

consorzio fantasia
s.c.s. onlus

☎ 0525.305081

📘 Consorzio Fantasia
🖱 www.consorziofantasia.it



CARTA DEI SERVIZI

MO 04 - Rev. 10 del 17/04/2024



“La Villa – ABITARE ASSISTITO”

Via Aurelia, 312

16032 Ruta di Camogli (GE)

PRESENTAZIONE E MISSION

Nella splendida cornice della località Ruta di Camogli nel Golfo del Tigullio si trova, in una raffinata villa d'epoca, "La Villa - Abitare Assistito". Qui le stanze, l'arredo, i colori e i profumi della natura circostante creano un'atmosfera unica e fuori dal tempo.

La struttura psichiatrica residenziale, accreditata e convenzionata con l'ASL 3 Genovese, si occupa di accogliere persone adulte con disagio psichico, non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale.

La durata del programma è definita dal progetto terapeutico riabilitativo individuale che permette, a chi è affetto da patologia psichiatrica, di recuperare e/o sviluppare ex novo le autonomie ed un senso di sé rinnovato, al fine di poter rientrare nel tessuto sociale di appartenenza e prendersi in carico nella gestione di sé e del proprio spazio abitativo.

Si divide in:

- due posti letto sono riservati ad un'intensità minore (SPR 3.2) ove non è prevista la copertura notturna dell'operatore
- sette posti letto, di intensità maggiore (SPR 3.1), per i quali è prevista la copertura dell'operatore nelle 24 ore

Entrambi i moduli ospitano pazienti che, dopo un percorso terapeutico-riabilitativo presso strutture ad alta intensità, sono pronte e desiderose di reinserirsi nel tessuto sociale.

Il progetto vede coinvolti i Dipartimenti di Salute Mentale della Asl 3 e, in lista d'attesa, le altre Asl della Regione Liguria, i Distretti Sociosanitari per le compartecipazioni ed il privato sociale rappresentato oggi dalla Cooperativa Aprilamente Scs Onlus, ente gestore del presidio.

L'ottica sistemica, decisamente de patologizzante, adottata dal gruppo di lavoro, affonda le sue radici nella tradizione psicodinamica (Racamier, Rapaport, Pietropolli Charmet, Zapparoli, Winnicott...), integrandola coi principi della cibernetica e dell'approccio ecologico (Keeney) e della psicotraumatologia.

La persona con problemi psichici viene vista metaforicamente come un organismo (sistema) in grado di auto correggersi a partire da una perturbazione esterna purché coerente con le sue premesse epistemologiche.

Il percorso prevede il perseguimento, per le persone coinvolte, di alcuni obiettivi prioritari:

- Il raggiungimento di un maggior livello di autonomia attraverso progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati che comportino l'acquisizione di competenze perse o mai sviluppate
- L'introduzione di regole comunitarie e sociali attraverso la partecipazione al programma di attività socioeducative
- Lo sviluppo di una consapevolezza e di un equilibrio interiore tramite l'aumento della capacità di gestire le frustrazioni, l'analisi delle proprie risorse e delle proprie criticità
- La riduzione dei ricoveri psichiatrici in ambito ospedaliero

- Interventi psicoterapici con la famiglia del paziente e le altre agenzie sociali in previsione del reinserimento sociale-familiare-lavorativo

L'integrazione e la coordinazione tra i vari interventi permettono di formulare un'ipotesi relazionale che ci metta in grado di rispondere alle varie esigenze dei destinatari del progetto, secondo un modello di accettazione-ridefinizione dei bisogni.

L'apporto della famiglia è considerato prezioso e fondamentale, per cui l'intenzione è avviare una proficua e costante collaborazione coinvolgendo i familiari nel PTRI dei loro congiunti e nell'organizzazione di momenti ludici.



I VALORI

I valori che abbiamo posto alla base di **Abitare Assistito** sono:

- Tutela e promozione della dignità umana
- Orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita
- Rispetto e coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti con particolare attenzione al sistema familiare del paziente
- Responsabilizzazione e crescita di tutti i soggetti coinvolti nel progetto (personale ed utenti)
- Valorizzazione della preparazione degli operatori coinvolti nel progetto attraverso eventi formativi e di approfondimento e tirocini formativi per studenti universitari

LE STRATEGIE

Per la realizzazione del progetto Abitare Assistito consideriamo prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale anche con un'offerta formativa continuativa e favorendo processi di miglioramento continui della qualità
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del progetto terapeutico-riabilitativo;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione delle persone con problematiche psichiatriche
- effettuare una efficace analisi di contesto

LA VILLA

La struttura accoglie i suoi ospiti in un suggestivo giardino e li intrattiene in uno spazioso terrazzo che circonda l'edificio.

La Villa è disposta su due piani:

- Il piano terra è caratterizzato da un grande salone che costituisce il fulcro ed è lo spazio comune utilizzato anche per i momenti dei pasti, la cucina, uno spazioso bagno padronale, l'ufficio del personale e la stanza con servizi e spogliatoio per gli operatori.
- Il piano superiore, insieme ad un altro grande salone, alloggia le camere degli ospiti, luminose e con vista sul verde, due bagni e la lavanderia.

Gli interni regalano un'atmosfera solare, vitale e ristoratrice grazie alla magnifica esposizione nel verde ed al panorama che si può ammirare.

Chi vi soggiorna è accompagnato da personale attento e scrupoloso, con una copertura giornaliera 24 ore su 24. La vita nella casa è governata e scandita dalla quotidianità che accompagna ognuno di noi e dall'organizzazione e partecipazione alle attività strutturate in modo da consentire, anche a chi ha attraversato momenti di grande sofferenza, di riappropriarsi del mondo delle possibilità.



Gli ospiti collaborano attivamente e con grande partecipazione all'andamento della casa. Ogni giornata è organizzata come accade in una vera famiglia, ove ognuno ha mansioni e compiti concordati nel rispetto delle proprie facoltà.

Ci si occupa delle pulizie, del riordino e si prosegue con la spesa presso esercizi conosciuti, ove la socializzazione e l'integrazione sono perfettamente riuscite.

I nostri educatori stimolano, partecipano, supportano, incoraggiano la creazione di una dimensione familiare e individuale ove ognuno è riconosciuto nei propri bisogni, accolto nelle proprie difficoltà e valorizzato nella propria specificità e competenza.

Il vicinato della struttura vive in completa armonia con noi, come testimoniato dai gesti di sostegno e partecipazione. Si ricevono visite e si festeggiano i momenti più rappresentativi.

CHI SIAMO

Il personale impegnato ha come obiettivo:

- la programmazione delle attività terapeutico-socioriabilitative
- l'individuazione di un progetto socioriabilitativo personalizzato concordato tra Equipe, l'ospite e le famiglie
- il raggiungimento e miglioramento delle autonomie personali
- l'inserimento e il consolidamento nel tessuto sociale
- la differenziazione delle risposte riabilitative alle diverse necessità e bisogni dell'utenza
- l'inserimento lavorativo
- i tirocini lavorativi e le borse lavoro
- la diminuzione dei ricoveri e gestione integrata della crisi interventi psico-educativi e supporto ai familiari

Ruolo e Titolo	Mansione
<p style="text-align: center;">Direttore Sanitario Dottor Sandro Borchini Medico Spec. in Psichiatria</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Monitoraggio del corretto svolgimento dell'attività socioassistenziale della struttura → Valutazione periodica condizioni cliniche dei pazienti e delle norme igienico-sanitarie in essere → Predisposizione di interventi volti a minimizzare il rischio sanitario e di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate → Supervisione sulle procedure interne relative alla Sicurezza ed alla Privacy
<p style="text-align: center;">Referente Area Socio-Riabilitativa Psicologa e Psicoterapeuta sistemico-relazionale Psicotraumatologa</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Colloqui con ospiti e personale → Monitoraggio attività terapeutico riabilitative e individuazione nuovi progetti area socioriabilitativa → Rapporti con Asl e Servizi territoriali → Definizione PTRI → Supervisione pazienti in equipe
<p style="text-align: center;">Psicologa</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Colloqui psicologici e familiari → Relazioni cliniche → Mindfulness → Responsabile Sistema Qualità
<p style="text-align: center;">Educatore professionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Revisiona e verifica progetti riabilitativi → Attività in struttura e in esterno
<p style="text-align: center;">Operatori Socio Sanitari</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Cura del sé → Riordino armadi e gestione biancheria ospiti → Cura dello spazio personale ospiti → Monitoraggio farmaci → Cucina e servizio alberghiero → Assistenza notturna

PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO

Il progetto terapeutico riabilitativo e socioeducativo ideato dall'Equipe multidisciplinare è individualizzato, ovvero “cucito” su ciascun ospite ed è concordato in stretta collaborazione con il Servizio Inviante, la famiglia (ove possibile) o Tutori e/o Amministratori di sostegno e con lo stesso paziente.

Quest'ultimo sin dal suo ingresso in struttura viene affidato ad un Operatore di riferimento che lo seguirà per tutto il percorso.

L'andamento del percorso terapeutico-riabilitativo e socioeducativo è monitorato periodicamente sia attraverso verifiche in Itinere, alle quali prendono parte tutti gli attori coinvolti, sia mediante l'utilizzo di strumenti di valutazione scientificamente condivisi.

Il progetto contiene:

- la rilevazione dei bisogni relativi alle diverse aree riabilitative, individuati durante il periodo di osservazione e monitoraggio
- l'identificazione degli obiettivi che si intendono raggiungere in base alla natura dei bisogni individuati, la definizione del tipo di prestazioni da effettuare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e le figure incaricate della loro attuazione
- le osservazioni raccolte durante il monitoraggio del progetto effettuato durante le riunioni d'equipe, comprese eventuali rivalutazioni
- i momenti di confronto e verifica con l'ospite
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi

L'organizzazione interna operativa attenta e scrupolosa si avvale della nostra ventennale esperienza e formazione in ambito psichiatrico, pertanto mira ad accompagnare, riconoscere, stimolare la persona in ogni momento del proprio percorso terapeutico ed esistenziale.

Si utilizzano:

- Colloqui psicoterapici e/o di supporto alla persona
- Monitoraggio e osservazione dell'ospite
- Colloqui con le famiglie
- Equipe e momenti di programmazione dei progetti e delle attività
- La stesura del PTRI
- Formazione interna ed esterna – Supervisione clinica

ATTIVITA' TERAPEUTICO RIABILITATIVE

Il programma terapeutico-riabilitativo ha la finalità di assolvere alle richieste e ai bisogni dell'utenza psichiatrica. Si agisce su vari livelli sia dal punto di vista dell'apprendimento che dell'acquisizione delle autonomie e competenze.

Le attività proposte interessano diverse aree:

Cura del sé

Le finalità di questa attività sono: favorire l'acquisizione di corrette abitudini igienico-sanitarie e di cura della persona, stimolare processi di autonomia personale primaria, evitare situazioni di degrado e involuzione attraverso l'educazione sanitaria, la cura della persona (estetica), il riordino della stanza, dell'armadio e dei propri spazi vitali.

Gestione della casa

Gli ospiti della struttura attraverso una turnazione decisa insieme all'Equipe e con l'aiuto e la supervisione degli operatori si occupano della pulizia degli spazi comuni e del mantenimento della casa, della preparazione dei pasti e conseguente riordino, e di tutto ciò che concerne con le attività quotidiane da svolgere in una normale abitazione. Le finalità che si intendono perseguire sono:

- stimolare il senso di appartenenza al gruppo
- stimolare l'autonomia personale
- favorire il senso della responsabilità
- favorire le capacità operative ed organizzative

Cucina e Spesa

L'attività di cucina è una delle più importanti e soprattutto una delle più riabilitative. La maggior parte degli ospiti ha da tempo abbandonato la manualità relativa a questo compito, alcuni non hanno nemmeno mai svolto questo tipo di mansione prima dell'ingresso in struttura.

Stagionalmente, viene preparato il menù raccogliendo le varie proposte degli ospiti. La preparazione del menù persegue i principi della sana alimentazione e tiene conto delle indicazioni ricevute grazie alla partecipazione al corso sull'alimentazione "Alimentazione- stile di vita- benessere" presso il Dipartimento di Salute Mentale ASL 4. Gli ospiti preparano la lista della spesa con l'aiuto dell'operatore, anche se, col tempo, hanno acquisito una sempre maggior consapevolezza e sicurezza nelle scelte.

La spesa alimentare viene fatta a domicilio per quanto riguarda la scorta e lo scatolame, per i generi alimentari freschi, frutta e verdura. si organizzano uscite mirate nelle quali i pazienti possono sperimentare:

- un costante miglioramento delle proprie capacità relazionali
- una facilitazione nella presa di contatto con l'ambiente esterno
- l'acquisizione sul territorio di abilità relative all'utilizzo dei mezzi pubblici e servizi

Socializzazione

Vengono colte tutte le occasioni socializzanti: feste, sagre, manifestazioni.

Si ritiene che un importante aspetto della socializzazione sia rappresentato dall'opportunità che il gruppo si apra ed accolga il territorio ospitando esso stesso proposte socializzanti.

In occasione delle ricorrenze, Natale, Pasqua e festa di primavera ed estate, il Gruppo organizza con successo momenti di festa nei quali si ricevono amici, parenti, vicini della struttura e referenti della struttura.

Commissioni e visite mediche

Gli ospiti vengono aiutati dagli operatori, in accordo con gli Amministratori di sostegno e/o i parenti di riferimento, nella gestione di eventuali pratiche amministrative e/o commissioni per bisogni personali.

Dal punto di vista sanitario, su disposizioni del Direttore Sanitario e dei medici di riferimento (medici di base e psichiatri), gli ospiti vengono monitorati quotidianamente e seguiti dal punto di vista clinico e, se necessario, vengono accompagnati alle visite mediche.

Agriturismo

Il progetto intitolato "*Dalla Terra alla Tavola*" prevede un inserimento graduale degli ospiti nell'ambiente rurale dell'Agriturismo che ha messo a disposizione le stalle, i campi e la cucina per lo svolgimento delle varie attività.

Gli ospiti si impegnano, affiancati dall'educatore e dal personale dell'agriturismo, con l'obiettivo di portare a tavola le materie prime ricavate dal proprio lavoro agricolo e, contestualmente promuovono lo sviluppo di sé, rafforzano l'autostima, la comunicazione interpersonale e l'affettività.



Il percorso proposto parte dalla coltivazione nel grande orto, passando all'allevamento e accudimento degli animali e si conclude in cucina con la realizzazione di piatti della tradizione con lo scopo di avvicinare gli ospiti ad una quotidianità che molto spesso hanno dimenticato.

Quindi:

- Ortoterapia: attraverso la cura della terra e dell'attività all'aria aperta gli ospiti possono ritrovare loro stessi. Lavorare a stretto contatto con la natura consente all'individuo di combattere stress, disturbi d'ansia e depressione
- Zooantropologia: la cura dell'animale porta il paziente coinvolto ad una stimolazione dei processi di cura anche verso sé stesso, favorisce l'autostima e l'espressione della propria sfera emotiva - relazionale. Gli animali coinvolti sono: capre, cavallo, vitelli e ovicoli.
- Cucina: grazie allo studio della stagionalità delle piante e dei frutti, i pazienti vengono affiancati nella preparazione dei pasti con i frutti del loro orticello

Mindfulness psicosomatica

Mindfulness significa - pienezza di coscienza - volta a favorire la presa di coscienza del corpo e la costituzione di un'immagine di sé consapevole, centrata e solida.

Si sperimentano tecniche dolci per il miglioramento dello stress, dell'ansia e della depressione. L'obiettivo è "lo stato emotivo, mentale, fisico, sociale e spirituale di benessere atto a far raggiungere il proprio potenziale personale".

Computer

Per familiarizzare con l'uso del computer gli ospiti, a turno, collaborano con l'operatore nella stesura di documenti riguardanti l'organizzazione della vita di gruppo (tabellone delle mansioni, menù settimanale, modulistica o avvisi per varie attività).

Si impara a navigare su internet per le informazioni di servizio, orari mezzi pubblici, notizie o meteo.

Attività artistica

Il linguaggio artistico permette alla persona di comunicare le proprie emozioni attraverso un canale meno consueto.

Attraverso il disegno, la pittura o altre forme artistiche è possibile esprimere contenuti emotivi difficili da raccontare con le parole.

La struttura fornisce materiale artistico e vengono proposte attività laboratoriali da parte degli operatori. Annualmente vengono proposte attività formative che coinvolgono ospiti e operatori.



Piscina

Favorisce la presa di coscienza del corpo e la costituzione di un'immagine di sé consapevole mantenendo e potenziando dove è possibile le funzionalità motorie.

I pazienti si organizzano in gruppi che praticano la libera balneazione e in un gruppo di spettatori.

Gruppo stretching

Nasce per favorire uno spostamento dell'attenzione da significati stereotipati e potenzialmente deleteri, come, ad esempio, nel centrarsi sugli effetti della recente pandemia. In tal modo si intende stimolare un comportamento capace di fuoriuscire da abitudini consolidate, quindi da determinati parametri di riferimento. Un'attività quindi utile ad unire mente e corpo, entità non separabili, verso un obiettivo comune, nel benessere che ne può conseguire sia sotto il punto di vista fisico e mentale.

Risulta rilevante la possibilità di raggiungere una coordinazione motoria non trascurabile, ovviamente in relazione alle capacità che ognuno degli ospiti è in grado di attuare.

Una dinamica che, peraltro, favorisce un lavoro di gruppo, ossia una partecipazione e una collaborazione atta a favorire legami amicali, stemperando gli inevitabili attriti che a tratti possono manifestarsi all'interno di una normale convivenza.

Psicoterapia

Settimanalmente, agli ospiti che lo desiderino viene offerta la possibilità di avere colloqui individuali con le Psicoterapeute, specialiste in psicoterapia sistemica relazionale.

La psicoterapeuta si propone obiettivi diversificati a seconda delle necessità del singolo paziente: se taluni, con un livello di destrutturazione del sé in fase molto avanzata, avranno bisogno soprattutto di una figura di riferimento che contenga l'angoscia, altri potranno invece beneficiare di un percorso maggiormente evolutivo.

Particolare importanza viene data all'analisi del contesto e dei rapporti significativi che legano l'utente alla famiglia d'origine: la persona istituzionalizzata ha sovente subito un'interruzione nella propria storia di interazioni significative, alcune delle quali si possono recuperare, per altre si rende necessario un lavoro di accettazione e comprensione.

Qualora si tratti di persone adulte, con figli, il lavoro terapeutico potrà essere incentrato sull'interruzione della catena intergenerazionale di trasmissione della sofferenza.

Ai familiari vengono offerte proposte di intervento psicoterapico o psicoeducativo insieme al paziente inserito nel progetto.

Modalità di accesso

Il primo contatto con la struttura avviene, generalmente, attraverso l'invio della relazione clinica da parte del Medico curante dei Dipartimenti di Salute Mentale della Asl 3 e, in lista d'attesa le altre Asl Liguri.

Tale relazione viene visionata dal Direttore Sanitario e dal Referente di struttura e, se la situazione clinica descritta ed il conseguente progetto terapeutico risultano congrui con la mission del gruppo, si contatta il Servizio inviante e viene organizzata una visita di conoscenza della struttura per il candidato, possibilmente accompagnato anche dai parenti.

Permanenza

Dal momento dell'inserimento si concorda con il neo-ospite e la sua famiglia, il Direttore sanitario, i Responsabili, e gli operatori di riferimento un periodo di prova variabile da uno a tre mesi. Il progetto terapeutico e di conseguenza il periodo di permanenza presso la struttura è variabile rispetto allo stato di salute, le potenzialità evolutive e le risorse presenti e viene redatto dall'Equipe a seconda delle aree individuate come potenzialmente suscettibili di miglioramento. Per ogni ospite viene redatto un apposito fascicolo contenente la documentazione sanitaria e personale.

Dimissioni

Qualora esistano i presupposti per una dimissione, quest'ultima viene concordata con tutte le parti interessate, esattamente come avviene per l'ingresso.

La dimissione si effettua se il progetto terapeutico riabilitativo ha dato buon esito, per volontà del paziente, o se si presenta la necessità di un trasferimento in altra struttura per esigenze del paziente, della famiglia o altro.

Reclami

Nel caso in cui il paziente/familiare/tutore/servizio inviante desiderasse segnalare il mancato rispetto di quanto sopra esposto o lamentare un disservizio, può rivolgersi in forma scritta alla Direzione Sanitaria.

Questa provvederà nell'arco di 7 giorni a fornire una risposta scritta e, nel caso il reclamo risultasse fondato, a procedere alle relative attività risarcitorie.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La struttura si impegna a garantire ai propri ospiti i seguenti standard di qualità:

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Risorse Umane	<i>Limitazione del turn over del personale</i>	Anzianità media di servizio del personale del presidio > 2.5 anni
	<i>Formazione ed aggiornamento del personale</i>	Piano di formazione annuale con budget dedicato. Aggiornamenti periodici con i Medici competenti e curanti territoriali (assistenti sociali, familiari e amministratori di sostegno)
Erogazione del servizio	<i>Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della partecipazione</i>	Progetti Terapeutici riabilitativi integrati con le istituzioni e le comunità locali (borse lavoro, inserimento nelle liste protette del Centro per l'Impiego, corsi di formazione esterni)
		Esistenza di un Responsabile della comunicazione

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Erogazione del servizio	<i>Attenzione all'ospite ed alle sue esigenze</i>	Sito Web e carta dei servizi aggiornati
		Possibilità di conoscere la struttura prima dell'inserimento
		Il giorno dell'ingresso, affiancamento ad un operatore dedicato, colloquio con il direttore sanitario e il direttore di struttura
		Presenza di salotto, angolo ristoro, giardino vivibile
		Esistenza di un Regolamento di struttura
		Riunioni con i pazienti ogni 15 giorni
		attività riabilitative giornaliere in struttura, individuazione di percorsi individuali secondo le necessità di ciascuno, organizzazione di attività esterne sul territorio

	<i>PTRI</i>	Definizione entro 30 giorni dall'ingresso e verifica almeno ogni 6 mesi. Riunioni di équipe ogni 15 giorni
Risorse tecnologiche ed infrastruttura	<i>Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione</i>	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo Presenza di televisore
	<i>Personalizzazione delle camere</i>	Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento
Sistema di gestione Qualità Interno	<i>Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.</i>	Puntuale presa in carico, gestione e chiusura
	<i>Miglioramento continuo</i>	Riesame e Piano di miglioramento annuale Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori. Diffusione in forma anonima dei risultati
		Risposta scritta ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento
	<i>Gestione del disservizio</i>	Risposta scritta ai reclami entro 30 gg dal ricevimento.

TARIFFE

“La Villa-Abitare Assistito ha nove posti convenzionati con la Asl 3 e, in lista d'attesa le altre Asl della Regione Liguria. La retta per la degenza viene suddivisa tra contributo Asl e contributo dell'ospite, stabilito in base all'ISEE. Sotto una certa soglia, i pazienti possono beneficiare dei contributi di solidarietà da parte del FILSE che andranno ad integrare la retta.

DOVE SIAMO

La Struttura è collegata tramite i mezzi dell'AMT Tigullio a Rapallo, Recco e Genova; ogni giorno gli ospiti si recano, con gli operatori o in autonomia a seconda dello specifico progetto individuale, nei territori di Recco, Camogli, Rapallo e Chiavari per svolgere le varie attività riabilitative proposte.

COME RAGGIUNGERCI

La Villa è situata sul promontorio di Portofino, a metà strada tra Recco e Rapallo sulla SS1 Aurelia.

Per chi proviene da Genova: autostrada Genova – Livorno, uscita Recco, proseguire in direzione Rapallo.

Per chi Proviene da Chiavari, La Spezia: autostrada Genova Livorno, uscita Rapallo, proseguire in direzione Genova.



La Villa - ABITARE ASSISTITO

Via Aurelia 312

Ruta di Camogli 16032 (GE)

Cellulare: 349 43 89 659

E-mail: abitareassistito.lavilla@gmail.com

Sito internet: www.aprilamente.org/abitare-assistito-la-villa

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Borchini Sandro Franco

Consorzio Fantasia ONLUS - P.IVA 02602340347

Via Sant'Ilario 9

Viazzano 43040 Varano de' Melegari (PR)

Tel. 0525 305081

www.consorziofantasia.it

SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini e i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio. Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire agli utenti azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard garantiti

Questi sono i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale l'utente, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore. Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità
- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni
- Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari
- Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito
- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico