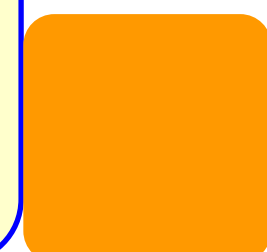
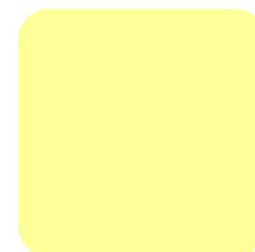
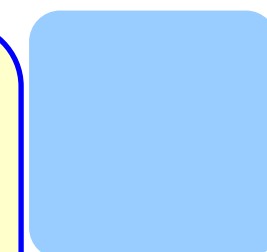


CARTA DEI SERVIZI
della

Salute Mentale Adulti

PISTOIA

DOC.UFSMA.PT.01
Rev. 0: 11.01.2016



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

<i>Presentazione</i>	<i>3</i>
<i>1. Principi e valori fondamentali</i>	<i>4</i>
<i>2. Articolazione dell'Unità Funzionale.....</i>	<i>5</i>
<i>2.1 Il Centro di Salute Mentale di Pistoia.....</i>	<i>5</i>
<i>2.2 Il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.....</i>	<i>6</i>
<i>2.3 I distretti territoriali</i>	<i>6</i>
<i>2.4 Il centro diurno</i>	<i>7</i>
<i>2.5 le strutture residenziali</i>	<i>8</i>
<i>3. I professionisti e la metodologia di lavoro</i>	<i>10</i>
<i>3.1 I professionisti</i>	<i>10</i>
<i>3.2 Metodologia di fondo per i percorsi riabilitativi.....</i>	<i>11</i>
<i>4. I Progetti.....</i>	<i>12</i>
<i>4.1 I piaceri della vita.....</i>	<i>12</i>
<i>4.2 L'abitare supportato</i>	<i>13</i>
<i>4.3 Associazione dilettantistica "La giostra"</i>	<i>14</i>
<i>4.4 In tema di psichiatria giudiziaria.....</i>	<i>14</i>
<i>5. Modalità di accesso al servizio.....</i>	<i>15</i>
<i>6. Sistema di gestione della qualità.</i>	<i>16</i>
<i>6.1 Impegni per la Qualità</i>	<i>16</i>
<i>6.2 Il Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ)</i>	<i>16</i>
<i>6.3 Indicatori del Sistema di Gestione della Qualità</i>	<i>17</i>
<i>7. Modalità2 e Informazioni generali all'utenza.</i>	<i>19</i>

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione

Gentile Signore, Gentile Signora,

scopo del presente documento è di fornire tutte le informazioni per iniziare per percorso di cura consapevole e partecipato.

La Carta della UF. Salute Mentale Adulti di Pistoia oltre ad essere un impegno che il Servizio prende con la sua comunità, vuole essere un momento di dialogo dove i cittadini possono esprimere il loro parere/opinione dandoci così la possibilità di migliorare le prestazioni e i percorsi offerti.

Per perseguire l'obiettivo di una partecipazione consapevole e responsabile abbiamo bisogno della Sua collaborazione, sia per evidenziare aspetti positivi che per segnalarci quello che non rientra nelle Sue aspettative.

La Carta vuole essere un patto fra le strutture operative aziendali e il cittadino che esprime un bisogno di salute, una sorta di codice deontologico di servizio che presuppone impegni reciproci fra tutti gli attori coinvolti nel percorso di salute mentale dalla diagnosi - alla cura - alla riabilitazione: il cittadino, il malato, il personale medico, infermieristico, tecnico e tutti coloro che, a vario titolo, prestano la propria opera nelle strutture della rete della salute mentale.

La ringraziamo per la collaborazione che vorrà accordarci.

Il Direttore della UF.SMA di Pistoia

Dr. Luca Rosi

CARTA DEI SERVIZI

1. PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI

Le indicazioni contenute nella normativa nazionale e regionale sul Percorso della Salute Mentale guidano e orientano verso una cultura dell'integrazione dei Servizi al fine di garantire la presa in carico della persona.

Il Percorso Salute Mentale abbraccia una gamma di interventi vasta che comprende aspetti di prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione.

Tutti i servizi e le attività di questo percorso che ci impegniamo a garantire sono ispirati in particolare ai seguenti **principi**:

Centralità della persona e Umanizzazione delle cure: Ogni operatore svolge la sua attività tenendo sempre presente la persona nel pieno rispetto della sua dignità, della sua cultura e dei suoi bisogni individuali, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità.

Equità: Ogni operatore, singolarmente o in équipe, è impegnato a svolgere le sue attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale di fronte a tutti i nuclei familiari che devono poter accedere nella stessa misura alle prestazioni sanitarie.

Uguaglianza: A parità di bisogni, pur riconoscendo la peculiarità della persona, gli operatori riconoscono uguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari che devono essere forniti a tutti senza distinzione di razza, genere, età, nazionalità, religione, opinione politica, handicap fisici e mentali.

Continuità delle cure: L'Unità Funzionale si impegna a erogare il servizio in modo integrato, regolare, continuo e nel rispetto dei tempi, compatibilmente con le risorse e i vincoli istituzionali e normativi. Nel caso in cui si verificano interruzioni o disservizi per cause non attribuibili all'Azienda, ogni operatore si attiva per ridurre al minimo i disagi.

Efficacia/efficienza: L'azienda sanitaria, attraverso gli operatori del servizio, si impegna affinché tutte le risorse disponibili siano erogate nel modo più razionale e oculato possibile per produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere del nucleo familiare.

Miglioramento dei servizi: L'Azienda sanitaria si impegna inoltre a garantire servizi e prestazioni della migliore qualità possibile, in relazione al contesto socio-economico e storico, alle normative generali e locali, al peso dei bisogni della collettività, ai suggerimenti e alle proposte della popolazione di riferimento.

CARTA DEI SERVIZI

2. Articolazione dell'Unità Funzionale

La Carta, qui presentata, fornisce informazioni pratiche, utili a orientare l'utenza nei vari punti di erogazione della rete della salute mentale

La Carta, pertanto, è stata strutturata in piccoli capitoli per semplificare la consultazione.

SETTORI E PUNTI DI EROGAZIONE delle ATTIVITA'

2.1 Centro di Salute Mentale (CSM)

Sede:

V. Trinci, n°15 - Pistoia

Tel.: 0573-352372

Orario di apertura: dal lunedì al sabato, ore 8.00-20.00

Referente: Dott.ssa Letizia Galli

Attività

- Visite psichiatriche (ambulatoriali e domiciliari)
- Visite psicologiche
- Visite infermieristiche (ambulatoriali e domiciliari)
- Psichiatria di Liaison (Creazione e mantenimento di rete di intervento e di consulenza sia per l'esterno sia per l'interno, in particolar modo verso i reparti ospedalieri)
- Accoglienza (dedicate primamente alle urgenze/emergenze dei pazienti in carico)
- Distribuzione e somministrazione quotidiana di farmaci
- Assistenza domiciliare personalizzata per i casi territoriali più impegnativi (con l'utilizzo di operatori/OSS/ADB delle Coop esterne)
- Progetti Terapeutici Riabilitativi Individualizzati in relazione alla modalità di intervento dei percorsi riabilitativi individualizzati prevedono la gestione di visite e/o interventi individuali domiciliari o territoriali gestiti in equipe multidisciplinare (personale area comparto/riabilitazione: ED. (educatori) e/o TRP (tecnici della riabilitazione psichiatrica) e CPSI (infermieri)
- Inserimenti socio-terapeutici (I.S.T.)
- Colloqui d'equipe con pazienti, A.S., Amministratori di Sostegno, Avvocati
- Gruppo di Psicoeducazione dedicato ai Familiari (EP Stefania Bessi e TRP Silvia Celli)
- Gruppo "Attesa" (dedicato agli assistiti in procinto di diventare titolari di inserimenti socio- terapeutici - I.S.T, di percorso formativo e/o lavorativo; EP Barbara Gufoni e TRP Emanuela Bertozzi)
- *Gruppo "Abitare", in corso di attivazione (dedicato a tutti coloro che sono nel percorso dell'abitare supportato; EP Stefania Bessi e TRP Silvia Celli)

CARTA DEI SERVIZI

- *Gruppo Psicoeducazione per il Disturbo Bipolare (Dott.ssa Chiara Traverso e Inf. Cristina Abate)
- Gruppo di lavoro DCA - Disturbi del Comportamento Alimentare (Dott.ssa Valentina Giusti, Dott.ssa Laura Ravani, Dott.ssa Maria Chiara Traverso)
- Gruppo terapeutico per pazienti psicotici (Dott. Luca Pupeschi, ED Francesca Pomponi)
- Gruppo di lavoro per l'Autismo (Dott. Simone Pedri)
- Organizzazione di incontri in Scuole Superiori di Pistoia per la prevenzione del disagio giovanile.

2.2 Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

Sede:

Ospedale S. Jacopo lato B piano terra
tel.: 0573-351090/1

Orario: aperto 24/24h.

Orario visitatori: tutti i giorni dalle 13.00 alle 20.00

Orario colloquio familiari: 13.00-14.00

Referente: Dott. Carlo Torti

Attività:

- Ricoveri
- Osservazioni
- attività di consulenza presso il Pronto Soccorso ed altri setting di degenza

2.3 Distretti Territoriali

- Agliana

Piazza Giovanni XXIII - Agliana
tel.: 0574-712101

Orario: lunedì, ore 9.00-15.00

Referente: Dott.ssa Ilaria Bianco

Attività:

- Visite psichiatriche e infermieristiche (ambulatoriali e domiciliari)
- Attività di consulenza presso O.A.M.I. (Residenza per Handicap)

- Montale

V. IV Novembre, n°7 - Montale
tel.: 0573-949360

Orario: mercoledì, ore 9.00-15.00

Referente: Dott.ssa Maria Chiara Traverso

CARTA DEI SERVIZI

Attività:

- Visite psichiatriche e infermieristiche (ambulatoriali e domiciliari)

- Quarrata

V. Marco Polo, n°70 - Quarrata

tel.: 0573-72716

Orario: lunedì, ore 9.00-15.00

Referente: Dott.ssa Letizia Galli

Attività:

- Visite psichiatriche e infermieristiche (ambulatoriali e domiciliari)

- Montagna Pistoiese

presso Presidio Ospedaliero Pacini - S.Marcello

tel.: 0573-634124/37

Orario: martedì, ore 8.00-15.00

Referente: Dott.ssa Laura Ravani

Attività:

- Visite psichiatriche e infermieristiche (ambulatoriali e domiciliari)
- Attività consulenziale presso l'Osp. Pacini (S. Marcello), Villa Chiara (Pracchia), Villa Guidotti (Maresca), Fondazione Turati (Gavinana), RSA "Il Goraiolo"
- Gruppo Donne
- Gruppo Benessere.

I due gruppi sono dedicati, rispettivamente, ad incontri periodici quindicinali di auto-mutuo aiuto (con il coinvolgimento della cittadinanza) e ad approfondimenti riguardanti l'acquisizione e il mantenimento di una corretta alimentazione.

2.4 Centro Diurno Desii

Sede:

Viale Petrocchi, 169

tel.: 0573-976159

Orario: dal lunedì al sabato, ore 9.00-17.00

Referente: Dott.ssa Simonetta Balestra

Il Centro Diurno come struttura semiresidenziale a carattere terapeutico-riabilitativo, è deputato alla gestione di Progetti Terapeutici Riabilitativi Individualizzati (PTRI) elaborati in équipe multidisciplinare, per utenti in carico al Centro di Salute Mentale di Pistoia. Finalità principale è il recupero, sviluppo o mantenimento di abilità personali e sociali favorendo l'autonomia delle persone in un'ottica di integrazione sociale e di promozione della qualità della vita.

L'équipe multidisciplinare del centro diurno si occupa quotidianamente della gestione dei PTRI per la pianificazione e gestione/attuazione dei PTRI degli utenti inseriti al centro e alla gestione delle attività programmate.

CARTA DEI SERVIZI

Attività:

- Svolgimento di attività riabilitative cui possono accedere gli utenti della Salute Mentale (scrittura, pittura, scenografia, teatro, sceneggiatura, piscina, cucina).
- I C.D. mantengono, da anni, un rapporto di proficua collaborazione esterna con "Il Funaro" per un progetto di scrittura/video (referente Gianni Cascone).
- Il Centro Diurno Desii è anche sede legale della Polisportiva La Giostra. Il personale del Centro Diurno collabora allo svolgimento delle attività di calcio, pallavolo, trekking, soggiorni e attività socializzanti.

2.5 Le strutture residenziali

Referente: Dott. Luca Pupeschi

- Comunità terapeutica di Masiano

Case Nuove di Masiano, V. Montalbano, n°117
tel.: 0573-382037

Struttura residenziale psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere intensivo.

È una struttura nella quale vengono accolti pazienti con disturbo psicopatologico grave e con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per un massimo di 8 posti letto. Nell'ambito della comunità vengono attivati programmi ad alta intensità riabilitativa che prevedono attività clinica intensa sia in termini psichiatrici che psicologici, e attività strutturate di riabilitazione prevalenti rispetto alle attività di risocializzazione.

In base al bisogno rilevato vengono poi effettuati incontri/interventi educativi, riabilitativi e di supporto con gli utenti e incontri educativi con le famiglie degli stessi finalizzati a fornire strumenti utili alla gestione del carico familiare e dell'utente stesso.

Le patologie di riferimento comprendono disturbi schizofrenici, disturbi dello spettro psicotico, sindromi affettive gravi, disturbi della personalità con grave compromissione del funzionamento personale e sociale, disturbi ossessivo-compulsivi gravi.

La struttura è gestita dalla SMA della zona distretto di Pistoia con personale dell'unità funzionale quali Psichiatra, Psicologo, Infermieri, Educatori Professionali e Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica presenti con orari programmati settimanalmente in base ai bisogni terapeutici riabilitativi degli ospiti.

La Cooperativa "Itaca" sulla base della Delibera n.300 del 16/06/2011 garantisce il personale socio-sanitario (OSS) sulle 24 ore per 365 giorni l'anno, un animatore per 12 ore settimanali e il Coordinatore del personale della Cooperativa per 6 ore settimanali.

Il programma comunitario prevede una permanenza massima di diciotto mesi, salvo proroga motivata dall'équipe curante per un massimo di 6 mesi o da necessità di natura legale.

CARTA DEI SERVIZI

- Villino Desii

Via Atto Tigri, n°18
tel.: 0573-364594

Struttura residenziale psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a media intensità di cura.

Accoglie sia pazienti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale che necessitano di assistenza nelle piccole azioni della vita quotidiana, sia pazienti che necessitano di supporto educativo e assistenziale per un periodo circoscritto, per un massimo di 5 posti letto.

La struttura mantiene i contatti con il Centro Diurno e gli altri progetti del Servizio per garantire ai pazienti seguiti attività di riabilitazione e socializzazione.

La struttura è gestita dalla SMA della zona distretto di Pistoia con personale dell'unità funzionale quali Psichiatra, un CPSI, un Educatore Professionale/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica presenti con orari programmati settimanalmente in base ai bisogni terapeutici riabilitativi degli ospiti.

La Cooperativa "Baobab" garantisce il personale socio-assistenziale (ADB) 14 ore al giorno per 365 giorni l'anno e un animatore/coordinatore per 36 ore settimanali.

La permanenza in struttura dipende dal Progetto Riabilitativo Individualizzato e dalla valutazione dell'equipe multidisciplinare.

CARTA DEI SERVIZI

3. I professionisti e la metodologia di lavoro

3.1 I professionisti

La U.F. SMA di Pistoia è una struttura multi-professionale che adotta un modello di lavoro in “équipe” comprendenti le seguenti figure professionali:

- Medici Psichiatri (dodici unità)

Dott.ssa Elisa Bandini

Dott.ssa Ilaria Bianco

Dott.ssa Claudia Bolognese

Dott. Franco Frare

Dott.ssa Letizia Galli

Dott.ssa Antonia Maio

Dott.ssa Marisa Meschi

Dott. Simone Pedri

Dott. Luca Pupeschi

Dott.ssa Laura Ravani

Dott. Carlo Torti

Dott.ssa Maria Chiara Traverso

- Psicologi (due unità)

Dott.ssa Simonetta Balestra

Dott.ssa Valentina Giusti

- CPSE (Coordinatrice Prof.le Sanitaria Esperta): *sig.ra Chiara Sforzi*

- Collaboratore Prof.le Sanitario Infermiere (ventitre unità con quattro OSS e una ausiliaria)

- Coordinatrice aziendale SMA zd PT e zd VDN- area comparto/riabilitazione:
Dr.ssa Annalisa Frangione

- L'area comparto/riabilitazione è composta da tredici unità tra Tecnici della riabilitazione (TRP) ed Educatori professionali (ED)

- Assistenti Sociali (due unità): *Dott.ssa Sara Acciaioli e Dott.ssa Annita Salvestrini*

Queste figure sono coadiuvate, in caso di necessità, da mediatori linguistico culturali. La compresenza di differenti professionalità consente una presa in carico globale della persona e offre la possibilità di rispondere a bisogni di natura sanitaria, psicologica e relazionale.

CARTA DEI SERVIZI

3.2 Metodologia di fondo per i percorsi riabilitativi

L'Unità Funzionale di Salute Mentale Adulti della zona distretto di Pistoia, per la presa in carico di pazienti ad alto carico con bisogni complessi, elabora un PTR-I con la persona che tenga presente della sua storia personale, del contesto familiare e sociale, della propria quotidianità, delle risorse, dei bisogni e delle aspettative della persona stessa.

Il Progetto terapeutico riabilitativo individualizzato viene formulato in équipe multidisciplinare con la persona, vengono definiti obiettivi a breve medio e lungo termine e strategie d'intervento e a cadenza trimestrale vengono fatti incontri di verifica e di riformulazione dello stesso. Dove il PTR-I lo evidenzia come necessario, viene attivato un intervento educativo-riabilitativo individuale, che consente, attraverso la relazione significativa che si instaura, di "accompagnare" e supportare il paziente in un percorso di autonomia.

Il PTR-I si fonda sul principio che la persona è il fulcro del proprio percorso di cura, che non può essere possibile se non nel proprio contesto di vita e promuovendo l'autodeterminazione della persona stessa che di fatto propone e contratta le possibili strategie d'intervento.

In questo importante lavoro teso ad una guarigione sociale il contributo della SMA nel sostenere attività riabilitative territoriali diventa fondamentale per l'efficacia del percorso terapeutico riabilitativo della persona stessa.

Inoltre, vengono promosse attività in piccoli gruppi di varia natura da quelle espressive, sportive, a quelle concettuali e ricreative, come corsi di vario titolo ed organizzazioni di eventi o di soggiorni vacanza.

Tutte sono accomunate dal trovarsi sul territorio in cui la persona vive, di favorire il confronto e la relazione con la cittadinanza, di promuovere l'inclusione sociale, abbassare la soglia di accesso ai diritti di cittadinanza che troppo spesso il disagio psichico nega, di promuovere l'autostima e l'autodeterminazione nonché di abbattere lo stigma attraverso la promozione di relazioni sociali.

CARTA DEI SERVIZI

4. I Progetti:

4.1 PROGETTO “I piaceri della vita” _ superamento dei centri diurni

- Parco Verde - Olmi (Quarrata)
tel.: 0573-779083

Orario: cinque gg/sett. (in base alle attività)

Il progetto sperimentale, si inserisce in un percorso di salute mentale che utilizza l'integrazione con la rete dei servizi e la continuità assistenziale come metodologia di lavoro e la collaborazione con tutte le agenzie sociali del territorio di appartenenza come risorsa per il cittadino e per gli utenti/familiari.

Il Progetto “I piaceri della vita” coinvolge tre EP e una TRP ed è rivolto agli utenti in carico alla UFSMA di Pistoia e la loro partecipazione alle attività e coinvolgimento al percorso, avviene in base ai Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati (PTRI) formulati all'interno del CSM nel rispetto delle caratteristiche e bisogni di ciascuno. Ogni intervento ed attività svolta all'interno di questo spazio cittadino ha insito in sé un valore aggiunto: è un'occasione preziosa per “accompagnare” i pazienti nel contatto di relazione con “il mondo fuori” e permette di lavorare in funzione dell'uscita dei pazienti dal ruolo limitante di utente verso una reale integrazione.

Le fasi più avanzate del Progetto - percorso orientato all'impresa sociale, integrazione con le attività del territorio, inclusione degli utenti nella rete associativa - offrono la possibilità agli utenti d'incontrare l'altro come persone capaci di trasmettere competenze acquisite o affinate nel corso del tempo, come portatori di un “saper essere” e un “saper fare”, che valorizzi se stesso e l'esperienza.

All'interno del Circolo Arci Olmi “Parco Verde” hanno sede e/o svolgono parte delle loro attività varie associazioni di volontariato, culturali, ricreative, sportive con le quali è possibile avviare collaborazioni volte all'abbattimento dell'isolamento e dello stigma attraverso iniziative e attività da realizzare insieme.

Il Progetto “I piaceri della vita”, per perseguire gli obiettivi sopra descritti, si avvale dei seguenti strumenti:

1. Accoglienza diurna mediante la quale gli utenti trovano in spazi dedicati ascolto, sostegno ed aiuto nel percorso di elaborazione della domanda, con l'obiettivo di abbattimento dell'isolamento e dello stigma realizzata attraverso: lavoro in cucina per la preparazione dei pasti, consumo dei pasti insieme, partecipazione alla realizzazione di eventi, feste, cene, laboratori per bambini ed attività correlate.
2. Percorso orientato all'impresa sociale nel quale il Circolo Arci si rende disponibile a creare con gli operatori e gli utenti una Cooperativa di tipo B tesa all'integrazione con il territorio, con il terzo settore, con le realtà di volontariato e l'associazionismo. Per la realizzazione di questo obiettivo saranno realizzati inserimenti socio terapeutici, contratti a progetto, pagamenti attraverso voucher con il Circolo per consentire agli utenti il

CARTA DEI SERVIZI

completamento del percorso di acquisizione di competenze nell'ambito del catering, gestione bar, preparazione pasti in occasione di feste, cerimonie ed animazione per bambini.

3. Attività a valenza maggiormente riabilitativa che si svolgono principalmente in luoghi comunitari frequentati dalla cittadinanza quali centri culturali e sportivi, con l'obiettivo di lavorare al rafforzamento dell'autostima, acquisizione di competenze, possibilità di sperimentare l'interazione e la collaborazione in gruppo.
4. Promozione di attività ed iniziative in collaborazione con le Associazioni presenti sul territorio nelle quali gli utenti devono avere un ruolo attivo sia nella programmazione che nell'esecuzione della stessa.
5. La partecipazione ad eventi, manifestazioni, attività programmate e organizzate dal Progetto "I piaceri della vita" in maniera integrata e in collaborazione con Associazioni, è mediata dagli operatori che operano nel Progetto. Tra gli obiettivi del Progetto vi è quello di rendere sempre più partecipi e coinvolti gli utenti anche nelle decisioni progettuali e nella programmazione delle iniziative da creare (specie per quelle rivolte al coinvolgimento della cittadinanza e in sinergia con Associazioni), attraverso assemblee dove l'opinione di ciascuno ha un peso sulla direzione da prendere.

4.2 L'abitare supportato

Percorso che accompagna gradualmente la persona dalla residenzialità all'autonomia.

Si avvale di figure professionali quali Psichiatra coordinatore, personale della riabilitazione (1 EP e 2 TRP), un assistente sociale, personale ADB della cooperativa "Baobab".

I tre step dell'abitare supportato sono:

- Gruppi appartamenti "Il Sole"

V. Bonfanti, n°16-18
tel.: 0573-364666

Si caratterizza come tappa intermedia tra Residenzialità ed Abitare Supportato costituito da 5 appartamenti al civico 16 e 1 appartamento più spazio comune ed ufficio operatori al civico 18, per un totale di 14 posti letto.

Si rivolge a pazienti stabilizzati o sub acuti e si inserisce come risorsa importante per l'attuazione di progetti terapeutici individuali. E' situato in una via del centro storico cittadino in modo da garantire i processi di autonomia, di integrazione e di socializzazione. Si avvale di figure professionali quali Psichiatra coordinatore, Infermiere referente, Educatori Professionali e Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica presenti sui PTRI dei pazienti. La parte socio-assistenziale è garantita sulle 11 ore esclusi i festivi da personale appartenente alla Cooperativa "Baobab" con qualifica di ADB. Tale personale copre i turni con due operatori al mattino e due operatori il pomeriggio.

- Appartamenti ubicati in V. Tomba, 14 (PT)
(3 appartamenti per un totale di 4 posti letto)

CARTA DEI SERVIZI

Si caratterizza come prima tappa dell'Abitare Supportato per pazienti stabilizzati che abbiano compiuto un percorso riabilitativo nelle nostre strutture e che abbiano un PTRI attivo.

Si avvale di figure professionali quali Psichiatra coordinatore, Educatori Professionali e Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica presenti sui PTRI dei pazienti e del supporto socio assistenziale degli ADB della Cooperativa "Baobab".

- Abitare Supportato:

Locazioni reperite sul libero mercato dove si prosegue il percorso ad alta autonomia avvalendosi di EP e TRP e del supporto socio assistenziale degli OSS della Cooperativa "Baobab" che seguono i percorsi riabilitativi individualizzati (PTR-I) del paziente.

4.3 Associazione sportiva dilettantistica "la Giostra"

I destinatari delle attività sono pazienti afferenti al nostro Servizio e volontari.

L'associazione mantiene una certa autonomia dal Servizio, ma si avvale di una TRP del CSM come referente e della collaborazione del personale del Centro Diurno e della Cooperativa "Itaca"/"Gruppo Incontro" per lo svolgimento delle attività:

- Pallavolo e calcio (la Polisportiva partecipa al campionato ARTICS di calcio e pallavolo con altre realtà associative legate al circuito della Salute Mentale e a tornei organizzati dalle stesse)
- Tennis.
- Trekking.
- Organizzazione di brevi soggiorni, gite e trasferte in occasione degli eventi sportivi.
- Uscite, cene ed eventi socializzanti.

4.4 In tema di Psichiatria Giudiziaria

Nell'ambito delle declinazioni della Salute Mentale, esistono pertinenze che prevedono, a vario titolo, un ruolo attivo (sia consulenziale sia, talvolta, di effettiva presa in carico) di persone che abbiano avuto con tati contatti con l'apparato giudiziario (assistiti autori di reato, vicende tribunalizie, tutela dei minori, etc). Pistoia, inoltre, è sede di un carcere che, per le necessità intercorrenti dei propri occupanti, può riferirsi ai nostri specialisti che collaborano con i colleghi dell'istituto di pena.

Referente: Dott.ssa Marisa Meschi.

CARTA DEI SERVIZI

5. Modalità di accesso

1. Il cittadino, per avere un riscontro specialistico presso il CSM, devono rivolgersi al MMG e ottenerne una richiesta di visita (con indicazione di orientamento diagnostico) che dovranno poi validare al CUP, in modo da avere appuntamento sul territorio e presentarsi infine al CSM.

La richiesta potrà essere di:

- V. psichiatrica ambulatoriale
- V. psichiatrica domiciliare (verrà evasa, in 72 h., solo dopo aver concordato con il MMG modalità congiunte di intervento presso la residenza dell'ass.)
- V. psichiatrica "in soglia di attenzione" (qualora ritenga che si tratti di una situazione "in soglia di attenzione", il MMG dovrà indicarlo sul ricettario sbarrando la casella più idonea: in questo caso, il paziente seguirà la procedura, e il CUP, nel caso non vi sia la possibilità di avere un appuntamento prima di quanto imposto dalla legge, potrà giovare di una lista "ad hoc" che prevede una disponibilità di 2 posti alla settimana, al martedì e al venerdì)
- Visita psicologica

2. I pazienti stabilmente in carico (non più di 6 mesi dall'ultima visita) potranno presentarsi direttamente al CSM, senza alcun tipo di filtro, e giovare dell'Accoglienza seduta stante.
3. Il cittadino che si presenti al CSM non noto per precedenti e privo di filtro medico (o il cui arrivo non sia stato adeguatamente annunciato e/o filtrato da personale esclusivamente medico: MMG, altri medici sul territorio, lo stesso psichiatra di guardia al PS) dovrà (a causa della natura ambulatoriale del nostro CSM, non attrezzato per adeguata diagnostica differenziale e/o gestione di acuzie grave) rivolgersi in prima istanza al MMG (vedi 1) o, in alternativa, recarsi al PS dell'Ospedale S.Jacopo (personalmente o, se del caso, tradottovi dal 118 chiamato all'occorrenza) dove si potrà procedere ad una ragionevole esclusione di motivi organici di rilievo in atto e anche giovare, seduta stante, della consulenza prestata dalla psichiatria di Guardia presso il nosocomio.

