibili i contenuti della presente carta anche a persone che non conoscano la lingua italiana, in caso di necessità, verrà contattato il mediatore culturale per la traduzione della stessa

## INDICE

### **PARTE PRIMA**

#### **(Presentazione e principi generali)**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ➤ Organigramma_____                | 4 |
| ➤ Mission e Vision_____            | 5 |
| ➤ Organizzazione del servizio_____ | 5 |
| ➤ Staff_____                       | 6 |
| ➤ Regolamento_____                 | 6 |

### **PARTE SECONDA**

#### **(Informazioni sulla struttura e servizi forniti)**

|  |   |
|--|---|
| ➤ Caratteristiche della struttura, modalità di accesso e dimissioni_____ | 6 |
| ➤ Prestazioni erogate_____   | 7 |

### **PARTE TERZA**

#### **(Standard di qualità, impegni e programmi)**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| ➤ Indicatori e Standard_____ | 8 |
|------------------------------|---|

### **PARTE QUARTA**

#### **(Tutela e verifica degli impegni)**

|  |    |
|--|----|
| ➤ Criteri di tutela_____                           | 9  |
| ➤ Comunicazioni, rimostranze e partecipazione_____ | 11 |

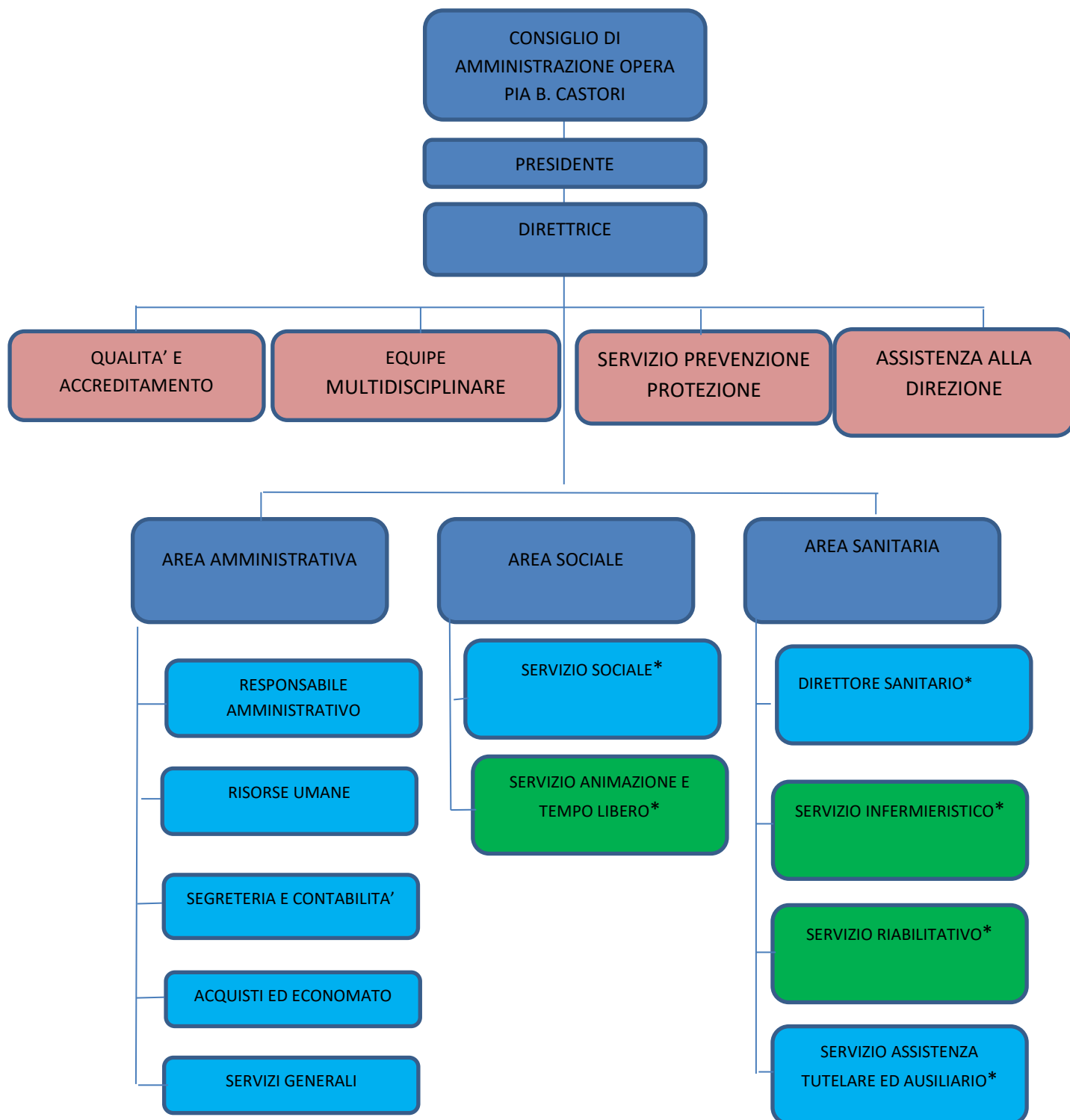
### **APPENDICE**

|                   |    |
|-------------------|----|
| ➤ Allegato A_____ | 13 |
|-------------------|----|

## PARTE PRIMA

(Presentazione e principi generali)

### ORGANIGRAMMA



Nota: le caselle contrassegnate con il colore verde non sono applicabili all'Unità di Convivenza Psichiatrica; le caselle con asterisco si riferiscono a servizi esternalizzati.

## **MISSION E VISION**

L'Unità di Convivenza Psichiatrica ha lo scopo di sostenere gli ospiti negli atti di vita quotidiana e nelle occasioni di vita sociale e inclusione nel tessuto locale, aiutandoli ad esplorare ed agire le loro autonomie e abilità di base. Deve anche essere prodotto e mantenuto un buon livello di adesione al programma terapeutico riabilitativo individuale, il quale viene stilato per ogni soggetto interessato dall'équipe multidisciplinare del Centro di Salute Mentale territoriale. Il servizio rappresenta quindi una risposta alla globalità dei bisogni degli ospiti, in un contesto sostitutivo a quello familiare, che ha come finalità il raggiungimento della loro massima autonomia rispettando ogni diversità individuale.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Opera Pia Bartolomei Castori, ente dal quale emana l'Unità di Convivenza Psichiatrica, è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato, per volontà testamentaria e statutaria, dal Vescovo pro-tempore di Foligno che ne è anche il Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione è composto, oltre che dal Presidente, da tre sacerdoti e tre laici, di cui uno con il titolo di ragioniere.

La Direzione dell'Unità di Convivenza è affidata alla Madre Superiora della Comunità delle Suore Figlie di S. Anna, in collaborazione con il Direttore Sanitario; i due dirigenti sono coadiuvati da personale con qualifica amministrativa, sociale e ausiliaria, dipendente dell'Opera Pia o convenzionato a essa.

La struttura ha una capacità ricettiva massima di 8 persone e si compone di un soggiorno, una cucina/sala da pranzo, tre bagni e quattro camere da letto doppie. Dispone anche di un ampio spazio esterno.

Il personale operante al suo interno garantisce un'assistenza nelle 12 ore diurne, dalle 8.00 alle 20.00, 7 giorni su 7.

L'Unità di Convivenza Opera Pia Bartolomei Castori, è situata in una zona di Foligno facilmente accessibile, anche con i mezzi pubblici: tale peculiarità è importante per evitare qualsiasi forma di isolamento degli ospiti ivi residenti, i quali, invece, devono essere incoraggiati e favoriti all'inserimento nel tessuto sociale.

## STAFF

- Direttrice della Residenza Protetta *Madre Superiora delle Suore Figlie di Sant'Anna*
  - o Tel. 0742350219
- Direttore Sanitario
  - o Tel. 0742350219 (interno n.3) – Fax 0742350219
  - o Email [dottore@bartolomeicastori.it](mailto:dottore@bartolomeicastori.it)
- Coordinatore degli Infermieri
- Responsabile Assistenza Sociale
  - o Tel. 0742350219 (interno n.2)
  - o Email [sociale@bartolomeicastori.it](mailto:sociale@bartolomeicastori.it)
- Responsabile Servizio Riabilitazione
- Responsabile Servizio alla Persona
- Responsabile Servizio Animazione – Animatrice Coordinatrice
- Responsabile Servizio Guardaroba
- Responsabile Servizio Qualità
- Responsabile Servizio Sicurezza e Servizio Economato
  - o Tel. 0742350219 (interno n.1)
  - o Email [economo@bartolomeicastori.it](mailto:economo@bartolomeicastori.it)
- Responsabile Amministrativo
  - o Tel. 0742350219 (interno n.1)
  - o Email [amministrazione@bartolomeicastori.it](mailto:amministrazione@bartolomeicastori.it)

## REGOLAMENTO

L'Unità di Convivenza Opera Pia Bartolomei Castori si avvale di un proprio Regolamento interno, il quale definisce in materia organica alcuni principi e regole fondamentali atte a disciplinare la vita comunitaria della struttura e a disciplinare i rapporti tra le Istituzioni garanti di alcuni servizi, gli ospiti, il personale operante all'interno e la comunità esterna.

