

Carta dei Servizi
*duemila**ventitre***



Comunità Terapeutica/Riabilitativa

Centro Osservazione e Diagnosi –
Villa Nina

Indice

1. Chi siamo

2. Presentazione della Fondazione

3. I Servizi offerti

3.1 PROGRAMMA RESIDENZIALE TERAPEUTICO/RIABILITATIVO E PROGRAMMA RESIDENZIALE PEDAGOGICO/RIABILITATIVO per soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti.

3.2 PROGRAMMA RESIDENZIALE CENTRO OSSERVAZIONE E DIAGNOSI – VILLA NINA

4. Modalità di accesso ai Servizi

5. Regole di vita comunitaria

6. Diritti e doveri degli ospiti

7. Principi fondamentali

8. Meccanismi di tutela

9. Standard di qualità dei Servizi



Gentile Ospite,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti noi che, a vario titolo, operiamo presso la Fondazione, augurandoLe quanto prima un sereno ritorno a casa.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore Generale

Dott. Patrizio Lamonaca



1. Chi siamo

FONDAZIONE NUOVO VILLAGGIO DEL FANCIULLO “CELSE ED ANNA FRASCALI”

COMUNITA' TERAPEUTICO/RIABILITATIVA E MODULO PEDAGOGICO/RIABILITATIVO

VIA 56 MARTIRI, 79

48124 PONTE NUOVO DI RAVENNA – RAVENNA

Tel: 0544.603511 Fax: 0544.603526

Sito web: www.villaggiofanciullo.org

Segreteria comunità: tel. 0544.603511 – fax 0544.603526

e-mail: segreteria@villaggiofanciullo.org

CENTRO OSSERVAZIONE E DIAGNOSI – VILLA NINA

VIA DEL PINO, 104

48124 PONTE NUOVO DI RAVENNA – RAVENNA

Tel/fAX: 0544.552150

Sito web: www.villaggiofanciullo.org

e-mail: villanina@villaggiofanciullo.org

Presidente

dott. Giuseppe Paolo Belletti

Vice Presidente

dott. Giovanni Gagliardi

Direttore Generale

dott. Patrizio Lamonaca

Direttore Sanitario CT

dr.ssa Manuela Ceccarelli

Direttore sanitario COD – Villa Nina

dr.ssa Roberta Carrozzo

La “Carta dei Servizi” della Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l’uso dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento la Fondazione intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l’ente pubblico ed i cittadini.

La presente “Carta dei Servizi” della Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo deve essere interpretata in chiave dinamica, in quanto sarà oggetto di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla Fondazione stessa.



Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al Dicembre 2022. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della Fondazione indicati nell'interno di questo documento.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo (www.villaggiofanciullo.org).

2. Presentazione della Fondazione

La Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo si è costituita agli inizi degli anni '90 per volontà di don Ulisse Frascali, come evoluzione naturale della precedente Associazione, attiva già negli anni '70. L'Associazione aveva come scopo la realizzazione di progetti e interventi riguardanti persone in condizioni di svantaggio (pazienti psichiatrici, alcolisti, persone senza fissa dimora e i primi casi di tossicodipendenza).

Nel rispetto della tradizione e della filosofia del Villaggio del Fanciullo, negli ultimi anni, l'intervento terapeutico-riabilitativo si è maggiormente strutturato. Ad oggi la Fondazione gestisce, con determinazione di accreditamento del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia-Romagna n. 9247 del 4 agosto 2008, due strutture sanitarie, una rivolta alla cura e alla riabilitazione dalle tossicodipendenze, la seconda rivolta all'inquadramento diagnostico con il Centro Osservazione e Diagnosi.

La Fondazione ha come scopo provvedere, direttamente o mediante enti o società collegate, secondo le condizioni e la disponibilità di strutture, all'assistenza di persone svantaggiate che necessitano di cure e ospitalità temporanea con l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, senza scopo di lucro, nei settori "assistenza socio-sanitaria", "formazione", "beneficenza" e "ricerca scientifica".

La Fondazione, in considerazione degli scopi che si propone, intende raggiungere le proprie finalità mediante la realizzazione e/o gestione di strutture strettamente integrate nella rete dei servizi socio-sanitari esistenti nel territorio e dedicati in particolare all'assistenza alle fasce deboli della popolazione.

L'attività svolta dalla Fondazione è finalizzata al recupero e al reinserimento sociale di tossicodipendenti, alcolisti, immigrati, emarginati in genere, nel rispetto e nella promozione dei diritti dell'uomo.

L'attività è impostata in un'ottica terapeutica e pedagogica finalizzata alla responsabilizzazione, al recupero e al reinserimento sociale degli emarginati, accogliendoli nelle proprie strutture residenziali, impartendo loro istruzione, tecnica o pratica, curando il loro recupero fisico, morale e mentale, praticando terapie idonee



3. I servizi offerti

3.1 PROGRAMMA RESIDENZIALE TERAPEUTICO/RIABILITATIVO E MODULO PEDAGOGICO/RIABILITATIVO per soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti.

Tali attività si attuano presso la sede centrale di Ponte Nuovo di Ravenna, struttura sanitaria accreditata con Decreto di Accreditamento n° 9247 del 04/08/2008.

Programma Terapeutico/Riabilitativo (40 posti)

Il modello di intervento, bio-psico-sociale, prevede un intervento di cura e riabilitazione. La durata del programma è di 6/18 mesi, con possibilità di proroga in relazione all'evoluzione del processo di cura e delle necessità dei pazienti.

L'intervento terapeutico, sempre individuale, si avvale di gruppi bisettimanali coordinati con tecnica operativa e di colloqui individuali strutturati, la cui frequenza viene stabilita in base alla valutazione delle problematiche esistenti.

Modulo Pedagogico/Riabilitativo (10 posti)

Il programma ad alta intensità terapeutica può essere seguito da un intervento ad intensità terapeutica medio/bassa, dove prevalgono aspetti educativi, che ha come scopo facilitare il reinserimento sociolavorativo. Durata del programma 6 mesi con possibilità di eventuale proroga dopo la valutazione degli esiti.

Metodologia operativa

La Metodologia operativa si basa sul modello dialettico-comportamentale (Dialectical Behavior Therapy DBT) e utilizza l'approccio sistemico-relazionale nel lavoro con i familiari. Per il trattamento di problematiche legate ad eventi traumatici e ad esperienze emotivamente stressanti, ad integrazione, si utilizza come metodo psicoterapeutico strutturato, l'EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing)

1. Progetto di intervento con definizione degli obiettivi terapeutici condivisi con il paziente e con il Servizio inviante
2. Assessment finalizzato all'inquadramento clinico e diagnostico, mediante l'utilizzo della batteria di test indicata nelle Linee di Indirizzo della Regione Emilia-Romagna (LI-RER) per il trattamento dei Disturbi Gravi di Personalità
3. Consulenza psichiatrica a cadenza settimanale, per i pazienti con Doppia Diagnosi, fino al raggiungimento di una buona compliance farmacologica
4. Trattamento psicoterapeutico individuale con colloqui settimanali
5. Gruppo Mindfulness Gruppo a cadenza settimanale che applica il protocollo per la prevenzione delle ricadute (MBRP) finalizzato ad accrescere la consapevolezza circa le esperienze interiori, in termini di schema di pensiero, emozioni e comportamenti sottostanti i comportamenti disfunzionali e all'acquisizione di nuove abilità per la gestione delle situazioni a rischio
6. Gruppo psicoeducativo. Gruppo a cadenza settimanale in cui le dinamiche relazionali fra gli utenti, vengono messe in relazione al funzionamento relazionale nei contesti di vita esterni alla comunità terapeutica
7. Gruppo emozioni. Gruppo a cadenza settimanale che prevede un percorso di alfabetizzazione emotiva e l'acquisizione di abilità di regolazione delle emozioni al fine di promuovere un maggior benessere personale, facilitare la comunicazione con l'altro e favorire comportamenti assertivi
8. Colloqui psicoeducazionali con i familiari
9. Corsi di formazione professionale
10. Attività lavorative



11. Attività culturali, sportive, ludiche

L'Equipe terapeutica è così costituita:

- Direttore Sanitario
- Supervisore
- Psicologi/Psicoterapeuti
- Medico Generico
- Operatori
- Educatori professionali
- Infermiere professionale
- Addetti alla gestione quotidiana della casa
- Volontari

SEDE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

VIA 56 MARTIRI, 79
48124 PONTE NUOVO DI RAVENNA – RAVENNA
Tel: 0544.603518 Fax: 0544.603526

Sito web: www.villaggiofanciullo.org
Segreteria comunità: tel. 0544.603511 – fax 0544/603526
e-mail: segreteria@villaggiofanciullo.org

Programma giornaliero

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Ore 7.00	Sveglia	Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione
Ore 7.15-7.30	Colazione	Tutti gli utenti fanno insieme colazione
Ore 7.35-7.45	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 8.00-11.30	Riordino Locali	Secondo un programma mensile gli utenti divisi in gruppi si occupano delle pulizie dei locali e del riordino della struttura abitativa e ricreativa
Ore 8.00-11.30	Attività terapeutica, ergoterapica o attività formativa	Gli utenti svolgono le attività terapeutiche, ergoterapeutiche previste dal programma giornaliero
Ore 12.00-12.30	Pranzo	Tutti gli utenti pranzano insieme
Ore 12.30-13.00	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 12.30-14.00	Riposo	Gli utenti possono usufruire di questa pausa per riposarsi e rilassarsi facendo ciò che a loro interessa: leggere, scrivere, giocare



Ore 14.00-17.30	Attività terapeutica, ergoterapica o attività formativa	Continuano anche nel pomeriggio le attività terapeutiche, ergoterapeutiche previste dal programma giornaliero
Ore 17.30-19.00	Doccia e tempo libero	Tutti gli utenti si ritirano nelle proprie stanze per la doccia e in attesa della cena possono riposare, leggere, scrivere e giocare
Ore 19.00-19.30	Cena	Tutti gli utenti cenano insieme
Ore 19.30-20.00	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 20.00-20.30	Telegiornale	Gli utenti guardano insieme il telegiornale per essere informati su quanto accade nel mondo e per poter eventualmente prendere qualche spunto per intavolare una discussione costruttiva
Ore 20.30-22.30	Animazione serale	Secondo il programma di animazione serale, ogni sera i ragazzi sono impegnati in un'attività (teatro, cinema, ballo, ecc) che li possa fare stare insieme e aiutare nella socializzazione
Ore 22.30	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 23.00	Riposo notturno	Tutti gli utenti si ritirano nelle loro stanze e si preparano per il riposo notturno. Il Responsabile di Turno coadiuvato da un operatore di turno sorveglia ed è e rimane il Responsabile

3.2 PROGRAMMA RESIDENZIALE CENTRO OSSERVAZIONE E DIAGNOSI – VILLA NINA.

Villa Nina è una struttura residenziale specialistica intensiva per persone dipendenti da sostanze d'abuso per le quali sono necessarie l'osservazione terapeutica e la diagnosi effettuate in ambiente protetto, al fine dell'elaborazione di un progetto terapeutico individualizzato condiviso con il Servizio inviante. Il programma è rivolto a 17 utenti, sia maschi che femmine.

Permanenza: **Max 3 mesi.**

OBIETTIVI

Area sanitaria

- Disintossicazione e disassuefazione da alcol, sostanze stupefacenti e farmaci;
- Scalaggio farmaci sostitutivi e psicofarmaci;
- Induzione e stabilizzazione terapia farmacologica;
- Miglioramento delle condizioni di salute.

Area psichica e sociale

- Valutazione diagnostica del funzionamento psicosociale dell'utente;
- Valutazione delle risorse del contesto familiare;
- Gestione della crisi (esacerbazione della conflittualità familiare, rischio della perdita del lavoro, difficoltà nel percorso in altra struttura ecc.);
- Aumento della motivazione al cambiamento;
- Rivalutazione del progetto terapeutico in corso;
- Aumento/ripristino delle capacità nella cura di sé e nella relazione con l'altro.



Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo

METODOLOGIA

Gli elementi cardine dell'intervento terapeutico sono la psicoterapia secondo l'approccio dialettico-comportamentale e la psicoeducazione. L'intervento dialettico-comportamentale mira all'acquisire, consolidare e generalizzare abilità finalizzate al cambiamento dei pattern comportamentali, emotivi e cognitivi, associati a comportamenti disfunzionali, che causano sofferenza ed angoscia. Attraverso l'utilizzo dell'analisi della catena comportamentale si evidenziano altresì i funzionamenti che sottendono la dipendenza e la mantengono nel tempo. L'aumento di tale consapevolezza, favorita dalla pratica della mindfulness, permette di implementare abilità di coping mirate alla regolazione emozionale, alla gestione del craving e alla prevenzione delle ricadute. L'intervento sistemico-relazionale mira a migliorare la comunicazione tra i membri della famiglia e a far emergere le risorse del sistema in modo che possa svolgere funzione di contenimento e sostegno del singolo. L'intervento psicoeducazionale mira ad aumentare il livello di informazione e consapevolezza sulla condizione psicofisica della persona, sul possibile decorso; ad accrescere il livello di informazione sulla terapia farmacologica impostata e sulla sua efficacia, su eventuali effetti collaterali e sulle conseguenze della non aderenza alla stessa.

L'Equipe terapeutica è così costituita:

- Direttore Sanitario
- Supervisore
- Psicologi/Psicoterapeuti
- Medico Generico
- Operatori
- Educatori professionali
- Infermiere professionale
- OSS
- Volontari

SEDE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

CENTRO OSSERVAZIONE E DIAGNOSI – VILLA NINA

VIA DEL PINO, 104

48124 PONTE NUOVO DI RAVENNA – RAVENNA

Tel/fax: 0544.552150

Sito web: www.villaggiofanciullo.org

e-mail: villanina@villaggiofanciullo.org

Programma giornaliero

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Ore 7.30	Sveglia	Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione
Ore 8.00	Colazione	Tutti gli utenti fanno insieme colazione
Ore 8.30	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 9.00	Riordino Locali	Secondo un programma mensile gli utenti divisi in gruppi si occupano delle pulizie dei locali e del riordino della struttura abitativa e ricreativa
Ore 10.00-11.30	Attività terapeutica, ergoterapica o attività formativa	Gli utenti svolgono le attività terapeutiche, ergoterapeutiche previste dal programma giornaliero



Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo

Ore 12.00-13.00	Pranzo	Tutti gli utenti pranzano insieme
Ore 13.30	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 14.00-15.00	Riposo	Gli utenti possono usufruire di questa pausa per riposarsi e rilassarsi facendo ciò che a loro interessa: leggere, scrivere, giocare
Ore 15.00-17.30	Attività terapeutica, ergoterapica o attività formativa	Continuano anche nel pomeriggio le attività terapeutiche, ergoterapeutiche previste dal programma giornaliero
Ore 17.30-19.00	Doccia e tempo libero	Tutti gli utenti si ritirano nelle proprie stanze per la doccia e in attesa della cena possono riposare, leggere, scrivere e giocare
Ore 19.00-19.30	Cena	Tutti gli utenti cenano insieme
Ore 19.30-20.00	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 20.00-20.30	Telegiornale	Gli utenti guardano insieme il telegiornale per essere informati su quanto accade nel mondo e per poter eventualmente prendere qualche spunto per intavolare una discussione costruttiva
Ore 20.30-22.30	Animazione serale	Secondo il programma di animazione serale, ogni sera i ragazzi sono impegnati in un'attività (teatro, cinema, ballo, ecc) che li possa fare stare insieme e aiutare nella socializzazione
Ore 22.30	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 23.00	Riposo notturno	Tutti gli utenti si ritirano nelle loro stanze e si preparano per il riposo notturno. Il Responsabile di Turno coadiuvato da un operatore di turno sorveglia ed è e rimane il Responsabile

4. Modalità di accesso ai servizi

L'accesso ai servizi della Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo avviene attraverso l'invio dei Ser.DP (Servizi per le Dipendenze Patologiche) dell'Azienda USL di residenza dell'ospite. L'ammissione sarà subordinata alla diagnosi e alla valutazione funzionale elaborata dal Ser.DP di residenza.

5. Regole di vita comunitaria

Al momento dell'ingresso, il paziente sarà ospitato in stanza ad uno o più letti; nell'assegnazione della stanza si terrà conto: dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni.

Ogni paziente ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali (previa valutazione della eventuale pericolosità), sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con la Direzione in relazione allo spazio disponibile.



Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, previa comunicazione al paziente stesso e al familiare referente.

Il paziente, al momento dell'ammissione, si impegna a:

- osservare quelle norme del vivere civile intese ad assicurare nella struttura la reciproca comprensione e il miglior accordo, la tolleranza ed il rispetto della dignità degli altri ospiti e degli operatori;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente, mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, adeguarsi alle richieste della struttura al fine di garantire la perfetta utilizzazione e segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera. È vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni. La pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore prefissate dalla direzione;
- non fumare nelle camere e in tutti i locali ove è previsto il divieto.

La Direzione della Fondazione non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nelle proprie stanze. Gli orari del personale socio/sanitario sono disponibili in segreteria.



6. Diritti e doveri degli ospiti

Diritti

- in comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica.
- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipa alla scelta del percorso terapeutico-educativo individualizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione del contratto.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che lo stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona dallo stesso delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

Doveri

- L'utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico concordato all'ingresso così come da Progetto di ammissione e al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Interno, nonché a collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
- Ha il dovere di partecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.
- Ha il dovere di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.
- Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale, pena l'allontanamento temporaneo o definitivo dal programma riabilitativo.
- Ha il dovere di informare e concordare con gli operatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- Ha il dovere a sottoporsi a perquisizione da parte del personale della struttura, qualora se ne renda necessario.

Per i familiari:

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso riabilitativo. Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura (nei momenti di visita e di incontro) sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.



7. Principi fondamentali

I rapporti tra la Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Fondazione si impegna a rispettare:

Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.

Privacy: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

Efficienza ed Efficacia: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.



8. I meccanismi di tutela

Raccolta dati e privacy (D.Lgs. 196/2003)

La Fondazione adotta un sistema di gestione per la privacy conforme al D.Lgs. 196/2003. Le regole per garantire il corretto trattamento dei dati sono formalizzate nel DPS (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati).

Gestione della sicurezza (D.Lgs. 81/2008)

Per quanto attiene la sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile della Sicurezza, alla formazione specifica richiesta ed alla rilevazione e stesura di una valutazione dei rischi e di un documento della sicurezza che contiene le procedure di reazione ai vari scenari di emergenza.

La procedura per il reclamo

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano. Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che presentano la possibilità di immediata soluzione.

Per eventuali reclami e/o segnalazioni ci si può rivolgere c/o la sede, oppure scrivere una mail o indirizzare una lettera all'attenzione del Presidente oppure del Direttore Generale. I numeri e gli indirizzi sono presenti all'interno della presente carta.



9. Standard di qualità dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la Fondazione e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare, la Fondazione:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla Fondazione per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

CARATTERISTICHE DI QUALITA'	Referente	INDICATORE	STANDARD	Strumento di verifica	Tempo di verifica
Adeguatezza tempi di valutazione (COD)	Direttore Sanitario	n. trattamenti di durata <3 mesi / tot. Trattamenti * 100	100%	Progetto terapeutico	Annuale
Efficacia del trattamento (COD/CT)	Direttore Sanitario	n. utenti che terminano positivamente il percorso / n. utenti inseriti	>60%	Indicatori di qualità: piano annuale e di verifica	Annuale