I cittadini non in carico che avessero necessità di certificazioni dovranno rivolgersi all'ALPI.

In ogni caso, per **tutte** le prestazioni effettuate, è necessario che vi sia un passaggio al CUP per garantire la tracciabilità degli interventi e, nel caso dei non esenti, il previo ineludibile pagamento del ticket, in mancanza del quale non si dovrà procedere alla prestazione (l'onere del pagamento rimane a carico dell'assistito che, nel caso dovesse giovare della prestazione prima del pagamento, dovrà essere avvertito delle sanzioni previste a suo carico in caso di insolvenza).

CARTA DEI SERVIZI

6. Il sistema di gestione della qualità

6.1 Impegni per la Qualità

La struttura nel suo insieme si impegna ad assicurare i seguenti requisiti e standard di qualità:

- La garanzia di ricevere un'accoglienza premurosa ed informazioni complete relative all'organizzazione delle attività erogate in tutti i punti della rete della salute mentale;
- L'informazione e l'orientamento ai servizi e alle prestazioni attraverso gli Uffici Informazioni, gli opuscoli informativi di percorso anche multilingue messi a disposizione dell'utenza e la Carta dei Servizi pubblicata sul sito aziendale www.usl3.toscana.it;
- L'assicurazione di ottenere dal personale informazioni complete e comprensibili in merito alle modalità di esecuzione ed al significato delle prestazioni nonché alle possibili alternative (anche se eseguibili in altre strutture), i potenziali rischi o disagi e alle possibili conseguenze di un eventuale rifiuto;
- La presenza di appositi cartelli indicanti il divieto di fumare nei locali dedicati al pubblico con l'indicazione del nome dell'operatore responsabile del rispetto del requisito;
- Il rispetto della riservatezza;
- La garanzia di adottare il metodo della qualità percepita per misurare il gradimento delle cure;
- La garanzia di essere tutelato rispetto alla privacy, con apposita procedura, (DLgs n.196 del 2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali). Le notizie sullo stato di salute e sulle cure sono riservate e sono sotto il vincolo del segreto professionale: il personale garantirà la tutela di tutte le informazioni sanitarie che verranno date solo al diretto interessato o ad altra persona da questi indicata al momento dell'accettazione.

Gli impegni per la qualità sono consultabili sul sito aziendale [Sistema Carta dei Servizi](#)

6.2 Il Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ)

Tutti i professionisti, che prestano la loro opera nei vari punti della rete della salute mentale, intendono promuovere (ad ogni livello) il miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie fornite.

Gli operatori improntano il proprio stile di lavoro su criteri di efficienza-efficacia nell'erogazione delle prestazioni assicurando:

- ▶ l'uso efficiente ed appropriato delle risorse umane, tecnologiche ed economiche,
- ▶ il ricorso a metodi di lavoro efficaci basati sulle linee guida delle Società Scientifiche del settore e nell'ottica del costante aggiornamento scientifico,

CARTA DEI SERVIZI

- ▶ la valorizzazione delle risorse intellettuali e relazionali mediante programmi di formazione continua del personale;
- ▶ l'ottimizzazione della comunicazione con tutti gli interlocutori (reparti interni, medicina specialistica, altri Servizi dell'Azienda e medici di base), attraverso attività di aggiornamento e divulgazione rivolte a operatori sanitari di altri reparti, medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta;
- ▶ la garanzia della qualità dei dati forniti mediante l'attuazione quotidiana di procedure interne di controllo di qualità e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità promossi sia da Istituzioni nazionali (Regione Toscana e CNR) sia internazionali.

Ciascuna struttura della rete persegue come obiettivi il miglioramento dei propri livelli d'efficienza ed efficacia, in modo da rispondere sempre esaurientemente, in base ai progressi scientifici e alle proprie caratteristiche e potenzialità, alle domande dell'utenza avendo come riferimento l'analisi di bisogni e le indagini di gradimento dei prodotti offerti nell'ottica del continuo accrescimento della soddisfazione del Cliente.

A tal fine la Direzione si impegna a:

- ▶ sensibilizzare il personale sia riguardo al proprio ruolo sia riguardo all'esigenza dell'utente,
- ▶ attuare al proprio interno le metodiche di analisi dei processi che consentano di rilevare, e correggere o monitorare, eventuali criticità e/o se ritenuto opportuno, di attivare gli interventi di miglioramento al fine di accrescere la capacità di controllo dei processi.

Per poter operare tale miglioramento collabora con le seguenti strutture aziendali:

- URP per il recepimento e la gestione dei reclami e delle proposte di miglioramento;
- UO. Accreditamento Istituzionale, Qualità e Sicurezza del Paziente per l'attuazione dell'accREDITAMENTO di tutte le strutture, prevedendo la definizione e il possesso di requisiti ulteriori della qualità con verifiche periodiche, sistematiche di terza parte e per la programmazione ed esecuzione di periodiche verifiche sul possesso dei requisiti generali e specifici, su standard di qualità dichiarati e sugli impegni assunti dai singoli dipartimenti e unità operative;

6.3 Indicatori del Sistema di Gestione della Qualità

Tenendo conto degli indicatori regionali compresi nel DGRT 1011/2010 *"Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51" in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie* e il successivo DPGR n. 10/R del 22 marzo 2012 *"Modifiche al decreto del Presidente della Giunta regionale 24 dicembre 2010, n. 61/R (Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51) in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie"* sono stati individuati alcuni indicatori attraverso i quali misurare attività e percorsi clinici.

CARTA DEI SERVIZI

Tali indicatori vengono periodicamente valutati mediante azioni programmate di monitoraggio interno (indicatori dell'accreditamento) ed esterno (indagini che raccolgano ed analizzino i dati di soddisfazione dell'utenza).

I risultati di tali valutazioni vengono elaborati annualmente e i relativi report, posti a confronto con gli standard definiti, vengono utilizzati per l'individuazione di eventuali criticità nei confronti delle quali verranno, conseguentemente, intraprese adeguate azioni correttive e/o preventive nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità.

CARTA DEI SERVIZI

7. MODALITA' e INFORMAZIONI generali per l'utenza

Informazioni generali

Ai pazienti viene fornita una appropriata informazione sulle strutture, sui servizi forniti e sugli operatori responsabili.

L'utente può accedere a queste informazioni recandosi direttamente presso le sedi di erogazione dei servizi o telefonicamente.

La completezza e la chiarezza della documentazione sanitaria viene garantita mediante la predisposizione di materiale informativo e modulistica gestiti sia in forma cartacea che informatica.

Le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti sono fornite nel rispetto della dignità e del diritto alla riservatezza della persona.

Prezzi e Tariffe

Per le visite e gli esami erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale Prezzo e tariffe si rimanda alla pagina dedicata al [ticket](#) e alla [libera professione](#), del sito aziendale dove sono indicate anche le tariffe per professionista e le tipologie di prestazione.

Impegni

La carta dei servizi regola il rapporto tra il cittadino/utente e l'azienda fornendo ai singoli cittadini e alle associazioni che le rappresentano gli impegni principali che assume nei loro confronti.

Gli Impegni e gli standard sono consultabile sul sito aziendale [Sistema Carta dei Servizi](#)

Tempi di attesa per accesso, consegna referti e copia documentazione clinica

Le modalità e i tempi sono descritti alla pagine ["Ritirare la Cartella Clinica e Riproduzione Esami Radiologici"](#) del sito Aziendale

Tutela dei Dati personali

Tutte le informazioni relative alla tutela della Privacy sono consultabili nel sito aziendale alla pagina [La Privacy](#) dove è consultabile e scaricabile l'opuscolo aziendale "Info Privacy" e l'opuscolo del Garante per la protezione dei dati personali "Dalla parte del Paziente"

Inoltre in ogni struttura è posizionato un cartello informativo contenente tutte le informazioni relative alla tutela della Privacy

Modalità inoltre reclami

Qualora il cittadino presuma di aver subito un disservizio, un danno o ritenga che un suo diritto sia stato violato, può sporgere un reclamo o fare una segnalazione. Il cittadino può inoltre proporre suggerimenti o esprimere un ringraziamento. Reclami, segnalazioni e ringraziamenti saranno di grande aiuto per migliorare i servizi offerti.

CARTA DEI SERVIZI

Eventuali osservazioni e segnalazioni o reclami possono essere inoltrate all'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sede

Viale Matteotti n.19 51100 Pistoia.

Telefono 0573 352774

Fax 0573 353629

E-mail urp@usl3.toscana.it

Pronto Salute 800 861213 (numero verde)

Tempi di attesa risposta ai reclami

I tempi e le modalità dei reclami è consultabile nel sito aziendale nel link [URP Ufficio Relazioni con il Pubblico](#) dove è scaricabile il Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela

Modalità di comunicazione all'utente circa le informazioni che lo riguardano

Tutte le informazioni sono consultabile e scaricabile sul sito Aziendale www.usl3.toscana.it