

## CARTA DEI SERVIZI

### Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta

## Sommario

INTRODUZIONE.....	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	3
FINALITÀ E OBIETTIVI.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI.....	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	5
UBICAZIONE DELLA STRUTTURA E DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI.....	8
I SERVIZI EROGATI.....	9
RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITÀ.....	10
PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER IL PAZIENTE.....	10
IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ.....	12
PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA .....	15

## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta e i pazienti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni offerte, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei pazienti: lo scopo è quello di descrivere l'organizzazione e il servizio offerto dalla Fondazione La Città del Sole - Onlus.

La Carta dei Servizi è volta a qualificare i rapporti con tutte le parti interessate e ad assicurare, attraverso la cultura della comunicazione, la partecipazione attiva delle persone e delle famiglie al fine di migliorare la qualità dei servizi per perseguire la soddisfazione del paziente.

La stesura della Carta rende così possibile attivare un percorso di verifica dei programmi descritti, al fine di valutarne l'effettiva realizzazione. Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del paziente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che ciò che si leggerà in questa Carta è solo una parte delle attività svolte dal Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte agli ospiti.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Con Determinazione Dirigenziale n. 844 del 31 gennaio 2019 la Fondazione La Città del Sole è stata autorizzata all'esercizio delle attività di una struttura destinata a Centro Diurno Psichiatrico per n. 10 pazienti sito in via Bonfigli n. 4/6 Perugia (PG).

A seguito di ciò è stata presentata Domanda di Accreditamento Istituzionale per Centro Diurno Psichiatrico in data 5 febbraio 2019, data a partire dalla quale, in base alle previsioni della Determinazione Dirigenziale della Direzione Regionale Salute, Welfare, Organizzazione e Risorse Umane della Regione Umbria n. 12191 del 23/11/2018, è partito l'accREDITamento provvisorio del Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta.

Come disposto con Delibera n. 605 del 17/04/2019 del Commissario Straordinario dell'Usl Umbria 1, l'attività del CDP FuoriPorta è quindi ufficialmente iniziata il 05/02/2019.

Con Determinazione Dirigenziale N. 3600 DEL 12/04/2022 la Regione Umbria rilascia al CDP l'autorizzazione dell'ampliamento per ulteriori 2 pazienti.

## **FINALITÀ E OBIETTIVI**

### **FINALITÀ**

- Collaborare ai progetti e ai programmi terapeutico- riabilitativi rivolti a pazienti in carico ai DSM
- Integrare e potenziare i programmi individualizzati già in essere, o futuri, del "Progetto P.R.I.S.M.A.", attivato dalla Fondazione La Città del Sole sin dal 1998 e realizzato in convenzione con l'USL Umbria 1 dal maggio 2002 al 4 febbraio 2019

- Garantire spazi fisici, mentali, relazionali, di socializzazione, riabilitazione e terapia, attraverso i quali ogni singolo paziente possa riscoprire la possibilità di essere nel mondo come persona in grado di realizzare pienamente la propria esistenza
- Motivare ogni singolo paziente alla partecipazione attiva nella progettazione e realizzazione di tutte le iniziative terapeutico-riabilitative che lo riguarderanno, coinvolgendolo come protagonista
- Secondo la filosofia di intervento propria della Psichiatria di Comunità e della recovery, coinvolgere nella elaborazione di ogni singolo progetto individualizzato tutti gli attori che nel progetto avranno un ruolo, a partire dal paziente medesimo e dai suoi familiari
- Coinvolgere nelle attività del CDP la cittadinanza attiva della città di Perugia e, in particolare, del quartiere dove il CDP è ubicato (Borgo XX Giugno), sensibilizzando diversi soggetti individuali e collettivi sulle tematiche connesse all'intervento in Psichiatria, attuando in tal modo un'azione costante di contrasto allo stigma che spesso accompagna la condizione di paziente psichiatrico

## OBIETTIVI

- Acquisire e/o potenziare le autonomie personali
- Acquisire e/o potenziare le competenze lavorative attraverso la partecipazione dei pazienti alle attività del CDP e attraverso laboratori ad esse relativi
- Acquisire e/o potenziare autonomie e competenze relazionali
- Acquisire e/o potenziare autonomie e competenze sociali
- Costruire programmi di intervento e di attività che coinvolgano nelle forme più appropriate singoli cittadini e gruppi organizzati residenti e/o operanti nell'area territoriale di riferimento del CDP, contribuendo alla costruzione di un contesto integrato e inclusivo verso i pazienti coinvolti

## PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza: A tutti i pazienti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.

Imparzialità: A tutti i pazienti è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nel Centro nel massimo rispetto e gentilezza reciproca nei confronti di tutte le persone.

Continuità: I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi ai pazienti.

Diritto di scelta: Ove sia consentito dalla legislazione vigente, il paziente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

Partecipazione: La struttura accoglie ed utilizza, per migliorare le proprie procedure, i feedback provenienti dai pazienti, dai professionisti, dai fornitori, acquisiti formalmente e informalmente. La

Direzione del Centro avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

Efficienza ed efficacia: Il personale del centro è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

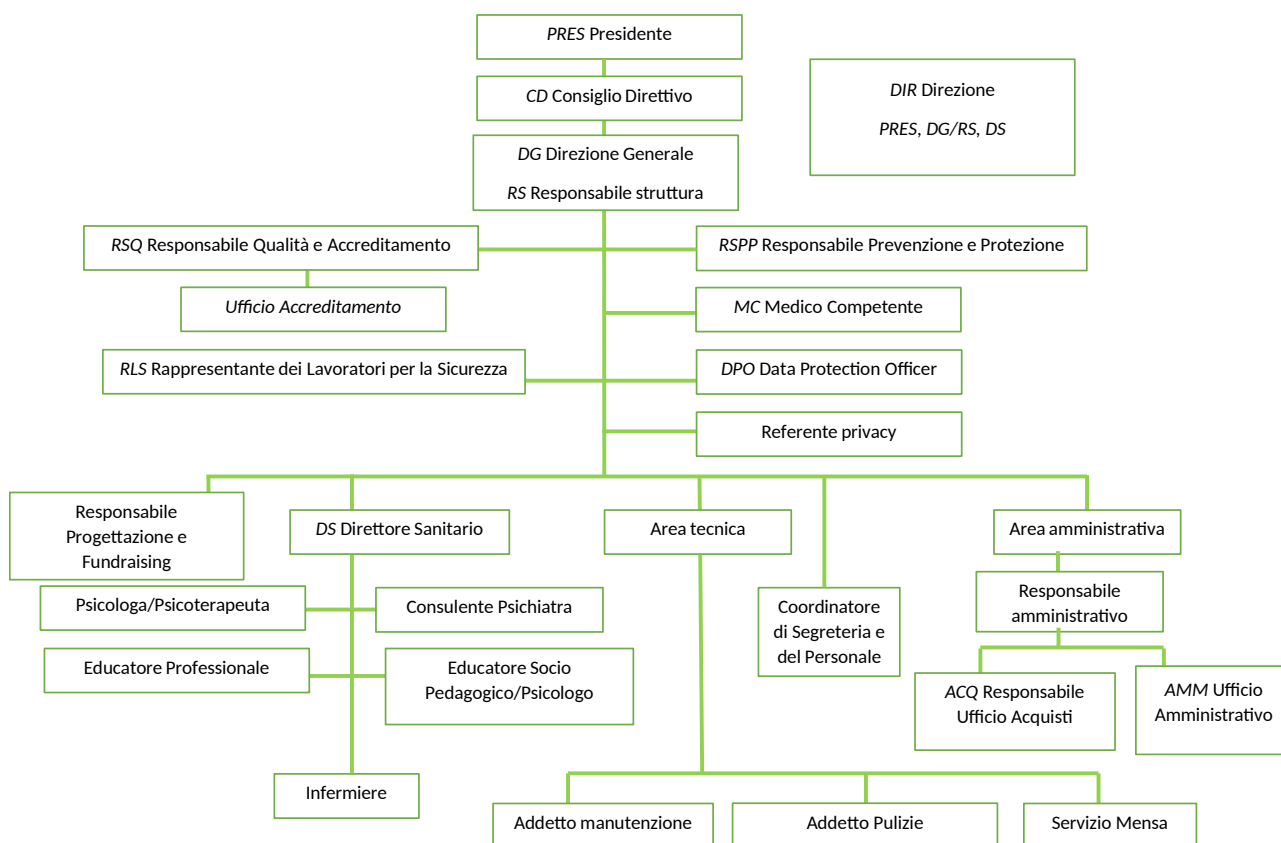
Diritto alla sicurezza fisica: La struttura applica le leggi in materia di sicurezza, della quale riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

## LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

IL CDP assicura un servizio di semiresidenzialità a persone con disagio psichico. Il CDP è autorizzato per n.ro 12 pazienti, 10 dei quali in convenzione con l'USL Umbria 1.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### Organigramma della Fondazione La Città del Sole - Onlus



G

li orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti: su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e mercoledì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

Tel. uffici amministrativi 0755731265

E-mail [fondazionecittadelsoleonlus@gmail.com](mailto:fondazionecittadelsoleonlus@gmail.com)

PEC [fondazionecittadelsole@pec.it](mailto:fondazionecittadelsole@pec.it)

Sito internet [www.fondazionecittadelsole.it](http://www.fondazionecittadelsole.it)

## **Organizzazione del Servizio**

Il CDP è aperto dalle 9.00 alle ore 18.00 tutti i giorni escluso domenica e festivi.

Gli interventi terapeutico-riabilitativi proposti vengono effettuati all'interno del CDP in ambienti adeguatamente predisposti e attrezzati.

Per ogni paziente verranno pensate attività riabilitative che siano in linea con gli obiettivi del PTRP con il fine generale di sostenere il paziente nella costruzione di una migliore integrazione del sé e nel potenziamento della propria autonomia personale e di una buona integrazione sociale, oltre che nell'eventuale reinserimento lavorativo.

Le attività proposte potranno essere di vario genere e variabili nel tempo, strutturate perciò con la flessibilità necessaria ad ottemperare alle esigenze dei progetti personalizzati, andando ad intervenire principalmente su:

- ! gestione della cura della persona, con l'obiettivo del raggiungimento della massima autonomia possibile negli ambiti dell'igiene personale, della cura dell'abbigliamento e dell'alimentazione;
- ! competenze sociali e relazionali, con l'obiettivo di acquisire e/o potenziare l'esercizio di competenze sociali quali l'uso del denaro, dei mezzi pubblici, del telefono e con l'obiettivo di acquisire autonomie nell'espletamento delle pratiche relative alla propria vita e di migliorare la qualità della vita relazionale nei contesti protetti e non;
- ! abilità lavorative e/o occupazionali. Preparazione all'inserimento lavorativo, attivazione di tirocini lavorativi e attività didattica individualizzata, rivolta al potenziamento delle competenze cognitive, alla promozione delle capacità di comunicazione e comprensione;
- ! creatività ed espressione, attraverso attività manuali di tipo artigianale e/o espressivo-artistico, volte a valorizzare le potenzialità affettive, cognitive e relazionali;
- ! risocializzazione, attraverso attività e proposte che incrementino l'interesse e la partecipazione per rappresentazioni cinematografiche, teatrali, artistiche, sportive. Si segnala in particolare la presenza all'interno della struttura di una sala per video proiezioni, con possibilità di utilizzo del mezzo audiovisivo per l'attivazione di percorsi di socializzazione che vadano a coinvolgere il contesto territoriale di riferimento.
- ! corporeità, attraverso attività di tipo ludico motorio e attività sportive individuali e di gruppo anche presso gruppi sportivi esterni o in collaborazione con la rete sociale;

- ! interventi di sostegno con i familiari;
- ! psicologico-clinica, attraverso interventi strutturati individuali e di gruppo finalizzati ad un supporto psicologico e a un percorso psicoterapico, ove indicato e in accordo con i servizi del DSM.

## **Procedura di ingresso**

### *Eleggibilità e presa in carico del paziente:*

La proposta di inserimento presso il CDP può essere inoltrata dai dirigenti del DSM o del CSM (o da un paziente privato) attivando il seguente percorso:

1. inviare alla Fondazione La Città del Sole una richiesta con relazione clinica dettagliata relativa al paziente da accogliere presso il CDP specificando anche i motivi, gli obiettivi ed i tempi del progetto terapeutico riabilitativo proposto;
2. concordare un incontro tra i referenti del Servizio proponente, il Responsabile Sanitario della Fondazione e l'ufficio di coordinamento del CDP per approfondire e dettagliare i contenuti della richiesta presentata;
3. la Fondazione La Città del Sole, attraverso il proprio Responsabile Sanitario, si riserva in ogni caso la possibilità di valutare l'appropriatezza della proposta di inserimento. Al fine di una attenta e appropriata valutazione, possono essere richiesti ai servizi invianti dei momenti di incontro del paziente potenziale con l'équipe socio-sanitaria della Fondazione o un periodo di prova presso il CDP. In caso di esito positivo saranno concordate modalità e tempi di inserimento con i responsabili del servizio proponente;
4. perfezionate le pratiche burocratico-amministrative connesse, il paziente farà ingresso in Struttura, non prima di un mese viene redatto il PTRP (Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato) che verrà condiviso con il Servizio inviante e con il paziente stesso;

### *Liste di attesa*

Gli interventi messi in atto dal Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta per la gestione delle liste di attesa sono i seguenti:

- garantire la disponibilità dei servizi erogati per il numero dei posti autorizzati;
- garantire la correttezza e l'appropriatezza degli eventuali assistiti attraverso la valutazione documentale da parte degli enti invianti e colloqui con gli interessati;
- monitorare e fornire informazioni adeguate sull'andamento di eventuali tempi di attesa;
- definire modalità organizzative appropriate per i rapporti con i cittadini in tema di liste di attesa assicurando una chiara comunicazione;
- garantire la diffusione e l'accesso a tali informazioni utilizzando gli strumenti di comunicazione disponibili.

La Fondazione ha predisposto una lista di attesa che costituisce un elenco delle richieste di ingresso da parte dei servizi o dei privati, richieste che non possono essere soddisfatte al momento del contatto per mancanza di posto.

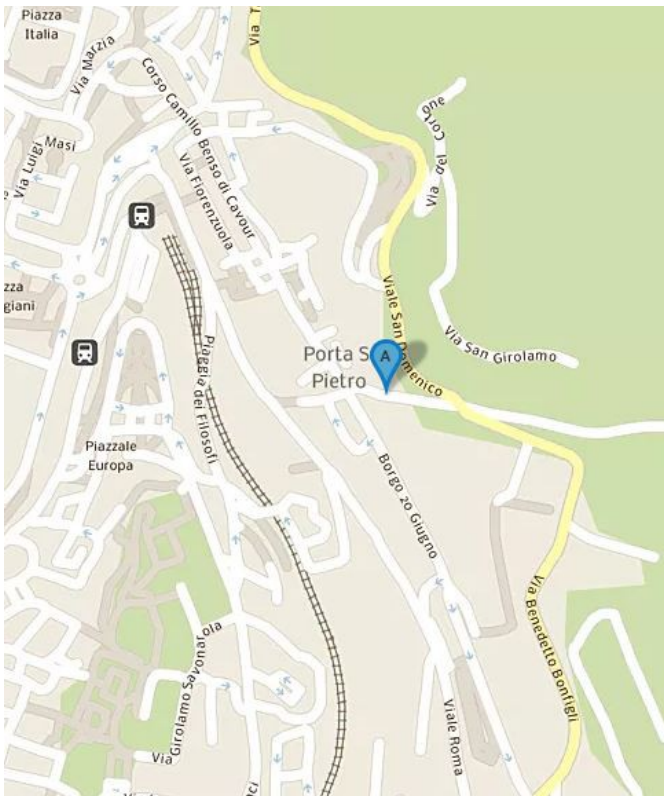
Quando il Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta ha disponibilità di posti, dà priorità ai pazienti già in carico; contatta quindi i servizi dei pazienti già in carico e richiede l'eventuale estensione degli accessi part-time per convertirli in full time. Se il servizio non accetta tale richiesta il Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta contatterà il servizio e/o il paziente presente nella lista di attesa, in ordine di data di richiesta.

### *Percorso Terapeutico Riabilitativo Personalizzato*

Il processo di erogazione del servizio svolto dal Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta per ogni paziente è costituito dalle seguenti fasi:

- iter di accettazione per poter usufruire dei servizi erogati dal Centro Diurno Psichiatrico FuoriPorta;
- definizione e messa in atto del percorso terapeutico riabilitativo individualizzato comprendente i bisogni terapeutico-riabilitativi e assistenziali della persona redatto, dopo un periodo di osservazione, dall'equipe multidisciplinare del CDP, sulla base del progetto proposto dal Servizio inviante, condiviso con il paziente e, quando possibile, con la famiglia;
- monitoraggio continuo dell'andamento e dello sviluppo del singolo caso in relazione a quanto riportato nel percorso stesso, comprensivo di colloqui e confronti con le famiglie;
- dimissioni e follow-up: consiste nella conclusione e nella valutazione dell'efficacia del percorso riabilitativo intrapreso.

## **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA E DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI**



La struttura è ubicata in Perugia, via Bonfigli n. 4-6. Il locale in questione fa parte del complesso edilizio storico che si sviluppa tra la Porta di S. Girolamo, antico accesso alla città da Assisi e Roma,



e Porta San Pietro; rappresenta il trecentesco Ospedale di San Giacomo di proprietà del Nobile Collegio del Cambio, di cui è visibile lo stemma in facciata. Era questo uno degli ospizi per viandanti e poveri posti agli ingressi della città, ed emblematica a riguardo è la dedicazione a San Giacomo, patrono dei pellegrini. L'antico Ospedale di San Giacomo occupava tutto l'isolato ed era in uso fino alla fine dell'Ottocento.

Il prospetto principale del fabbricato si affaccia su via Benedetto Bonfigli, a sud-est rispetto alla città di Perugia; mentre i prospetti secondari si affacciano in un cortile interno di proprietà, dalla parte opposta. A livello urbanistico, l'edificio è inserito nell'ambito del Centro Storico ed è censito al Catasto Fabbricati al Foglio 403 Map. 496 Sub. 25; inoltre, proprio per la sua valenza storico-artistica, è vincolato ai sensi dell'art. 10 con provvedimento del Ministero competente emanato il 15/01/1954.

Sono presenti servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche 4 bagni, di cui 1 per disabili e 1 privato per personale di cucina.

I locali sono arredati in modo accogliente e confortevole.

La Struttura dispone dei seguenti spazi comuni interni:

- sala polivalente per attività laboratoriali e/o socio-riabilitative;
- cucina;
- sala da pranzo;
- sala polivalente, per attività laboratoriali e/o socio-riabilitative, per riunioni di équipe e per colloqui;
- area verde privata interna di mq. 150, ideale per attività laboratoriali e di socializzazione.

## **I SERVIZI EROGATI**

### *Informazioni generali*

I servizi attualmente erogati comprendono:

- supporto psicologico e/o psicoterapeutico individuale e gruppale;
- supporto psichiatrico;
- servizi di assistenza e cura alla persona;
- attività socio-riabilitative;
- attività ricreative organizzate anche in collaborazione con il contesto socio-culturale di riferimento.

### *Il lavoro di équipe multidisciplinare*

L'équipe multidisciplinare del CDP è composta dal Direttore Sanitario, dal Direttore generale, dallo psicologo, dal coordinatore, dagli educatori e, quando necessario, dal personale amministrativo e dagli operatori addetti alla cucina.

Il paradigma di riferimento è quello del “gruppo di lavoro” centrato su quanto di significativo emerso durante la settimana, già condiviso con il Direttore Sanitario che organizzerà e proporrà un ordine del giorno.

Uno degli strumenti fondamentali di lavoro è la riunione settimanale di équipe alla quale partecipa tutta l'équipe discutendo i casi clinici e organizzando le attività di gruppo e individuali, oltre che gli incontri con i servizi referenti.

La riunione d'équipe rappresenta il momento in cui viene condivisa l'esperienza che ciascuno fa con il paziente permettendo di valutarne il significato, il senso e le possibili soluzioni.

I diversi interventi vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce nel progetto terapeutico.

La riunione settimanale permette anche di monitorare e calibrare costantemente il metodo di lavoro dell'équipe, ed è un importante strumento di formazione continua.

Per ogni paziente è previsto che sia nominato un educatore di riferimento che sia il referente e principale attivatore del progetto terapeutico-riabilitativo.

## **RETTE E QUOTA DI DISPONIBILITÀ**

Le prestazioni, erogate dal Centro Diurno secondo il regime sopra descritto e con l'utilizzo di personale in carico alla Fondazione nelle quantità indicate, vengono integralmente sostenute dalla Regione Umbria attraverso apposita Convenzione.

In caso il Piano Terapeutico Riabilitativo del singolo paziente dovesse prevedere, anche per periodi temporalmente limitati, necessità di intervento assistenziale integrativo o per attività non rientranti nelle attività del progetto CDP, la Fondazione si riserva la facoltà di richiedere alle famiglie o a donatori privati una integrazione della retta concordata con la Regione.

Nel caso in cui dovessero accedere alla struttura utenti privati, a parità di condizioni, verrà loro richiesta una tariffa pari a quella prevista dalla convenzione con la Regione Umbria.

## **PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER IL PAZIENTE**

Il CDP applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, anche transfrontaliera ove applicabile. In particolare garantisce:

- il rispetto della privacy: al paziente che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extraclinici) e dignità;
- le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione;
- ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;

- la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- un continuo monitoraggio dell'eventuale ciclo terapeutico;
- una conoscenza accurata della storia medica del paziente;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter terapeutico;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo;
- diritto di sospensione della cura.

Nello stesso tempo il paziente ha doveri di:

- rispettare il personale ed i sanitari;
- rispettare gli appuntamenti prefissati per il piano di cura;
- rispettare il tariffario/preventivo e il piano di pagamento.

### **Rilevazione dei reclami**

Gli ospiti della struttura o i loro familiari possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta.

Tali osservazioni possono essere segnalate per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo messo a disposizione presso l'ufficio amministrativo e scaricabile dal sito internet, inviandolo alla mail [fondazionecittadelsoleonlus@gmail.com](mailto:fondazionecittadelsoleonlus@gmail.com)

Su tali osservazioni decide il Consiglio Direttivo della Fondazione, il Direttore generale, il Responsabile del Servizio Amministrativo, il Direttore Sanitario per le materie di loro competenza.

La decisione adottata viene comunicata alla persona interessata verbalmente, mediante colloquio, o per iscritto, entro massimo 20 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Per le segnalazioni anonime, l'ufficio amministrativo provvede a pubblicare nella bacheca interna la decisione adottata dalla Direzione.

### **Rilevazione del gradimento dei servizi e verifica delle prestazioni**

La struttura, convinta che il miglioramento della qualità dei servizi è un processo che richiede la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, effettua periodiche verifiche sull'attività svolta per controllare il rispetto degli impegni assunti con la Carta.

Tali rilevazioni verranno effettuate con incontri aperti agli ospiti e/o familiari e con questionari per monitorare la qualità dei servizi specifici e accoglierne eventuali suggerimenti, al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

### **Verifica delle prestazioni**

Periodicamente viene effettuata una riunione dell'équipe multidisciplinare al fine di analizzare i dati relativi ai risultati degli interventi messi in campo, in relazione alle principali aree di vita degli utenti (livello di autonomia personale, relazionale e sociale, psicopatologia, condizioni di salute fisica, alimentazione, problematiche comportamentali interpersonali e sociali, modalità di partecipazione alle varie attività e ai programmi specifici del progetto terapeutico-riabilitativo, benessere psico-sociale e problematiche relative all'area formazione-lavoro), in modo che tutta l'équipe possa conoscere la situazione globale del paziente ed essere periodicamente informata su progetti specifici, oltre che monitorare l'andamento del progetto.

Ogni riunione deve terminare con una migliore messa a punto dei piani di intervento individuale e dei progetti trasversali.

Inoltre vengono periodicamente monitorate le prestazioni erogate attraverso verifiche ispettive interne sui vari servizi, sui progetti, sui piani di lavoro, sulle procedure adottate dal personale.

### **Tutela della riservatezza**

La struttura - in ottemperanza al Regolamento Generale Europeo per la protezione dei dati personali (*General Data Protection Regulation o GDPR*) n. 2016/679 - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti. In particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali e al rigoroso rispetto del segreto professionale. Si impegna altresì a garantire un accesso controllato all'ufficio amministrativo e ai documenti cartacei e digitali.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

### **Tutela al cittadino**

La funzione relativa alla tutela del paziente è anche del desk/addetta alla segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione in merito.

## **IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ**

Lo scopo principe del CDP è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri pazienti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere i servizi svolti efficaci ed efficienti. Il CDP garantisce la tutela nei confronti del paziente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami, di verifica degli impegni e di standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate e consentono ai lavoratori sia di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi, sia a uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Periodicamente vengono monitorate le procedure e i carichi di lavoro.

### **STANDARD DI QUALITÀ**

<p><u>Aspetti legati alla organizzazione socio-sanitaria</u></p> <p>Utilizzo di procedure gestionali, operative e standardizzate per quanto riguarda il personale operante.</p> <p>Primo colloquio con il paziente entro una settimana dall'arrivo della documentazione da parte degli Enti invitanti.</p>
<p><u>Aspetti legati alla prestazione socio-sanitaria</u></p> <p>Informazione puntuale e condivisione con il paziente e con le famiglie sulle regole e fondamenti del Centro e sulle caratteristiche del percorso riabilitativo individualizzato.</p> <p>Rispetto del regolamento in merito riservatezza e trattamento dei dati dei pazienti.</p> <p>Monitoraggio percorsi: valutazioni tramite scale di valutazione scientificamente riconosciute e costante monitoraggio valutativo dei professionisti dell'equipe multidisciplinare attraverso colloqui individuali e di gruppo con i pazienti.</p>
<p><u>Aspetti legati alla soddisfazione del paziente e della famiglia</u></p> <p>Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione.</p> <p>% questionari positivi per la valutazione della soddisfazione famiglie &gt; 90%.</p> <p>Punteggio medio questionario soddisfazione utenti 4.</p>
<p><u>Aspetti legati al personale e professionisti operanti nella Struttura</u></p> <p>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria.</p> <p>Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare.</p> <p>Rispetto del regolamento interno e disciplinare della Struttura.</p>
<p><u>Aspetti legati all'ambiente di lavoro e tecnologie</u></p> <p>Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro.</p> <p>Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature e degli automezzi.</p>

## INDICATORI E OBIETTIVI DI PROCESSO

Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore
<b>LEADERSHIP</b> <b>SUPPORTO</b>	Accreditamento	Superamento dell'Accreditamento	Si
	Efficacia Gestione delle risorse	Grado di rispetto del programma di formazione	100 %
		N° NC al personale per procedure non rispettate	<1
		Turn over (N. personale fine rapporto lavoro)	<5

<b>PROCESSI RELATIVI AL PAZIENTE</b>	Efficienza ed efficacia	N° pazienti transitati nell'anno	10
		Rette ASL	100%
		% posti occupati in convenzione	100%
		Incremento % del fatturato	0%
<b>ACQUISTI</b>	Analisi Fornitori e Acquisti	N° contenziosi con i fornitori	<1
		N° NC in fase di ricevimento/acquisto di beni	<1
		N° fornitori qualificati	=
		Acquisti/fatturato (servizi / prestazioni professionali)	<25%
		Acquisti/fatturato (materie prime suss)	<5%
		N° NC fornitori	<1
		Costo personale /fatturato	<65%
<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	Efficacia delle prestazioni e dei programmi	Dimissioni pazienti	<1
		N° ricoveri urgenza ospedalieri/n° accessi	<1
		Near miss/n° utenti transitati nell'anno	<1
		Eventi avversi/n° utenti transitati nell'anno	<1
		Eventi sentinella/n° utenti transitati nell'anno	<1

<b>MIGLIORAMENTO</b>	Monitoraggio della soddisfazione del paziente	N° reclami/n° utenti-famiglie utenti=<2%	<1
		% questionari positivi per la valutazione della soddisfazione famiglie	5
		Punteggio medio questionario soddisfazione utenti	5
		Tempo di risposta al reclamo	Max 20 gg
	Audit Interni	Grado di rispetto del Programma annuale degli Audit	100 %
		Grado di efficacia del programma annuale degli Audit	100 %
	Azioni correttive	AC efficaci / attivate	100 %

## PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

Il CDP mette in atto tutte le misure/barriere fisiche/comportamenti igienici atti a prevenire e minimizzare il rischio di trasmissione di infezioni interpersonali. Adotta misure per l'assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso. Le precauzioni standard comprendono: le misure barriera (quali Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.Lgs. 81/08), l'igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, la gestione delle stoviglie, il trattamento dei rifiuti. La procedura definita dal CDP è conosciuta e applicata da tutto il personale sanitario e dagli operatori.

Durante l'emergenza sanitaria Covid-19 il CDP ha adottato i dispositivi e procedure di sicurezza previste dai DPCM vigenti