



CARTA DEL SERVIZIO



INDICE

	PAGINA
1. INTRODUZIONE	2
2. PRESENTAZIONE DELLA CTR2 TORRE CERTALDA	4
3. POLITICA, OBIETTIVI, MISSION	7
4. PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI	10
5. DESTINATARI	11
6. METODOLOGIA	12
7. LE ATTIVITÀ DELLA CTR2 TORRE CERTALDA DEFINITE NEI PROGRAMMI INDIVIDUALIZZATI DEGLI UTENTI	13
8. PRESTAZIONI EREOGATE	14
9. PROFESSIONALITÀ IMPIEGATE	16
10. MODALITÀ DI ACCESSO E LISTA DI ATTESA	16
11. FINALITÀ DEI PERCORSI E DURATA DEI PROGRAMMI	17
12. PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER L'UTENTE	18
13. TUTELA DEL CITTADINO	20
14. COME SEGNALARE RECLAMI/SUGGERIMENTI/ELOGI	20
15. PRIVACY	21
16. IMPEGNI E PROGRAMMI	21
17. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	22
18. OBIETTIVI DI PROCESSO	23
19. PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA	24
20. DOVE SIAMO	26
21. CONTATTI	26

1.INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'ospite e la CTR2 TORRE CERTALDA. In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni offerte, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione degli utenti: il fine è quello di perseguire la "soddisfazione del cliente" nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

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

È lo strumento attraverso il quale CTR2 Torre Certalda rende trasparenti e condivisi i principi guida della propria prassi terapeutica e riabilitativa, consentendo così all'utenza una visione generale dei servizi offerti, dell'organizzazione interna, del suo funzionamento nonché degli impegni e delle garanzie che il servizio e la Cooperativa è in grado di erogare e garantire con la costante attenzione ai diritti degli utenti. L'utente è pertanto soggetto partecipativo, poiché la collaborazione tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce è il presupposto per la realizzazione di nuove azioni finalizzate al miglioramento del servizio stesso.

Questo documento è da interpretare in chiave dinamica, in quanto è soggetto a verifiche ed aggiornamenti periodici, a cadenza annuale, grazie anche al contributo di idee ed esperienze di coloro che vi lavorano o di chi entra in contatto con la struttura al fine di consentire una sempre migliore qualità del servizio.

Garantisce, inoltre, il diritto al reclamo: chiunque ritenga CTR2 Torre Certalda responsabile di disservizi o comportamenti che abbiano in qualche modo limitato la fruibilità delle prestazioni fornite, provocato danni, o limitato l'esercizio di diritti della persona può con facilità inoltrare formale reclamo e ricevere pronta risposta. Questo, qualora decida di non avvalersi in via prioritaria degli strumenti di tutela giudiziale e stragiudiziale previsti dalle normative vigenti.

Breve storia della Società Cooperativa Sociale ASAD

La Cooperativa A.S.A.D. (ASSOCIAZIONE SERVIZI ASSISENTEZZA DOMICILIARE) opera dal 1977 nell'ambito dei servizi socio-sanitari-educativi e socio-assistenziali. Venne costituita, come suggerisce la sua denominazione, intorno ad un progetto che mirava ad offrire servizi di assistenza domiciliare rivolti agli anziani. Dopo una prima fase in cui le prestazioni, pur accresciute, si limitavano a questo settore e alla città di Perugia, la Cooperativa sviluppò questa attività estendendola ad altri settori sociali (nell'ordine, ai settori handicap, minori, salute mentale, immigrati, tossicodipendenze e alcologia) e ad altri territori della provincia (Perugia, Gubbio, Gualdo Tadino, Assisi, Bastia Umbra, Umbertide, Cannara). Nel corso degli anni, all'assistenza domiciliare si sono aggiunti altri servizi socio-assistenziali, alla definizione e realizzazione dei quali la Cooperativa ha lavorato attivamente, in stretta collaborazione con i Servizi Pubblici (distretti socio-sanitari di base, C.S.M., servizi sociali dei Comuni) e mettendo a frutto l'esperienza accumulata. I servizi offerti sono molteplici, da quelli più "tradizionali" a quelli relativi ad interventi innovativi. Ad essi si affiancano attività di progettazione, di ricerca e di formazione, di promozione culturale. Oggi, accanto all'assistenza domiciliare, la gestione di strutture residenziali, nei diversi settori, è un punto cardine nel ventaglio di prestazioni sociali e sanitarie che la Cooperativa ASAD è in grado di offrire, sia in termini di professionalità degli operatori impiegati, sia in termini di esperienza che di capacità di organizzazione del servizio. Nel corso degli ultimi anni la cooperativa ha sviluppato una capacità di gestione totale di attività e strutture.

La Mission di Asad

La cooperativa ASAD è impresa sociale che:

- ✓ Partecipa e promuove lo sviluppo sociale, culturale ed economico della comunità;
- ✓ Costruisce "reti sociali e relazionali" con le associazioni e le altre organizzazioni del Terzo Settore, il mondo cooperativo, le agenzie educative e formative;
- ✓ Cerca di soddisfare i bisogni ed i problemi sociali presenti nella comunità;
- ✓ Offre opportunità di lavoro qualificato.

I Valori

- ✓ **Centralità/globalità della persona:** valorizzazione delle differenze, attenzione alla persona nella sua interezza, senza limitarsi esclusivamente alle sue necessità ed ai suoi bisogni; stimolando processi di cambiamento e crescita individuale;
- ✓ **Giustizia sociale:** impegno dell'organizzazione ad offrire pari opportunità di agire, garantendo alle persone un'equa ripartizione delle risorse;
- ✓ **Garantire il diritto di cittadinanza:** operare concretamente per permettere a tutte le persone di esercitare i propri diritti;
- ✓ **Solidarietà esterna ed interna:** Comprensione e condivisione dei bisogni e delle necessità dei membri della comunità e dei soci della cooperativa. Impegno dell'organizzazione a destinare risorse per rimuovere le situazioni di bisogno;
- ✓ **Democraticità:** esercizio dei diritti (e dei doveri) di cui godono i soci della cooperativa, agendo il principio "una testa un voto". Partecipazione consapevole di tutti gli interlocutori della cooperativa alla vita dell'organizzazione, garantita attraverso: informazione, comunicazione e la trasparenza interna ed esterna;
- ✓ **Trasparenza:** chiarezza dei comportamenti e degli intenti.

2. PRESENTAZIONE DELLA CTR2 TORRE CERTALDA

La Comunità Terapeutica CTR2 Torre Certalda, gestita dalla Società Cooperativa Sociale ASAD, opera nel territorio di Umbertide dal 1997, come struttura sanitaria residenziale per persone con problematiche di natura psichiatrica. Il servizio è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale ed ha autorizzazione all'esercizio della Regione dell'Umbria n. 3370 del 07 maggio 2004. Ha ottenuto l'accreditamento dalla Regione Umbria con la Determinazione Dirigenziale n. 5854 del 22 giugno 2007. Nel 2015 ha conseguito l'autorizzazione alla trasformazione della Comunità Terapeutica in CTR 2.

La CTR2 Torre Certalda ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'Utente quale soggetto attivo del suo percorso di cura nel rispetto della sua sicurezza, della sua dignità personale e del suo diritto alla privacy, con le attenzioni umane e le competenze professionali necessarie a soddisfare ogni bisogno di cura. Per perseguire in modo efficiente la propria mission, la CTR2 Torre Certalda si avvale di un'equipe di professionisti sanitari ed

amministrativi con cui condivide e ricerca il miglioramento continuativo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione ed il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

La CTR2 Torre Certalda intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Umbria, con cui condividere e sviluppare le politiche regionali orientate al miglioramento continuo della qualità per un'assistenza sanitaria che sia una reale e compiuta risposta alle esigenze ed ai bisogni sempre più complessi ed articolati dei cittadini.

La CTR2 Torre Certalda intende contribuire alla realizzazione di percorsi di assistenza sanitaria sinergici con tutti gli Stakeholders coinvolti, con la fondamentale attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per l'implementazione delle prestazioni erogate nella struttura.

La struttura

La CTR2 Torre Certalda si trova nelle campagne umbertidesi a 4 km dal centro storico. È costituita da un corpo centrale e da una struttura esterna utilizzata per le attività riabilitative e le occasioni di incontro con i familiari. L'edificio centrale è così organizzato:

Piano terra dove troviamo ufficio operatori, infermeria sala per colloqui clinici/terapeutici e per riunioni d'equipe, 3 sale per attività utilizzabili sia come unico salone che separabili per creare spazi più raccolti, sala da pranzo, cucina, dispensa, 3 bagni tra cui uno attrezzato.

Primo piano dove ci sono 9 stanze per gli utenti di cui 5 con bagno privato; 3 bagni comuni di cui 1 attrezzato; 1 spazio per operatori;

All'esterno troviamo locale tecnici e una lavanderia

Norme di riferimento

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della seguente normativa:

- ✓ "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" DPCM in data 19 maggio 1995;

- ✓ “Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ordinario della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- ✓ “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N. 100/Scps /21.12833 del 30 settembre 1995.

Normative di riferimento specifiche del settore salute mentale

- ✓ Legge n° 180 e n° 833 del 1978;
- ✓ La Dichiarazione sulla Salute Mentale per l'Europa dei Ministri della Sanità degli stati membri della Regione Europea del OMS del 2005 e con la normativa ad essa conseguente: Piano d'Azione sulla salute mentale per l'Europa della Conferenza Ministeriale Europea del 2005, Libro Verde della Commissione Europea del 2005, il Patto Europeo per la salute mentale e il benessere adottato dalla Conferenza di alto livello dell'Unione Europea e le Conclusioni del Consiglio Europeo ad esso seguite nel 2008, le Risoluzioni del Parlamento Europeo sul miglioramento della salute mentale, del benessere e della sicurezza nella popolazione e nei luoghi di lavoro del 2006, 2008 e 2009, il Piano d'Azione Europea in materia di lotta contro la droga 2009/2012;
- ✓ DPR 14/1/1997: Requisiti strutturali e tecnologici per le strutture del Dipartimento Salute Mentale;
- ✓ Piano Sanitario Nazionale 1998/2000;
- ✓ DPR 10/11/1999 Progetto Obiettivo Tutela Salute Mentale 1998/2000;
- ✓ DGR n° 372 del 7 luglio 1997;
- ✓ DGR n° 406 del 2 marzo 2006;
- ✓ Piano Sanitario Regione Umbria 2021/2025;
- ✓ DVSS Valutazione del PSR 2003/2005 (Perugia, Aprile 2007);
- ✓ D.P.C.M. 19 maggio 1995;
- ✓ Gruppo di lavoro residenzialità psichiatrica (AGENAS-GISM);
- ✓ Piano d'azione Salute Mentale 2013;

- ✓ Linee d'indirizzo nazionali per la salute mentale;
- ✓ Regolamento Regionale n° 2 del 12 aprile 2022;
- ✓ Deliberazione della Giunta Regionale 3 luglio 2017, n. 758;
- ✓ Determinazione Dirigenziale n° 12812 DEL 30/11/2017;
- ✓ Legge n° 9 del 2012;
- ✓ Legge n° 81 del 2014

3. POLITICA, OBIETTIVI, MISSION

La Comunità Terapeutica CTR2 Torre Certalda pone come **scopo principale** della propria attività di:

- ✓ osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti “contrattuali” al fine di raggiungere la piena soddisfazione dell'utente;
- ✓ ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi della Comunità Terapeutica Riabilitativa CTR2 Torre Certalda mediante la loro pianificazione e monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni socio-sanitari dell'utente e della popolazione in genere;
- ✓ effettuare la valutazione dell'analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- ✓ effettuare la valutazione e gestione costante dei rischi relativi alla gestione della comunità;
- ✓ promuovere la cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell'utente;
- ✓ migliorare l'integrazione con l'utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- ✓ individuare gli indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi;
- ✓ impegnarsi costante nella prevenzione di eventi avversi e delle non conformità;

- ✓ perseguire una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;
- ✓ migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.

Per raggiungere tale obiettivo la Comunità Torre Certalda ha deciso di intraprendere una **Politica della Qualità** che si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- ✓ Garanzia all'utente della corretta esecuzione dei servizi;
- ✓ Efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;
- ✓ Ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo dei servizi stessi;
- ✓ Abbattimento dei costi della "non qualità" in tutte le attività svolte;
- ✓ Ricerca della soddisfazione dell'utente;
- ✓ Ricerca del miglioramento continuo;
- ✓ Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo della Comunità;
- ✓ Coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse.

Inoltre, per raggiungere gli scopi prefissati, la CTR2 Torre Certalda ritiene indispensabile promuovere e sostenere il lavoro di gruppo dove ogni singola professionalità sia pienamente integrata con le altre. **CTR2 Torre Certalda al fine di attuare una efficace politica per la qualità si impegna nel:**

- ✓ definire, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- ✓ orientare i processi aziendali, tenendo conto del contesto in cui si opera e cercando di soddisfare le parti interessate allo svolgimento delle attività aziendali; nonché calcolando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa;

- ✓ rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi ed in particolare: — prevenzioni e gestione del rischio sanitario, in conformità alla Legge Gelli 24/2017 - salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento al Decreto Legislativo 81/2008 - privacy e riservatezza dei dati, in ottemperanza del Regolamento UE 679/2016 — il manuale 231 e Codice Etico nonché le normative contrattuali;
- ✓ assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- ✓ progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare in termini di qualità le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e tenendo in considerazione tracciabilità documentale, dalle fasi di orientamento fino alle dimissioni dell'utente;
- ✓ sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti;
- ✓ predisporre annualmente un piano delle attività definendo obiettivi di attività e di qualità con il coinvolgimento degli operatori e di quanti coinvolti nelle attività terapeutico riabilitative a favore dell'utenza. Tale piano viene inoltre redatto analizzando i risultati ottenuti rispetto a quanto previsto nel piano delle attività redatto l'anno precedente;
- ✓ diffondere all'interno ed all'esterno di CTR2 Torre Certalda la propria filosofia della qualità;
- ✓ operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- ✓ promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema gestione qualità aziendale;
- ✓ promuovere la crescita aziendale.

La Direzione della Cooperativa sostiene la Politica e gli obiettivi espressi garantendo la disponibilità di tutte le risorse necessarie assicurandosi che il personale venga coinvolto e sostenga le direttive attuandole durante la presa in carico totale dell'utente.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

- **Eguaglianza:** nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socioeconomiche.
- **Imparzialità:** nell'erogazione delle prestazioni sanitarie CTR2 Torre Certalda ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti del Servizio Sanitario Regionale inviante.
- **Continuità:** ad ogni utente è garantita una continuità non solo nella cura ma anche nei riferimenti umani e professionali durante tutto il suo percorso terapeutico. Inoltre, la stretta collaborazione con i sanitari dei servizi invianti garantisce la continuità della cura anche nel momento del rientro nel territorio di appartenenza.
- **Diritto di scelta:** ogni utente dispone delle informazioni necessarie per ben comprendere la tipologia della struttura e dei servizi da essa erogati e, pertanto, è messo nelle condizioni di poter esercitare concretamente il diritto di scegliere liberamente se svolgere il programma terapeutico concordato presso la nostra struttura o se rivolgersi ad altre strutture sanitarie o sociosanitarie territoriali.
- **Partecipazione:** il paziente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita della comunità, compatibilmente con il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Il paziente è parte attiva nell'individuare gli obiettivi della cura e nella valutazione degli esiti. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.
- **Efficienza ed efficacia:** la CTR2 Torre Certalda, nell'erogazione dei servizi, ha come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche ampiamente sperimentate e costantemente verificate dai responsabili delle A.S.L. invianti, implementate sulla base dei nuovi bisogni dell'utenza. CTR2 Torre Certalda si propone di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.
- **Rispetto della riservatezza:** la CTR2 Torre Certalda garantisce la piena operatività delle norme a tutela della riservatezza dell'utente circa l'informativa ed il trattamento dei dati sensibili così come previsto dalle normative nazionali ed europee.

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

5.DESTINATARI

Il servizio accoglie utenti provenienti dai territori distrettuali di competenza delle USL Umbria 1 e 2 e utenti di fuori regione, con patologie psichiatriche gravi, complicate da abuso di sostanze e dipendenze polimorfe o da restrizioni della libertà, con una età uguale e/o superiore ai 18 anni.

Le prerogative del servizio consentono sin da oggi una certa flessibilità nei tempi di fruizione, i quali possono variare in relazione alla durata dell'accoglienza.

La tipologia di utenza che il Complesso Residenziale accoglie richiede che gli inserimenti rispondano ad esigenze di omogeneità in relazione al quadro clinico, al fine di creare le condizioni per la predisposizione di interventi coerenti e con l'obiettivo di limitare l'insorgenza di più marcati disagi, nel medio lungo periodo, garantendo la personalizzazione dei progetti.

Nello specifico lo spettro dei bisogni cui si dà risposta è il seguente:

Disturbo o discontrollo grave degli impulsi: il servizio è orientato all'accoglienza di una popolazione appartenente prevalentemente ad una fascia d'età giovanile che esprime bisogni complessi afferenti allo spettro dei disturbi della personalità evidenziando problematiche legate al discontrollo degli impulsi, a modalità pervasive di instabilità delle relazioni interpersonali, dell'immagine di sé e dell'umore che possono presentare comorbidità con altri disturbi, non prevalenti, come l'abuso di sostanze, non in fase attiva, e che abbiano già avviato un trattamento specifico nei casi di consumo continuativo;

Utenti provenienti dall'area dell'esecuzione penale: la struttura è finalizzata ad offrire un contesto adeguato perché la persona, in situazioni di bisogno complesse e difficili, fruisca di un percorso di cura, di assistenza e di inclusione sociale nel territorio in collaborazione con i servizi referenti laddove questi, in accordo con la magistratura di sorveglianza, abbiano valutato la possibilità di progetti personalizzati di salute e di riabilitazione praticabili.

La CTR2 Torre Certalda, quindi realizza una progettualità sperimentale, adattando i propri moduli terapeutici riabilitativi e assistenziali, aprendo alla possibilità di inserimento di pazienti provenienti dall'area dell'esecuzione penale nel sistema assistenziale regionale, con una mission volta ad offrire programmi di assistenza e riabilitazione ad intensità assistenziale variabile. In particolare, si menzionano situazioni come il periodo di attesa di giudizio, la predisposizione di percorsi giudiziari alternativi, il concorso con le autorità competenti nell'osservazione in periodi ulteriori rispetto alla pena e nella valutazione della pericolosità sociale.

6.METODOLOGIA

La metodologia del modello terapeutico adottato da CTR2 Torre Certalda è un **trattamento integrato, individuale, familiare e di gruppo, psicoterapeutico e riabilitativo** basato sul fare e sul lavorare insieme, attraverso la condivisione dei problemi di vita quotidiana.

Prevede la collaborazione di più soggetti per la **formulazione ed attuazione del progetto terapeutico**: il servizio pubblico, il terapeuta individuale, la famiglia, gli amministratori di sostegno (da qui AdS), l'operatore di riferimento, e i professionisti sanitari e sociali della CTR2 Torre Certalda.

Prevede un lavoro di équipe, mediante riunioni di confronto e di supervisione, in cui sono concordati e condivisi obiettivi e strategie di lavoro.

Il lavoro dell'operatore e la relazione terapeutica devono perciò favorire il percorso clinico e riabilitativo. La funzione curante della terapia consiste, pertanto, in un lavoro integrato di riabilitazione e psicoterapia. La riabilitazione e la psicoterapia hanno una funzione complementare e sinergica ed è opportuno che tra queste ci sia un rapporto dialettico:

- ✓ il paziente, accompagnato e sostenuto dall'operatore, partecipa alle attività del programma durante le quali può incontrare delle difficoltà che si possono manifestare con agiti/comportamenti distruttivi;
- ✓ l'elaborazione analitica del proprio vissuto permette all'ospite di comprendere, accettare e, in qualche misura, riappropriarsi di parti di sé scisse, rimosse, odiate;

È pertanto necessario aiutare il paziente a elaborare ciò che ha già fatto o detto nel suo percorso terapeutico, con i suoi agiti e le sue "azioni parlanti", come le chiama Racamier.

L'iter terapeutico prevede che le prestazioni psicoterapiche, riabilitative e di vita comunitaria effettuate dalla CTR2 Torre Certalda siano indirizzate anche alla ricerca di soluzioni esterne alla Comunità terapeutica per facilitare il processo di socializzazione e di superamento delle difficoltà relazionali. Ne discende il pieno superamento della concezione custodiale e di segregazione che ha - sino a tempi recenti - caratterizzato il trattamento dei disagiati psichici. L'attività terapeutica tenderà, pertanto, a favorire la libertà di azione e movimento dell'assistito nonché la sua piena autonomia. In tale ottica il paziente sarà anche sollecitato a dare personalmente attuazione alle eventuali prescrizioni mediche con la costante verifica degli operatori sanitari della comunità.

7. LE ATTIVITA' DELLA CTR2 TORRE CERTALDA DEFINITE NEI PROGRAMMI INDIVIDUALIZZATI DEGLI UTENTI

Le attività riguardanti sia i progetti individuali che quelli di socializzazione vengono realizzate favorendo il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti, garantendo un'effettiva collaborazione alla rispondenza del servizio rispetto ai bisogni e, quindi, al suo miglioramento.

Ogni attività è finalizzata a scopi terapeutici e riabilitativi con la progettazione e realizzazione di programmi riabilitativi personalizzati, coordinati con i programmi di terapia individuale sia di tipo farmacologico che psicoterapico. La costruzione del progetto individuale avviene attraverso l'osservazione e il monitoraggio degli aspetti psicopatologici, delle abilità relazionali, sociali, lavorative, delle risorse territoriali, in integrazione e coordinamento con l'attività valutativa svolta dal medico inviante. Le attività sono:

Attività nel quotidiano: La cura di sé, della propria salute fisica, l'igiene personale, il riassetto e la cura della propria camera e degli spazi comuni avvengono attraverso l'affiancamento dell'operatore, impegnato a "fare con" l'utente e non a sostituirsi ad esso. Per l'attività di preparazione dei pasti e della tavola è previsto il coinvolgimento costante degli utenti, che assume una doppia valenza: quella relativa al recupero di abilità, in grado di fornire supporti all'autonomia, e quella relativa al "prendersi cura" di sé stesso e dei propri compagni;

Colloqui clinici individuali e di gruppo: condotti dal medico psichiatra o dalla psicologa/psicoterapeuta;

Gruppo dei familiari: condotti dal medico psichiatra o dalla psicologa/psicoterapeuta;

Attività strutturate: sono condotte da esperti esterni ed interni, con i quali lo staff svolge periodicamente momenti comuni di verifica, riflessione e riprogettazione periodica;

Attività esterne: attivate in collaborazione con gli altri servizi della rete del territorio e con la rete informale, a sostegno dei progetti terapeutico-riabilitativi individuali, nell'ottica dell'inclusione e del recupero di cittadinanza;

Programmi di formazione ed inserimento lavorativo: qualora il progetto individuale lo preveda;

Attività di animazione: organizzazione di eventi, feste e spettacoli di promozione e sensibilizzazione relativamente alle tematiche della salute mentale; soggiorni estivi ed invernali, gite, uscite autonome degli utenti qualora il progetto individuale lo preveda.

Attività di rete per l'individuazione di risorse della comunità da attivare a sostegno dei programmi terapeutico riabilitativi individuali e di gruppi;

Attività sportive tramite l'Associazione Sportiva Peter Pan.

8.PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio della Comunità Terapeutica Riabilitativa CTR2 TORRE CERTALDA è garantito in maniera continuativa e regolare attraverso la presenza di operatori, 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno. Le prestazioni erogate sono:

Servizio di lavanderia esterna: la fornitura e la pulizia della biancheria da camera e di quella destinata alla cucina, è affidata ad una lavanderia esterna in conformità ai criteri di igienizzazione e sanificazione.

Servizio di lavanderia interna: il lavaggio degli indumenti degli utenti, in ottemperanza alla filosofia descritta, viene svolto autonomamente dagli utenti, affiancati quando necessario dall'operatore: la cura e alla pulizia del proprio guardaroba rientra a pieno titolo negli aspetti della cura di sé.

Servizio di pulizia della struttura: per la Comunità Terapeutica viene svolto da un'ausiliaria e in maniera straordinaria da una impresa di pulizie privata esterna. La cura degli spazi personali viene svolta autonomamente dagli utenti, supportati se necessario dagli operatori.

Servizio di approvvigionamento alimentare: il rifornimento alimentare avviene attraverso fornitori qualificati. All'interno del percorso di autonomizzazione e responsabilizzazione, giornalmente gli utenti acquistano generi alimentari di uso quotidiano (pane, ecc..).

Servizio di ristorazione: preparazione dei pasti.

Rifornimento farmaci: ai fini del percorso riabilitativo degli utenti la Comunità Terapeutica garantisce il reperimento individualizzato dei farmaci presso il CSM territoriale di Città di castello o su ricetta del medico di base.

Servizio di custodia beni: Il servizio garantisce il servizio di custodia di valori per gli utenti ospiti. Il servizio è gratuito.

Servizio telefonico: all'interno del percorso di autonomizzazione e responsabilizzazione dell'utente, esiste un regolamento che disciplina l'utilizzo del telefono.

Non sono offerte le seguenti voci: teli da bagno/asciugamani, materiali per igiene personali/cosmesi e relativi accessori, vestiario e biancheria, sigarette, costo dei soggiorni, eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami.

9.PROFESSIONALITA' IMPIEGATE

L'equipe multifunzionale della CTR2 Torre Certalda è costituito dal personale previsto dalle normative regionali, ovvero:

- ✓ Direttore Sanitario (medico psichiatra);
- ✓ Psicologa/psicoterapeuta;
- ✓ Psicologa/psicoterapeuta per supervisione/supporto;
- ✓ Assistente Sociale;
- ✓ Coordinatore di servizio semplice;
- ✓ Infermieri;
- ✓ Educatori Professionali;

- ✓ Operatori Socio Assistenziali;
- ✓ Operatori ausiliari.

L'organigramma aggiornato della struttura è consultabile sul sito internet www.torrecertalda.it

10. MODALITA' DI ACCESSO E LISTA DI ATTESA

I Dipartimenti di Salute Mentale, i Centri Salute Mentale, le altre Agenzie Istituzionali che hanno in carico l'utente elaborano proposte di inserimento, **riportate nella lista di attesa come previsto dalla normativa vigente**, che vengono poi valutate dallo staff medico responsabile del servizio. Nei casi di mancanza di posti letto la richiesta d'inserimento, ritenuta adeguata viene inserita nella specifica lista di attesa della struttura.

Al servizio inviante è richiesta una relazione di presentazione del caso. L'ingresso dell'utente nella CTR2 Torre Certalda è volontario: qualsiasi relazione terapeutica può nascere e svilupparsi solo nel rispetto della volontà del paziente. I tempi di attesa per l'eventuale ingresso in struttura sono strettamente collegati alla disponibilità di accoglienza ed al tempo necessario per la definizione dell'iter autorizzativo da parte delle ASL competenti.

Al fine di favorire il processo di valutazione, l'equipe multifunzionale della CTR2 Torre Certalda chiede incontri preliminari con i servizi referenti, con l'utente per il quale si è richiesto l'inserimento e i suoi familiari, al fine di:

- ✓ *informare il paziente e i suoi familiari, circa il lavoro che si svolge in Comunità;*
- ✓ *aiutarlo a riconoscere il disagio psichico -di aver bisogno di cure- e a maturare la motivazione alla terapia;*
- ✓ *sostenerlo nel processo di separazione da casa o da altra struttura/servizio;*
- ✓ *creare un rapporto di fiducia con l'operatore che lo seguirà;*
- ✓ *individuare alcuni obiettivi terapeutici;*
- ✓ *conoscere e farsi conoscere dai compagni;*
- ✓ *fargli sperimentare l'ambiente comunitario e i suoi programmi.*

Nel caso in cui sia stata valutata positivamente la richiesta di inserimento, i servizi referenti dell'utente compilano un modulo che completa la richiesta di informazioni sul caso.

L'ingresso non può essere effettuato senza l'impegno di spesa formalmente sottoscritto da

parte del servizio inviante.

L'opportunità di accedere ai programmi della CTR2 Torre Certalda è quindi valutata dall'equipe multifunzionale della Comunità Terapeutica prendendo in considerazione la specificità del caso, l'adeguatezza al tipo di intervento, l'integrazione potenziale con il gruppo di utenti già residente.

Al momento dell'ingresso l'utente riceve tutte le informazioni riguardanti il servizio che gli permettono di decidere se il progetto è adeguato alle sue esigenze, garantendo così il suo diritto di scelta. L'utente, inoltre, firma per accettazione il regolamento interno della struttura ed il PTRP, Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (che potrà essere rivalutato) in cui:

- ✓ *conferma la richiesta, fatta a suo tempo al Servizio inviante, di partecipare al programma comunitario;*
- ✓ *si impegna a essere sincero e onesto, nella relazione con operatori e compagni;*
- ✓ *si impegna a rispettare le regole della Comunità e a partecipare a tutte le attività di programma;*
- ✓ *chiede di essere aiutato a raggiungere alcuni obiettivi terapeutici, individuati durante i colloqui.*

Anche i familiari / AdS sono informati del PTRP rispetto al quale si impegnano a collaborare. Periodicamente sono previsti incontri di verifica del PTRP con le parti coinvolte: il paziente, i familiari/Ads, la CTR2 Torre Certalda, il servizio inviante.

Retta giornaliera

L'onere economico dell'inserimento presso la CTR2 Torre Certalda, stabilito in base alla delibera della Regione dell'Umbria n° 406 del 2 marzo 2006, **è a carico del SSN.**

L'onere economico del progetto individuale, stabilito in base alla delibera della Regione dell'Umbria n° 406 del 2 marzo 2006, è il seguente:

- ✓ 160.65 euro/die: per utenti provenienti dall'Asl Umbria 1;
- ✓ 178.5 euro/die: per tutti gli altri utenti

11. FINALITA' DEI PERCORSI E DURATA DEI PROGRAMMI

L'intervento della Comunità è **ad alta intensità terapeutica**, limitato nel tempo, il cui termine è stabilito dalle verifiche periodiche del progetto terapeutico-riabilitativo individuale, da parte dei Servizi invianti e dall'equipe multifunzionale ed ha i seguenti obiettivi:

- ✓ *superare le angosce di separazione da casa, riuscire a rispettare le regole della vita*

comunitaria e a partecipare a tutte le attività di programma;

- ✓ *sviluppare una relazione di fiducia e di dipendenza positiva con i suoi operatori di riferimento, imparare a rispettarla e a recuperarla quando viene offesa;*
- ✓ *imparare a riconoscere e a condividere emozioni e vissuti, legittimandosi la possibilità di esprimere i propri bisogni affettivi internamente osteggiati;*
- ✓ *ricordare, ricostruire e reinterpretare la propria storia di vita.*

Obiettivo del percorso è una buona dimissione. Il percorso terapeutico può ovviamente interrompersi in qualsiasi momento per molte ragioni. In caso di dimissione programmata, l'assistito è aiutato a preparare un bilancio della sua esperienza comunitaria.

Il trattamento è della durata massima di 18 mesi, prorogabili per ulteriori periodi in accordo con i servizi invianti qualora i bisogni, le capacità, le risorse del singolo utente e del contesto lo rendano necessario.

12. PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER L'UTENTE

La CTR2 Torre Certalda garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. La CTR2 Torre Certalda si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

La CTR2 Torre Certalda applica i **diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria** e in particolare garantisce:

- ✓ un progetto terapeutico riabilitativo individuale, specifico e personalizzato;
- ✓ il rispetto della privacy: all'utente che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extraclinici) e dignità;
- ✓ le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;

- ✓ il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione e di esprimere il proprio consenso rispetto al progetto terapeutico riabilitativo;
- ✓ ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- ✓ la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- ✓ il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- ✓ a non essere contenuto e a non subire azioni lesive della propria integrità fisica e della propria dignità.
- ✓ a non essere istituzionalizzato attraverso una serie di atteggiamenti, comportamenti e situazioni che garantiscano, in una logica anti-manicomiale, la centralità della persona attraverso lo specifico progetto individuale e con interventi integrati, che tengono conto della farmacoterapia, dei colloqui individuali, delle attività di gruppo lavorative ed espressive.
- ✓ alla cittadinanza attraverso l'accesso a tutti i servizi sociali essenziali ed in primo luogo ad uno spazio abitativo e ad un inserimento lavorativo nell'ottica di un'integrazione sociale per tutti gli utenti.
- ✓ ad una presa in carico regolare e continua in cui l'intervento terapeutico-riabilitativo di comunità si caratterizzi come momento transitorio di un percorso più ampio ed articolato, attraverso gli snodi della rete territoriale e non, e comunque sempre nel rispetto del progetto individuale, monitorato con verifiche periodiche.
- ✓ il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- ✓ un continuo monitoraggio dell'eventuale percorso terapeutico;
- ✓ una conoscenza accurata della "storia" medica dell'utente;
- ✓ un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti all'iter terapeutico;
- ✓ un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti all'iter amministrativo;
- ✓ diritto di sospensione della cura.

Nello stesso tempo ***l'utente ha il dovere di:***

- ✓ rispettare il Regolamento da lui stesso sottoscritto al momento dell'ingresso nella struttura.
- ✓ avere un comportamento rispettoso ed educato nei confronti di tutte le persone che operano all'interno della struttura (operatori, utenti, medici, familiari, fornitori ecc..) adottando le norme per una buona e civile convivenza.
- ✓ avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli oggetti, i materiali e gli strumenti in uso nella struttura, avendo cura degli spazi e del luogo in cui vive.
- ✓ rispettare la Legge sulla Privacy in qualsiasi situazione e contesto.
- ✓ considerare spazio privato la camera personale di ognuno, avere quindi l'assenso della persona che la occupa, per averne l'accesso.
- ✓ avere un atteggiamento il più collaborativo possibile rispetto a tutti gli interventi che sostengono il progetto terapeutico-riabilitativo individuale e di struttura.
- ✓ evitare qualsiasi spreco all'interno della struttura (materiali per le pulizie, alimenti, ecc.).
- ✓ comunicare la sua situazione familiare e reddituale in modo da consentire all'equipe multifunzionale di calibrare il progetto individuale.

13.TUTELA AL CITTADINO

La CTR2 Torre Certalda garantisce la tutela nei confronti dei propri utenti, familiari e servizi invianti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi o qualsivoglia atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

La Struttura si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi, delle segnalazioni e della rilevazione della soddisfazione percepita, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi e garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione in merito.

14.COME SEGNALARE RECLAMI / SUGGERIMENTI/ ELOGI

Gli utenti e/o i loro familiari, AdS, servizi invianti e tutti gli stakeholders possono presentare reclamo scritto e/o verbale (presso il desk di segreteria) a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli al desk della struttura tramite e-mail c.terapeutica@asad-sociale.it o

direttamente lasciandoli nell'apposito box posto all'ingresso della CTR2 Torre Certalda. Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati, si provvede a fornire una risposta scritta entro 15 giorni.

15.PRIVACY

La CTR2 Torre Certalda ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.lgs. 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo e-mail della CTR2 Torre Certalda Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante è privacy@asad-sociale.it.

Il DPO, a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti Reg. UE 2016/679, è **Liana Cicchi** (email: liana.cicchi@asad-sociale.it) e al **Referente Privacy Fernanda Fedeli** (email: fernanda.fedeli@asad-sociale.it).

16. IMPEGNI E PROGRAMMI

Lo scopo principe della CTR2 Torre Certalda è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere i servizi svolti efficaci ed efficienti. La CTR2 Torre Certalda garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami, di verifica degli impegni e di standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

17. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Aspetti legati all'organizzazione terapeutica riabilitativa

- ✓ Utilizzo di procedure gestionali, operative e standardizzate per quanto riguarda il personale operante
- ✓ Primo colloquio con l'equipe multidisciplinare entro 2 gg dall'ingresso in struttura per la condivisione della documentazione in ingresso

Aspetti legati alla prestazione socio-sanitaria

- ✓ Informazione puntuale e condivisione con l'ospite e con le famiglie/ AdS sulle regole e fondamenti della comunità e sulle caratteristiche del percorso riabilitativo individualizzato.
- ✓ Rispetto del regolamento in merito alla riservatezza e al trattamento dei dati degli utenti.
- ✓ Monitoraggio percorsi: valutazioni tramite scale di valutazione scientificamente riconosciute e costante monitoraggio valutativo dei professionisti dell'equipe multifunzionale attraverso colloqui individuali e di gruppo con l'ospite e i servizi invianti.

Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente

- ✓ Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione
- ✓ Punteggio medio questionario soddisfazione utenti maggiore di 4.5 (su 5)

Aspetti legati al personale e professionisti operanti nella Struttura

- ✓ Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria
- ✓ Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare
- ