

**“VILLE SAN SECONDO”**

**CARTA DEI SERVIZI**

**R.A.F. tipo B per handicap psichico**

*ALISEI*





## **Premessa**

L'obiettivo della presente carta dei servizi è garantire la massima trasparenza nei confronti dell'utente, presentando le attività svolte all'interno della R.A.F. per Handicap psichico di tipo B, pubblicizzandone gli standard, intesi come livelli di servizio assicurati, dichiarando il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli, e favorendo la partecipazione dei cittadini.

## **Guida alla lettura**

La carta dei servizi è composta da 4 sezioni

1. la prima sezione offre una presentazione della R.A.F., dei principi fondamentali cui si ispira e degli obiettivi di miglioramento che essa si prefigge
2. la seconda sezione fornisce informazioni sulla struttura e sui servizi da essa erogati
3. nella terza sezione si definiscono i livelli di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento specifici
4. la quarta sezione riguarda la tutela e i meccanismi di verifica in allegato si può trovare il regolamento di pubblica tutela, il modulo usato per le segnalazioni e il regolamento dei diritti e dei doveri dei cittadini-utenti

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE

#### **R.A.F. per Handicap psichico di tipo B**



*R.A.F. per Handicap psichico di tipo B al piano terra dell'edificio*

### **LE CARATTERISTICHE**

La R.A.F. per Handicap psichico di tipo B (da qui R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici) di Moncrivello accoglie 20 ospiti. L'utenza è differenziata e comprende pazienti affetti da disabilità intellettiva e disturbi psicotici in genere, autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

### **IL PROGETTO**

R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici propone un percorso personalizzato, dove tutti gli interventi sono mirati alle esigenze del singolo paziente e derivano dalla definizione di un progetto terapeutico/riabilitativo individuale concordato con il servizio inviante e periodicamente valutato.

### **OBIETTIVI**

Gli obiettivi perseguiti dall'equipe sono i seguenti:

- stabilizzazione del quadro psicopatologico di base
- assistenza e protezione diretta alla persona
- favorire l'autonomia e l'adattamento sia a livello familiare che sociale
- potenziamento delle residue capacità dell'ospite.



## **L'EQUIPE E LA TIPOLOGIA DI INTERVENTO**

A questo scopo la R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da: Medico, Psicologo/Psicoterapeuta, Infermieri professionali, Fisioterapisti, Educatori professionali, Operatori Socio Sanitari (OSS) e Ausiliari, i quali operano in sinergia.

Occorre segnalare che nella struttura è sempre presente un infermiere professionale, 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno, in quanto, oltre il personale di competenza della R.A.F. medesima, in caso di bisogno, si può far riferimento al personale della C.P.A. e C.P.B che opera nel medesimo edificio, ma in un nucleo separato.

## **METODOLOGIA DI LAVORO**

Sulla base della costruzione di un ambiente accogliente e rispondente alle peculiari necessità del paziente, l'intervento degli operatori si fonda su:

- sostegno adattato al tipo peculiare del deficit del soggetto
- l'aderenza al concreto con l'apprendere sia comportamenti automatici e abitudini corrette, sia sviluppare particolari abilità residue
- la centralità della relazione con l'operatore al fine di fissare e rinforzare i comportamenti appresi
- Il mantenimento di una stretta collaborazione con la famiglia, la rete sociale del territorio ed i servizi invianti.

## **STRUMENTI**

L'applicazione di questi principi si realizza attraverso una serie di strumenti che vanno dall'impostazione del trattamento farmacologico, all'utilizzo di colloqui a carattere psicoeducazionale ed alla effettuazione di attività che si distinguono in:

- laboratorio di ginnastica dolce, volto alla stimolazione dell'attività motoria ed alla correzione di eventuali insufficienze prassiche;
- atelier attività espressive, per lo sviluppo delle capacità creative come pasta al sale e disegno;
- redazione di un giornalino, volto alla stimolazione delle funzioni cognitive e del linguaggio;

- organizzazione di uscite, gite, feste allo scopo di disporre di momenti ludici di interazione con il contesto territoriale circostante e promuovere occasioni di partecipazione sociale;
- attività ergoterapiche/riabilitative di ortofloricoltura e di giardinaggio, nel cortile antistante il reparto;
- sedute di "Terapia con gli asini", presso la nostra Comunità;
- attività di musicoterapia;
- progetto "Snoezelen" volto a migliorare il benessere anche dei soggetti più deteriorati tramite un approccio mirato alla ricerca di un contatto con il mondo attraverso la stimolazione multisensoriale;
- attività di stimolazione cognitiva; attività ludica di tipo cognitivo compatibile con le capacità degli utenti del reparto.

I bisogni sanitari dell'ospite, relativi alla cura di concomitanti patologie internistiche ed eventuali eventi morbosi intercorrenti, sono affidati al Medico di Medicina Generale del S.S.R., il quale ha una presenza almeno settimanale in R.A.F. .

## **PRINCIPI FONDAMENTALI E OBIETTIVI GENERALI**

La R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici, attraverso la carta dei servizi, intende riconfermare il proprio impegno per:

- fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta;
- rispettare il tempo delle persone riducendo al minimo le attese e semplificando le formalità per l'accesso alle prestazioni, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita;
- rispettare la dignità della persona, mettendola in condizione di esprimere i suoi bisogni e rispettando i suoi limiti, offrendo la massima riservatezza;
- garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni causa di discriminazione e promovendo trattamenti che tengano conto della specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- favorire le condizioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alla propria vita, informando, durante il trattamento terapeutico-riabilitativo, in modo comprensibile, chiaro e completo;
- promuovere il comfort alberghiero;
- effettuare periodiche rilevazioni del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- utilizzare i suggerimenti degli utenti per il miglioramento continuo;
- collaborare con i cittadini per la piena attuazione dell'art. 14 del d.legs. 502/92-517 attraverso la predisposizione di verifiche periodiche della qualità fondate su programmi di monitoraggio e la rimozione degli ostacoli che impediscono l'accesso alle informazioni.

La R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici si impegna a promuovere tutte le iniziative affinché gli obiettivi sopradescritti trovino sempre una concreta realizzazione attraverso progetti di qualità, momenti di aggiornamento e formazione, coinvolgendo tutti gli operatori in questo processo innovativo.

## **COORDINAMENTO CON GLI ALTRI SERVIZI SOCIO-SANITARI DEL TERRITORIO**

La Struttura lavora in costante collegamento con gli altri servizi Socio-sanitari del territorio quali il Medico di medicina generale, gli ambulatori, gli ospedali limitrofi (Vercelli, Ivrea, Santhià, Chivasso, Torino, ecc). A questa rete partecipano anche l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna) e i Carabinieri, in caso di ospiti con restrizioni giudiziarie o con inserimento in Struttura come misura alternativa al carcere.

I contatti tra l'équipe della Struttura e i Centri di Salute Mentale di provenienza di ciascun paziente e i familiari, sono presenti prima ancora dell'inserimento dell'ospite e sono mantenuti in modo costante per favorire la costruzione di una rete, che sostenga l'assistito durante il suo percorso comunitario e il successivo reinserimento sociale.

Nel tempo si sono resi utili e si sono intensificati i rapporti con i volontari della DIAPSI, presenti in zona.

Sul territorio sono presenti altre Comunità e alcuni Gruppi appartamento con cui si sono creati rapporti di amicizia e di reciproca ospitalità in occasione di eventi e di feste; questi legami permettono ai pazienti di identificarsi con altre persone che vivono una realtà simile alla loro e di sentirsi meno soli e più integrati nella società. La Struttura è anche sede di tirocinio per il corso di Laurea in Psicologia dell'Università di Torino, per alcune scuole di Specializzazione in Psicoterapia e per corsi per OSS.

## **SEZIONE SECONDA**

### **ASPETTI ORGANIZZATIVI**

#### **ORGANIGRAMMA**

Alla data della formazione della presente Carta dei Servizi, la R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici "Alisei" dispone della seguente équipe psichiatrica/psicoterapeutica:

#### **R.A.F.**

DR. SIMONE GIACHINO  
Medico referente Reparto R.A.F.

DOTT.SSA RAFFAELLA MANNA  
Psicologa Psicoterapeuta

DOTT. MARCO GASPARDINO  
Fisioterapista

DOTT. MARIO MASTROLILLI, DOTT.SSA ROBERTA NICOLASI, DOTT.THOMAS VALENTINI,  
Educatori

## PUNTI DI INFORMAZIONE

Luogo	Cosa chiedere	Personale	Orari	Telefono
<b>Segreteria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orari di visita</li> <li>• informazioni per taxi</li> <li>• informazioni su ubicazione vari servizi interni</li> <li>• informazioni su disponibilità medici interni</li> <li>• richiesta-ritiro fotocopia cartella clinica</li> </ul>	Sig.ra Pavetto Federica	Dal Lunedì al Venerdì: 14.00 – 16.00	0161-48.58.22
<b>Direzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pagamento rette inserimenti ed extra</li> <li>• informazione su tariffe camere e disponibilità</li> <li>• informazione su documenti necessari per l'inserimento</li> <li>• prenotazione inserimento</li> <li>• chiarimenti su fatture emesse</li> </ul>	Sig. Tommaso Arrobbio	Da lunedì a venerdì: 09.00 – 17.30	0161-48.58.02

Per le informazioni di tipo sanitario, terapeutico e riabilitativo sono disponibili:

	Chi	Orari
<b>Medico Referente R.A.F.</b>	Dr. Simone Giachino	Martedì dalle ore 9.30 alle ore 16.30 Mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 16.30
<b>Psicologi Psicoterapeuti R.A.F.</b>	Dott.ssa Raffaella Manna	Lunedì-Martedì e Giovedì dalle ore 10 alle ore 12
<b>Fisioterapisti</b>	Dott. Marco Gaspardino	Lunedì dalle ore 9.00 alle 13.00 Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00
<b>Educatori</b>		Tutti i giorni: dalle ore 10 alle ore 16

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO: 0161/48.58.22**

**SITO INTERNET: <http://www.villesansecondo.it/>**

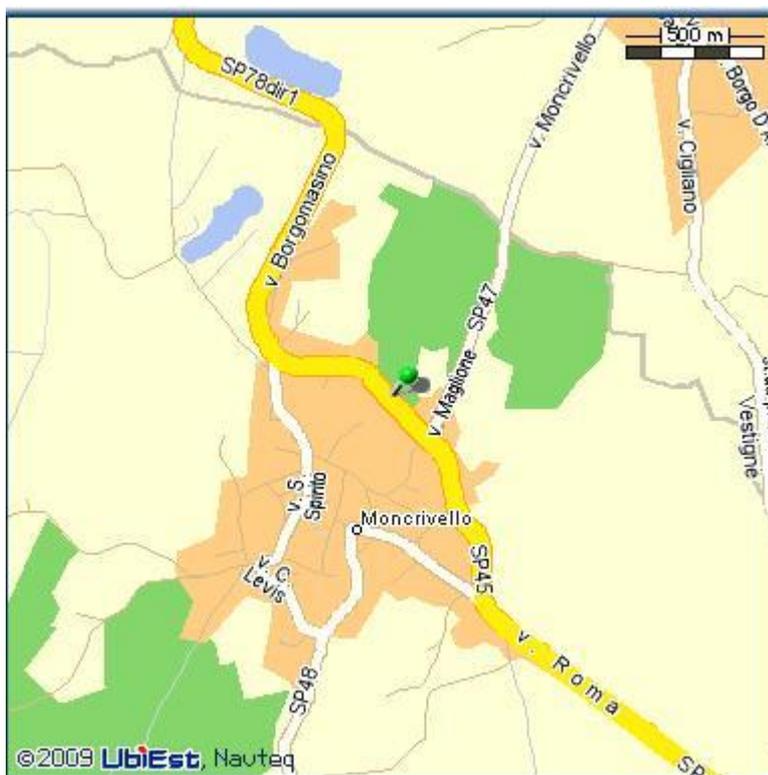
**INDIRIZZO E-MAIL: [villesansecomdo@abros.it](mailto:villesansecomdo@abros.it)**

## **COME RAGGIUNGERE LA R.A.F. di tipo B per disabili psichici/fisici "Alisei"**

### **IN AUTO**

SI CONSIGLIA DI SEGUIRE LE STRADE QUI SEGNALATE:

CARTINA



### **CON I MEZZI PUBBLICI**

Raggiungere Santhià, dalla stazione FF.S. parte il pullman per Cigliano-Moncrivello; da Vercelli autolinea per Cigliano-Moncrivello.

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'ufficio relazioni con il pubblico ha come finalità migliorare il rapporto tra i cittadini utenti e i nostri servizi; le sue funzioni principali sono:

### **L'INFORMAZIONE**

L'ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.) fornisce informazioni complete e chiare sulle prestazioni sanitarie, sulle attività e sui servizi della R.A.F., sui tempi di attesa. Le informazioni vengono date sia telefonicamente che personalmente fissando preventivamente un appuntamento.

## **L'ACCOGLIENZA**

Tale funzione ha l'obiettivo di limitare i disagi conseguenti al rapporto con la struttura sanitaria, e consiste nell'accogliere le persone, ascoltarle, orientarle attraverso percorsi corretti, e accompagnarle presso il servizio.

## **LA TUTELA**

I cittadini-utenti potranno presentare all'U.R.P., verbalmente o per iscritto, segnalazioni e reclami, qualora ritengano si sia verificata una situazione o un comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. A tale scopo è stato approvato un apposito regolamento di pubblica tutela che disciplina le procedure di accoglimento e definizione dei reclami.

## **LA PARTECIPAZIONE**

In armonia con i principi di trasparenza e partecipazione alla R.A.F. viene assicurato:

- il monitoraggio degli standard di qualità definiti nella presente carta
- le rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sui servizi erogati

## **SEDE U.R.P.**

Direzione

Piano terreno

orario: mart.- ven.dalle ore 10 alle ore 12

TELEFONO 0161485822

## **SEZIONE TERZA**

### **STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI DELLA COMUNITA'**

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini-utenti sia per gli operatori, servono ad orientare e valutare l'azione della R.A.F. per handicap psichico di tipo B.

Essi riguardano l'esperienza del cittadino-utente che viene a contatto con i servizi: accoglienza e informazione sui servizi, tempestività, puntualità, regolarità, completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie, comfort, pulizia e condizioni di attesa, umanizzazione del trattamento sanitario, relazioni umane.

Gli standard di qualità vanno interpretati come livelli di servizio assicurati o come obiettivi di miglioramento, sui quali converge l'impegno di tutto il personale della R.A.F. che assicura la verifica periodica del rispetto degli standard dichiarati, in collaborazione con i cittadini utenti.

## **SEZIONE QUARTA**

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

#### **TUTELA DEI DIRITTI**

##### **RECLAMI**

La R.A.F. intende garantire la funzione di tutela nei confronti dei cittadini utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, attraverso l'ufficio relazioni con il pubblico e l'adozione di un regolamento di pubblica tutela.

##### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'ufficio relazioni con il pubblico, è la struttura che permette alla direzione della R.A.F. di interagire direttamente con gli utenti.

Fornisce a questi ultimi tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla carta dei servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri; accoglie eventuali reclami e/o segnalazioni utili al miglioramento del Servizio stesso.

Provvede, su delega della direzione, a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi, come previsto dal documento di pubblica tutela adottato dall'azienda.

##### **SEDI E ORARI**

Direzione

Piano terreno

orario: mart.- ven. dalle ore 10 alle ore 12

Telefono: 0161-48.58.22

##### **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

Prevede i soggetti, i modi e i termini di presentazione delle osservazioni, denunce e reclami da parte degli utenti, i termini per la risposta da parte dell'azienda e la funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico, in merito all'attività di tutela.

##### **VERIFICA PERIODICA E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

La R.A.F. è tenuta a garantire il rispetto degli standard di qualità previsti nella carta dei servizi sanitari.

A tal fine procede alla verifica del mantenimento dei livelli di qualità garantiti annualmente, con una relazione sui risultati conseguiti.

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini

La R.A.F. verifica il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti sulla qualità dei servizi attraverso la distribuzione dei questionari, i risultati di tali indagini, opportunamente elaborati e aggregati, formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

## **ALLEGATI**

Modulo per la presentazione segnalazioni reclami

Regolamento di pubblica tutela

Regolamento diritti e doveri degli utenti