

**Unità di Convivenza Psichiatrica  
"Il Lago"**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 2 del 25/10/2018

## **INDICE**

Presentazione

Regolamento e principi fondanti

Finalità e caratteristiche della struttura

Organizzazione del servizio e logistica

Staff

Prestazioni erogate

Comunicazioni, rimostranze e partecipazione

## **APPENDICE**

Allegato A

## PRESENTAZIONE

Esiste un patto che lega le strutture del sistema sanitario e socio sanitario nazionale ed il cittadino, un legame fatto di informazione, impegni ed ascolto che permette ai servizi sanitari di crescere erogando servizi migliori e agli utenti di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono loro offerti.

Questo patto viene definito da una molteplicità di strumenti che devono garantire:

- l'adesione ai principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;
- la piena informazione dei cittadini sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi;
- la definizione di standard ed impegni da parte delle strutture sanitarie per la promozione della qualità dei servizi erogati e la loro costante valutazione;
- l'organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- l'ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi erogati, espressi direttamente dagli utenti o tramite le forme di rappresentanza associativa e istituzionale.

La **Carta dei Servizi** è uno di questi strumenti, che persegue due principali obiettivi.

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

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

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

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

Con D.D. n. 5991 del 06.07.2010 la Regione Umbria – Direzione Regionale Salute e Coesione Sociale ha concesso la autorizzazione alla realizzazione di una struttura da destinare ad Unità di Convivenza Psichiatrica per n. 8 posti letto ubicata in Passignano sul Trasimeno via Lucertini, 5, della quale è titolare la Compagnia Umbra della S

alute società cooperativa sociale onlus.

Con D.D. n. 4935 del 06/07/2011, la Regione Umbria – Direzione Regionale Salute e Coesione Sociale ha concesso l'autorizzazione all'esercizio dell'Unità di Convivenza Psichiatrica per 8 posti letto nella struttura sopra indicata.

Con richiesta 237150 del 06/11/2018 Compagnia Umbra della salute richiedeva l'accreditamento dei propri servizi e che con D:D: 12191 del 23/11/2018 comunicava l'accreditamento istituzionale.

\*\*\*

## **REGOLAMENTO e PRINCIPI FONDANTI**

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

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

Le attività della struttura vengono svolte nel rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

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

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

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

### **Imparzialità**

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



## **Continuità**

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

## **Partecipazione**

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

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

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

La struttura, nell'esercizio della propria autonomia, attiva la piena collaborazione con tutte le istituzioni ricercando le possibili sinergie e concorrendo alla realizzazione di Patti e/o Piani integrati. Si impegna ad attuare le funzioni attribuite alla sua competenza con il coinvolgimento dell'intero sistema aziendale, nello spirito di leale collaborazione istituzionale, quale strumento di innovazione partecipativa nella programmazione e nella gestione dei servizi offerti.

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

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

Promuove e tutela forme di valorizzazione del personale, favorendone la partecipazione decisionale negli ambiti di competenza riconosciuti, il coinvolgimento nella responsabilità, la gratificazione professionale, la formazione e l'aggiornamento. Il processo di valorizzazione del personale costituisce impegno prioritario della Direzione della struttura.

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

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

## **Efficienza ed efficacia**

La struttura programma ed attua i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza. Il miglioramento continuo dei servizi offerti, la continua ricerca

della qualità delle prestazioni, la individuazione di modelli assistenziali innovativi e sempre più rispondenti alle mutate esigenze; in sostanza, la realizzazione di un sistema che, compatibilmente con le risorse disponibili, garantisca efficacia, appropriatezza, efficienza, equità, e professionalità.

### **Pari opportunità**

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

\*\*\*

### **FINALITÀ e CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA**

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

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

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

L'Unità di Convivenza " Il Lago ", secondo quanto previsto dalla normativa regionale sopra citata, è situata in una zona di Passignano sul Trasimeno facilmente accessibile, anche con i mezzi pubblici: tale peculiarità è importante per evitare qualsiasi forma di isolamento degli ospiti ivi residenti, i quali, invece, devono essere incoraggiati e favoriti all'inserimento nel tessuto sociale.

\*\*\*

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO e LOGISTICA**

La Compagnia Umbra della Salute soc. coop. Sociale onlus, ente dal quale emana l'Unità di Convivenza Psichiatrica, è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato ogni tre anni che delega il Presidente per le operazioni ed il coordinamento della ordinaria amministrazione.

La Direzione dell'Unità di Convivenza è affidata al Referente-Coordiatore Educatore Professionale che opera in collaborazione con il Presidente del Consiglio di Amministrazione e con il Direttore Sanitario – Consulente Psichiatrico; i due dirigenti sono coadiuvati da personale con qualifiche sanitarie, amministrative, sociali e ausiliarie, dipendente della Compagnia Umbra della Salute o convenzionato a essa.

La struttura ha una capacità ricettiva massima di 8 persone e si compone di un soggiorno/sala da pranzo, una cucina, tre bagni e cinque camere da letto doppie e singole, un ufficio ed un miniappartamento per il personale in reperibilità. Dispone anche di un ampio giardino, orto e spazio esterno.

Il personale operante al suo interno garantisce un'assistenza nelle 12 ore diurne, dalle 8.00 alle 20.00, 7 giorni su 7 ed una reperibilità e custodia notturna.

La presenza degli operatori ha come scopo quello di sostenere gli ospiti negli atti di vita quotidiana e nelle occasioni di vita sociale e inclusione nel tessuto locale, aiutandoli ad esplorare ed agire le loro autonomie e abilità di base. Deve anche essere prodotto e mantenuto un buon livello di adesione al programma terapeutico riabilitativo individuale, il quale viene stilato per ogni soggetto interessato della struttura ed approvato dall'équipe multidisciplinare del Centro di Salute Mentale territoriale.

Il servizio rappresenta quindi una risposta alla globalità dei bisogni degli ospiti, in un contesto sostitutivo a quello familiare, che ha come finalità il raggiungimento della loro massima autonomia rispettando ogni diversità individuale.

\*\*\*

## Indirizzi e riferimenti

Sede Sociale 075 828271  
indirizzo mail [illagopassignano@gmail.com](mailto:illagopassignano@gmail.com)  
pec [compagniaumbra.salute@gmail.com](mailto:compagniaumbra.salute@gmail.com)

Presidente cda Roggi Filippo 334 3093646

Referente Coordinatore Dott.ssa Federica Dormalfuoco 347 3389287

Procuratore Amministrativo Dott. Marcello Roggi 342 1372046

\*\*\*

## **PRESTAZIONI EROGATE**

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

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

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

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

## **Prestazioni alberghiere**

La struttura assicura:

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

L'orario dei pasti è il seguente:

Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.30

Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30;

- il servizio lavanderia, guardaroba e pulizie.

\*\*\*

## **COMUNICAZIONI, RIMOSTRANZE E PARTECIPAZIONE**

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

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

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

\*\*\*

## **APPENDICE**

**ALLEGATO A**

**MODULO DI SEGNALAZIONE E OSSERVAZIONE**

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

- Desidera segnalare alla Direzione dell'Unità di Convivenza quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

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

Il presente modulo può essere spedito al seguente indirizzo "Compagnia Umbra della Salute società cooperativa sociale onlus, Via Lucertini 5, 06065" Passignano sul Trasimeno PG, imbucato nella cassetta della posta o consegnato a mano alla Struttura, inviato via mail.