## PARTE SECONDA

**(Informazioni sulla struttura e servizi forniti)**

### **CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA, MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI**

L'Unità di Convivenza Opera Pia Bartolomei Castori è una struttura residenziale, afferente al Dipartimento di Salute Mentale e al Centro di Salute Mentale del territorio, che accoglie persone con disagi psichiatrici stabilizzati, nei termini ed alle condizioni previsti dalla normativa nazionale e regionale in materia.

In particolare, secondo quanto previsto dalla DGR 21/2005 della Regione Umbria, questa tipologia di struttura si rivolge a soggetti non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, che necessitano di assistenza non continuativa nelle 24 ore; possono essere accolte persone con bisogno di sostegno emotivo in particolari momenti del trattamento individuale e persone con una storia di malattia più lunga e che hanno bisogno, prevalentemente, di interventi volti alla socializzazione.

Le ammissioni e le dimissioni degli ospiti dall'Unità di Convivenza vengono effettuate sotto la direzione e responsabilità del CSM cui afferisce la struttura e avvengono a seguito di valutazioni effettuate dall'equipe multidisciplinare del servizio.

### **PRESTAZIONI EROGATE**

I servizi che vengono offerti agli ospiti dell'Unità di Convivenza possono essere classificati e descritti come segue:

#### **Prestazioni assistenziali di aiuto alla persona**

Sono erogate da Operatori Socio Sanitari qualificati e professionali i quali sostengono e affiancano gli ospiti:

- nella cura di sé (igiene personale, abbigliamento, sana alimentazione, tutela della salute e terapie mediche);
- nello svolgimento delle attività quotidiane;
- nelle relazioni con la famiglia, con le varie figure professionali che incontrano durante il loro percorso terapeutico-riabilitativo, con gli altri ospiti, con il territorio;
- nella partecipazione alle attività ludico-ricreative, culturali e di socializzazione (che evitano l'isolamento degli ospiti), anche al di fuori della Struttura, compatibilmente con l'organizzazione del servizio;
- nell'accompagnamento in eventuali attività occupazionali.

#### **Prestazioni alberghiere**

La struttura assicura:

- la preparazione quotidiana del vitto nel rispetto delle norme igienico-sanitarie in vigore.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.30
  - Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
  - Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30;
- il servizio lavanderia, guardaroba e pulizie.

## **PARTE TERZA**

**(Standard di qualità, impegni e programmi)**

### **INDICATORI E STANDARD**

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare evidenza ai Clienti che gli impegni presi e le garanzie fornite attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti. All'Interno della presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori che verranno utilizzati per misurare i livelli di qualità dei servizi forniti nell'Unità di Convivenza Psichiatrica.

Gli indicatori sono stati definiti in relazione agli aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- aspetti strutturali;
- aspetti organizzativi;
- aspetti servizio socio-assistenziale;

Il controllo/monitoraggio degli indicatori è realizzato tramite il supporto delle registrazioni interne delle attività svolte, nonché tramite la distribuzione periodica di questionari volti a misurare la soddisfazione dell'utente. In un range di punteggio che va da un minimo di 1 a un massimo di 5, la Fondazione si pone l'obiettivo di raggiungere, per ogni aspetto riguardante i servizi erogati, un risultato che va da 4 a 5, indicando quindi una soddisfazione medio/alta dell'utente.

#### **Aspetti strutturali**

##### Spazi

Gli spazi dell'Unità di Convivenza Psichiatrica sono composti da cucina, camere, servizi igienici, sala comune e un ampio spazio esterno.

#### **Aspetti organizzativi**

Gli indicatori e gli standard riferiti alle risorse professionali sono finalizzati alla misurazione dei seguenti aspetti:

- indicatori riferiti all'organico, alla qualificazione del personale e competenze professionali possedute (qualificazione del personale);
- la capacità di accrescere le competenze attraverso l'aggiornamento e lo sviluppo delle professionalità (formazione del personale, n. ore di formazione);

#### **Aspetti servizio socio-assistenziale**

Indicatori riferiti agli ambienti di vita quotidiana



- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alle camere, ai servizi igienici, degli spazi comuni.

#### Indicatori riferiti al servizio di ristorazione

- Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti;
- indice di rotazione del menù stagionale (numero di volte in cui un menù giornaliero viene ripetuto nel mese);
- soddisfazione dell'utente;
- giudizio complessivo sulla qualità del servizio di ristorazione.

#### Indicatori riferiti alle attività proposte dalla struttura e all'organizzazione della giornata dell'utente

- Giudizio complessivo su: attività proposte nel tempo libero, all'interno e all'esterno della struttura.

#### Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura (informazioni di tipo socioassistenziale, rapporto umano, empatia, cortesia, disponibilità, personalizzazione del servizio di assistenza e cura).

## **PARTE QUARTA**

### **(Tutela e verifica degli impegni)**

#### **CRITERI DI TUTELA**

In linea generale, l'Unità di Convivenza Opera Pia Bartolomei Castori si impegna, nel proprio territorio, a garantire servizi efficaci e appropriati; questo impegno si realizza nel rispetto delle esigenze dei cittadini e secondo criteri di efficienza nell'uso delle risorse disponibili.

Le attività della struttura vengono svolte tutelando gli ospiti inseriti nel rispetto dei seguenti principi:

#### **Eguaglianza**

Ogni ospite ha uguali diritti riguardo all'accesso ai Servizi prestati; i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti.

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori della struttura sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica. Tale principio significa l'impegno ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali (in quanto le modalità di erogazione delle prestazioni vengono adeguate alle esigenze del singolo utente).

### **Imparzialità**

Il comportamento degli organi e degli operatori della UdC nei confronti dei cittadini-utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali. Nei casi di funzionamento irregolare o di sospensione dei servizi, la struttura si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

#### **a) Nei confronti dei cittadini singoli ed associati**

La struttura orienta la valorizzazione del processo partecipativo proprio dell'utente singolo e delle sue associazioni garantendone l'ascolto, la proposta, il controllo anche ai fini di supporto, modifica o integrazione di attività.

#### **b) Nei confronti delle istituzioni**

La struttura, nell'esercizio della propria autonomia, attiva la piena collaborazione con tutte le istituzioni ricercando le possibili sinergie e concorrendo alla realizzazione di Patti e/o Piani integrati.

Si impegna ad attuare le funzioni attribuite alla sua competenza con il coinvolgimento dell'intero sistema aziendale, nello spirito di leale collaborazione istituzionale, quale strumento di innovazione partecipativa nella programmazione e nella gestione dei servizi offerti.

#### **c) Nei confronti degli operatori**

La struttura riconosce il significato strategico e di valore degli operatori e professionisti dipendenti e/o convenzionati dei quali si avvale, nei quali individua il vero capitale, al di là delle scelte operate nella determinazione del modello organizzativo.

Promuove e tutela forme di valorizzazione del personale, favorendone la partecipazione decisionale negli ambiti di competenza riconosciuti, il coinvolgimento nella responsabilità,

la gratificazione professionale, la formazione e l'aggiornamento. Il processo di valorizzazione del personale costituisce impegno prioritario della Direzione della struttura.

#### **d) Nei confronti del contesto socio-economico**

La struttura è consapevole della sua appartenenza al contesto sociale, economico e culturale dell'ambito territoriale di suo riferimento e si impegna a esserne diretta espressione istituzionale, mediante l'assunzione di forme partecipative e di correlazione, promuovendo il suo ruolo di ente sociale non lucrativo.

#### **Efficienza ed efficacia**

La struttura programma ed attua i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza. Il miglioramento continuo dei servizi offerti, la continua ricerca della qualità delle prestazioni, la individuazione di modelli assistenziali innovativi e sempre più rispondenti alle mutate esigenze; in sostanza, la realizzazione di un sistema che, compatibilmente con le risorse disponibili, garantisca efficacia, appropriatezza, efficienza, equità, e professionalità.

#### **Pari opportunità**

La struttura garantisce, a parità di bisogno e salvo il proprio ruolo di esecutrice delle indicazioni dei soggetti pubblici deliberanti, pari opportunità alle prestazioni, ai servizi, alle facilitazioni e agli strumenti messi a disposizione dal Servizio Sanitario.

### **COMUNICAZIONI, RIMOSTRANZE E PARTECIPAZIONE**

L'ospite deve mantenere con il personale rapporti di rispetto e di comprensione e può far presente le proprie necessità e difficoltà. Il personale agirà nel rispetto dei diritti dell'ospite e delle esigenze di servizio, comunicando tali esigenze alla Direzione della Struttura, qualora escano dalle proprie competenze.

Per qualsiasi comunicazione e segnalazione di eventuali problemi riscontrati nel tempo possono essere riempiti appositi modelli reperibili nella Struttura.

Per qualsiasi comunicazione, informazione, richiesta di chiarimento o rimostranza, la Direzione e il Responsabile Sanitario sono disponibili a colloqui con i parenti in qualsiasi giorno, previo appuntamento.

**APPENDICE**

**ALLEGATO A**

**MODULO DI SEGNALAZIONE E OSSERVAZIONE**

Il/La sottoscritto/a ..... residente  
a ..... in Via/Piazza ..... in qualità di:  
Ospite  Familiare  Volontario  Altro  .....  
della Sig.ra .....

- Desidera segnalare alla Direzione della Residenza Protetta quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Luogo e data, .....

Il presente modulo può essere spedito al seguente indirizzo "Opera Pia Bartolomei Castori, Via Sportella Marini 44, 06034" FOLIGNO, imbucato nella cassetta della posta o consegnato a mano alla Direttrice della Struttura.