IL GABBIANO
Comunità Terapeutica

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Comunità Terapeutica Il Sestante,

Qui, ciascuno di noi - personale, ospiti, familiari e amici - contribuisce a creare un'atmosfera unica e accogliente.
Crediamo fermamente che i nostri gesti e comportamenti abbiano un grande impatto sulla qualità della vita e sulla serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra **MISSIONE** è quella di prenderci cura delle persone fragili, tutelando la loro individualità, riservatezza e dignità, migliorando la qualità della loro vita attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, e l'adozione di piani terapeutici riabilitativi multidisciplinari individualizzati.

Valorizziamo ogni individuo, promuovendo il benessere fisico, emotivo e sociale. Puntiamo alla qualità dei servizi e alle relazioni umane.

Il nostro impegno per la qualità si fonda su principi semplici ma fondamentali:

- Promozione della qualità di vita e della salute
- Centralità della persona e adozione di piani terapeutici riabilitativi multidisciplinari individualizzati
- Umanizzazione, passione e integrità in tutte le nostre azioni
- Collaborazione attiva con familiari e amici dei nostri Ospiti
- Ascolto attento delle aspettative e dei bisogni
- Formazione continua del personale.

C.R.C.T. IL GABBIANO S.R.L.

TUTELA DELLA PRIVACY

Benvenuti alla Comunità Terapeutica Il Sestante 6

La Comunità 6
Autorizzazione 6
Valori 6
Principi generali 7

Staff e competenze 9

Direttore Gestionale 9
Direttore Sanitario 10
Coordinatore di Struttura 10

Presa in carico del Paziente 12

Modalità d'inserimento 12

I servizi per i nostri Pazienti 13

Assistenza farmaceutica 13
Intervento psicofarmacologico 14
Intervento socio-riabilitativo 14
Intervento clinico 15

Servizi alberghieri 17

Servizio ristorazione 17
Servizio di lavanderia 17
Servizio di sanificazione ambientale 17

Soddisfazione e qualità 18

Questionario di Soddisfazione 18
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti 18
Garanzie di qualità 18
Standard di qualità 18

Informazioni utili 20

Orari di visita 20

Tutela della privacy 21

Tutela dei dati personali 21
Consenso Informato 21
Videosorveglianza 22

BENVENUTI ALLA COMUNITÀ TERAPEUTICA IL SESTANTE

La Comunità

Il Sestante è una Comunità Terapeutica ad alta intensità riabilitativa che fa parte del CRCT "Il Gabbiano S.r.l." e che ospita 25 Pazienti residenziali con patologie psichiatriche. La Comunità è collocata nel centro di Diano Marina (IM), a pochi passi dal mare. In quanto struttura psichiatrica terapeutico riabilitativa, il lavoro viene svolto attraverso prestazioni di carattere diagnostico e terapeutico riabilitativo che si avvalgono di apporti clinici e psicosociali. La struttura fornisce ai suoi Pazienti, in prima istanza, un contesto di vita alternativo a quello familiare od ospedaliero.

Molte attività e uscite sono pensate sul territorio. Questi fattori permettono ai Pazienti di vivere il paese e favoriscono un inserimento totale nella società. Fin dall'apertura della Comunità, avvenuta nel 1993, l'integrazione è stata una degli obiettivi principali: il Paziente può vivere insieme alle persone nella collettività che a fine percorso dovrà riaccoglierlo. I rapporti con le istituzioni, servizi, società sportive, associazionismo, negozi sono uno strumento riabilitativo fondamentale: il Paziente mantiene i rapporti con l'esterno della Comunità raggiungendo gli obiettivi prefissati, riconosciuti e richiesti proprio dalla società stessa per poterci vivere. Finalità della Comunità è la realizzazione di un lavoro terapeutico riabilitativo che consenta al Paziente di recuperare e rivalutare le parti sane di sé, di contemplare ed imparare a contenere le parti disfunzionali e di consentire quindi un graduale reinserimento nel contesto territoriale d'appartenenza. Obiettivo dell'intervento comunitario è restituire al Paziente, o aiutare lo stesso, a mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e, conseguentemente, a limitare il rischio involutivo.

Autorizzazione

La Comunità Terapeutica Il Sestante è stata autorizzata ed accreditata. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito www.ilgabbianocrct.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano nella Comunità Il Sestante sono:

- **Fiducia**: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa**: operare in modo dinamico e propositivo per favorire un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità**: prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni

sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Comunità garantisce che la vita comunitaria stessa (composta dalle varie figure professionali, il gruppo Pazienti/personale, la casa, le attività proposte, le esperienze quotidiane) svolga una funzione curativa, nella misura in cui tutto ciò che viene vissuto nell'ambiente comunitario assume un significato in rapporto al Paziente. In conseguenza di ciò, la struttura ha caratteristiche proprie di un'abitazione. I Pazienti hanno a disposizione spazi personali per garantire la necessaria privacy ed ambienti che stimolano la socializzazione in un contesto protetto dove poter sperimentare le strategie relazionali necessarie per il reinserimento in ambiti comunitari esterni alla Comunità. In quest'ottica, il risiedere in una struttura non significa solo vivere insieme con altri, ma farla propria ricevendone anche stimoli che contribuiscono a ridefinire il proprio sé. Diventa pertanto importante la quotidianità che, senza scadere nella monotonia, permette di fruire della stabilità, sicurezza e protezione necessarie per portare avanti il percorso riabilitativo. Diventa importante l'ambiente comunitario stesso, che permette al Paziente di dar voce ai bisogni interiori in uno spazio protetto che, lungi dal voler essere chiuso, consente di dosare progressivamente il necessario confronto con la realtà esterna. Diventano importanti le persone che vivono in Comunità (Pazienti e personale), perché lo stare insieme e il condividere permettono di sperimentare la tolleranza ed il rispetto; il confrontarsi, in definitiva, consente di dare e trarre forza e aiuto dal gruppo. E ancora, diventano importanti le regole chiare, precise ma elastiche che, senza voler instaurare un clima eccessivamente normativo, sono necessarie per dare ai Pazienti quei limiti e quei punti di riferimento necessari per definire un percorso terapeutico.

Naturalmente, un ruolo molto importante è svolto dalle varie figure professionali: psichiatra, medico, psicoterapeuta, educatori, tecnici della riabilitazione e personale tutto che, secondo le proprie competenze, contribuiscono a stilare e portare avanti il progetto terapeutico del Paziente.

Dal momento che l'inserimento in Comunità rappresenta una modalità d'intervento inserita in un percorso terapeutico più ampio, fondamentale diventa il lavoro di rete che prevede la continua collaborazione con:

- le famiglie;
- il Servizio territoriale inviante;
- l'ambiente esterno.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili del Paziente. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti i Pazienti.

CONTINUITÀ

L'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la struttura mette a disposizione di tutti i Pazienti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso e che mantenga sempre al centro il Paziente e i suoi bisogni.

ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Comunità assicura ai Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte. Ogni cittadino ha diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi per soddisfare le proprie necessità assistenziali; nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al Paziente, ai familiari e ai servizi invianti tutte le informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia, in modo esaustivo, chiaro e comprensibile.

STAFF E COMPETENZE

All'interno della Comunità, il Direttore Gestionale e il Direttore Sanitario operano in stretta collaborazione.
La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.
La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura.
La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.
Il Direttore Gestionale e il Direttore Sanitario sono disponibili, previo appuntamento, per eventuali incontri sia con i familiari dei Pazienti sia con i servizi invianti.

Direttore Gestionale

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della struttura;
- in collaborazione con il Direttore Sanitario, la valutazione delle domande di presa in carico dei Pazienti;
- la presa in carico globale dei bisogni del Paziente;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- il controllo sui servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni dei Pazienti e/o familiari, sia direttamente sia attraverso la figura del Coordinatore di Struttura.

Direttore Sanitario

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la direzione e il coordinamento dei servizi sanitari ai fini igienico-organizzativi;
- l'organizzazione del personale in rapporto alle esigenze dei servizi e in base ai criteri fissati dall'Amministrazione;
- la promozione, per quanto di competenza, delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale;
- la vigilanza e la cura della tenuta dell'archivio sanitario e della relativa conservazione;
- la raccolta e l'elaborazione dei dati statistici, anche finalizzati al miglioramento continuo della qualità complessiva delle prestazioni e del rapporto con l'utenza;
- la vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari e il parere obbligatorio sulla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati;
- la responsabilità della pubblicità sanitaria;
- la vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- la vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza;
- la vigilanza e la tenuta della documentazione relativa alle liste d'attesa per i ricoveri;
- la vigilanza sulla gestione del servizio farmaceutico e sulla scorta di magazzino dei medicinali e dei prodotti terapeutici;
- il controllo della regolare tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti o psicotrope, in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente.

È inoltre responsabile dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali e coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni.

Coordinatore di Struttura

Il Coordinatore di Struttura collabora con il Direttore Gestionale e il Direttore Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della struttura.

Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento delle modalità di inserimento del Paziente;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento delle varie figure professionali presenti in struttura;
- la gestione dei rapporti con i familiari dei Pazienti;
- l'organizzazione e la conduzione della vita in Comunità;
- la promozione della qualità della vita del Paziente.

La loro mission è garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, un percorso di cura basato su principi di ascolto empatico e accoglienza a 360°, avvalendosi del servizio di persone qualificate.

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Modalità d'inserimento

L'ammissione del Paziente avviene attraverso le seguenti fasi:

- inoltro di una richiesta all'équipe medico-direttiva della struttura da parte del servizio inviante (ASL, Servizi Sociali, Ministero della Giustizia, etc.) corredata da opportuna documentazione inerente alla storia clinica del Paziente;
- organizzazione, da parte dell'équipe medico-direttiva, del primo incontro con il Paziente all'interno del contesto di provenienza (Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura, istituto penitenziario, servizi territoriali) e/o direttamente all'interno della struttura, quando accompagnato dall'inviante;
- raccolta, da parte dell'équipe medico-direttiva, di tutte le informazioni sul Paziente (es. diagnosi, terapie, informazioni anamnestiche che provengono dalla storia clinica precedente) e valutazione di inserimento;
- approvazione da parte dell'ASL della procedura e conseguente delibera e firma dell'impegnativa di pagamento della retta;
- notifica all'interessato o alla sua famiglia o al Tutore/Curatore del provvedimento relativo all'ammissione del Paziente nella Comunità Terapeutica da parte del Servizio di Salute Mentale;
- periodo di valutazione dell'adattamento del Paziente alla vita comunitaria e alle sue regole;
- impostazione dell'intervento clinico-riabilitativo.

I SERVIZI PER I NOSTRI PAZIENTI

Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)

Conclusa la fase di valutazione, il Paziente entra in Comunità con una terapia farmacologica impostata dal servizio inviante e con una sintomatologia stabile. L'ingresso è caratterizzato da una fase di osservazione: nella quotidianità, nelle relazioni sociali, nella compliance terapeutica e nell'adesione alle proposte riabilitative-occupazionali.

Successivamente a questa fase avviene l'impostazione di un percorso clinico-riabilitativo individualizzato con la stesura del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) condiviso con il Paziente, i familiari, i Tutori e il servizio inviante. Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) è articolato su diverse tipologie di intervento che vengono messe in atto dalle diverse figure professionali che ruotano attorno al Paziente. Il PTRP viene redatto dallo psicoterapeuta in collaborazione con gli operatori di riferimento del Paziente raccogliendo i dati provenienti dalla Brief Psychiatric Rating Scale (BPRS, strumento standardizzato usato per la valutazione dell'andamento della sintomatologia del Paziente), dalla scala di valutazione sul funzionamento personale e sociale, dalle osservazioni e dai contenuti emersi durante i colloqui clinici.

Una prima parte del documento è caratterizzata dalla valutazione di ciascuna area inerente al quadro clinico del Paziente: valutazione psichiatrica, condizioni cliniche generali, funzionamento psichico, bisogni e risorse del Paziente, profilo educativo. Nella seconda parte del documento è presente il programma riabilitativo dettagliato e suddiviso in interventi psicoterapici e attività riabilitative previste. Infine, vi è una terza parte che riguarda il progetto operativo, sezione dedicata agli obiettivi.

Gli obiettivi definiti sono revisionabili a seconda dell'andamento clinico del Paziente per garantire un percorso coerente e raggiungibile grazie alla collaborazione multidisciplinare e alle riunioni di équipe settimanali. Gli indicatori sono lo strumento per verificare concretamente tale andamento.

Assistenza farmaceutica

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse. L'assistenza farmaceutica è riferita:

- all'erogazione delle specialità medicinali, farmaci generici e prodotti galenici relativi

alle patologie presentate dal Paziente, prescritti dai medici di medicina generale;

- all'erogazione dei dispositivi e del materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali.

Intervento psicofarmacologico

L'obbiettivo è quello di garantire una stabilizzazione del quadro clinico attraverso:

- valutazione del piano terapeutico all'ingresso mediante una finestra di osservazione dello psichiatra e dell'équipe clinica;
- monitoraggio, da parte degli infermieri, della regolarità nell'assunzione delle terapie impostate.

Qualora si rendessero necessarie modifiche, si condividono con il Paziente e con i membri dell'équipe.

Intervento socio-riabilitativo

- Colloqui educativi;
- assegnazione mini-équipe di riferimento;
- gruppi economia domestica: attività mirate per il mantenimento e potenziamento delle autonomie di base finalizzate ad un reinserimento nel contesto di vita esterno (ad esempio stendere panni, ritirarli, stirarli, riordinare spazi di vita, apparecchiare il tavolo, etc.);
- gruppo uscite sul territorio: attività per contrastare lo stigma e il pregiudizio sul Paziente psichiatrico come ad esempio gite, manifestazioni, mostre e frequentazione di locali pubblici;
- gruppo arteterapia: ha l'obiettivo di offrire una tecnica di intervento non verbale la quale, attraverso diverse espressioni artistiche, cercherà di favorire le espressioni di sé al fine di migliorare la propria condizione psichica;
- gruppo attività fisica: svolgimento di attività all'esterno della struttura come trekking, piscina, camminate per contrastare l'isolamento, la sedentarietà e la tensione accumulata tipici della malattia psichica;
- gruppo cineforum: proiezione di film tematici per favorire il confronto e gli scambi interpersonali attraverso il rispecchiamento fra la fiction cinematografica e il proprio vissuto;
- gruppo giardinaggio e orto: l'obiettivo è di offrire un'attività a diretto contatto con la natura con notevoli benefici su mente e fisico, sviluppo delle capacità sensoriali, regolazione emotiva e tolleranza delle frustrazioni. La produzione dei prodotti dell'orto viene consumata per favorire la consapevolezza di un'etica a chilometro zero;
- gruppo mente-corpo: offerta di attività mutisensoriali per favorire la propriocezione (meditazione, aromaterapia, etc.);
- gruppo cucina: attività di gruppo che si articola in una prima fase di pianificazione della spesa e quindi degli ingredienti necessari, una seconda fase di preparazione

di pietanze che possano soddisfare i gusti personali, una terza fase di condivisione con gli altri del cibo preparato;

- gruppo lettura: attività di gruppo in cui la lettura viene condivisa ad alta voce per favorire le funzioni esecutive (attenzione, memoria, concentrazione) e gli aspetti socializzanti. L'attività viene svolta nella biblioteca interna attivata grazie alla donazione di libri del Comune;
- gruppo "Matti per il caffè": creazione di un servizio colazioni con utilizzo di macchina professionale per il caffè, dove i Pazienti si alternano nelle mansioni necessarie per lo svolgimento (accoglienza, raccolta ordini, gestione della sala e riordino);
- assemblea Pazienti: a cadenza mensile ci si riunisce con il gruppo Pazienti per affrontare le criticità che emergono nella convivenza quotidiana per favorire problem solving e comunicazione assertiva.

Negli anni vi è stata la possibilità di attivare diversi percorsi di inclusione.
A seconda dell'età, delle abilità e delle prospettive future, i Pazienti hanno potuto sperimentarsi in ambienti "normali":

- inserimenti lavorativi: il Paziente viene valutato da una commissione medica che stabilisce il grado di invalidità civile e conseguente abilità/inabilità lavorativa.
- Se vi è la possibilità di usufruire della Legge n. 68/99 (riduzione della capacità lavorativa superiore al 45% data da disabilità fisica, psichica, intellettiva) è prevista la promozione dell'inserimento e dell'integrazione nel mondo lavorativo attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato;
- percorsi di inclusione sociale: insieme di risorse finalizzato a costituire un'esperienza formativa professionalizzante in ambiente lavorativo realizzato dai Servizi Sociali in accordo con il CSM e la comunità;
- percorsi scolastici: nei Pazienti con esordio psichiatrico giovanile spesso accade che vi siano abbandoni scolastici prematuri.
- Dopo un periodo comunitario volto alla stabilizzazione del quadro clinico si valutano le possibilità di riattivare percorsi scolastici agevolati al fine di ottenere un titolo di studio da utilizzare in una ricerca lavorativa;
- corsi professionalizzanti: formazione on the job che permette di acquisire le competenze e le abilità necessarie per l'esercizio di una professione concreta.

Intervento clinico

- Colloqui psicoterapici: sostegno e supporto nel percorso del Paziente;
- assessment funzionale;
- utilizzo di una scala qualitativa per la valutazione all'ingresso mediante la quale vengono analizzate le risorse possedute;
- somministrazione di una scala quantitativa (BPRS) per valutare il quadro clinico attuale (presenza e intensità dei sintomi). Tale scala viene utilizzata anche per valutare l'andamento della sintomatologia con cadenza semestrale;

- gruppo “Dimmi in che acque navighi”: spazio di confronto su tematiche specifiche e generali. Con il supporto dello psicoterapeuta vengono condivisi vissuti emotivi al fine di trovare strategie utilizzabili nel migliorare la qualità di vita (tali gruppi nascono durante la pandemia nel 2020 per l’elaborazione del cambiamento in atto e dei vissuti emotivi conseguenti per offrire un esame di realtà).

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente da personale interno e i pasti vengono preparati nella cucina della Comunità, gestita secondo i principi HACCP della normativa vigente.
Il menù, predisposto da un dietista è approvato dal Direttore Sanitario. Il menù varia a seconda delle stagioni (estivo - invernale) e ruota su quattro settimane. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche dei Pazienti.

Servizio lavanderia

Il servizio di lavanderia piana è garantito quotidianamente. Il servizio lavanderia interno effettua il lavaggio ed il riordino della biancheria personale dei Pazienti.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene gestito dal personale interno o appaltato ad aziende esterne.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. È definito un piano annuale di igiene ambientale scandito in pulizie giornaliere, settimanali, mensili e/o a scadenza periodica.

SODDISFAZIONE E QUALITÀ

Questionario di Soddisfazione

Al Pazienti della Comunità viene somministrato un Questionario di Soddisfazione per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e con l'équipe multidisciplinare e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione viene somministrato con cadenza annuale anche agli operatori per permettere al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

Le segnalazioni e i reclami su eventuali disservizi possono essere espressi sia in forma verbale che scritta ai Coordinatori delle strutture e alla Direzione via e-mail all'indirizzo simone.simonetti@ilgabbianocrct.it. Quanto segnalato viene analizzato e utilizzato per migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Le schede di espressione segnalazioni/apprezzamenti sono disponibili in ogni struttura. La Direzione provvederà a prenderne visione e a fornire una risposta entro 10 giorni dalla riconsegna delle stesse.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del Paziente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare i processi.

Standard di qualità

RIABILITAZIONE

- Compliance all'intervento psicofarmacologico → standard: n. 5 rifiuti terapia al mese;
- numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria al Servizio di salute mentale territoriale → standard: 100%;
- numero di ricoveri in Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) → standard: max n. 5 all'anno;
- apertura al territorio → standard: attivate almeno due attività esterne alla struttura all'anno;
- progetto terapeutico: sono previsti colloqui del Paziente con il psicoterapeuta una

volta a settimana → standard: 80% di colloqui realizzati per ogni Paziente;

- qualità e frequenza della partecipazione alle attività socio-riabilitative → standard:
- registrazione attività ogni tre mesi sul diario congiunto per ciascun Paziente;
- incontri multidisciplinari équipe → standard: n. 4 al mese.

ASSISTENZA

- Igiene e cura di sé → standard: docce per Paziente a settimana ≥ 3.

INFORMAZIONI UTILI

Orari di visita

Gli accessi sono concordati con l'équipe clinico-direttiva che tiene conto delle condizioni e della necessità di garantire la continuità del progetto terapeutico riabilitativo. I permessi a casa dei Pazienti sono in genere programmati, con cadenza quindicinale, nei giorni di venerdì, sabato e domenica.

- Visite straordinarie: vengono concordate a seguito di preavviso.
- Emergenze: l'accesso alla struttura è assicurato 24 ore su 24.

I Pazienti possono essere accompagnati fuori dalla struttura da persone conosciute e/o parenti previa autorizzazione scritta del Tutore/Curatore o del familiare.

La regolamentazione delle visite può subire delle modifiche in base alle indicazioni della direzione sanitaria e delle disposizioni delle autorità sanitarie regionali e nazionali.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società CRCT. Il Gabbiano S.r.l. (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 e 14 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.
Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;

- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Comunità ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Comunità di norma procede come segue:

A informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

B qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.

Videosorveglianza

All'ingresso e nelle aree comuni interne della Comunità Terapeutica è attivo un impianto di videosorveglianza dotato di sistema di videoregistrazione.
La Direzione delle strutture CRCT Il Gabbiano S.r.l., di cui la Comunità Il Sestante fa parte, ha scelto di inserire anche questa modalità di controllo per garantire la tutela del personale e dei Pazienti consentendo di ricostruire la dinamica di fatti significativi ai fini della sicurezza. Le videocamere sono attive sulle 24 ore. Non sono presenti videocamere nei servizi, negli spogliatoi e nelle camere dei Pazienti Le immagini sono conservate in una forma che consenta l'eventuale identificazione degli interessati, per un periodo non superiore a quello strettamente necessario al soddisfacimento delle finalità di tutela del personale e degli ospiti ed in ogni caso, pari al periodo di tempo stabilito non superiore alle 72 (settantadue) ore successive alla rilevazione.





Comunità Terapeutica Il Sestante

Via Ponte Romano 26 18013 Diano Marina (IM)
T +39 0183497215

Sede Direzione e Uffici Amministrativi

C.R.C.T. Il Gabbiano S.r.l.
Via Italia 19 17047 Vado Ligure (SV)
T +39 0192 100301
F +39 0192 10034

info.ilsestantect@ilgabbianocrct.it
sito: www.ilgabbianocrct.it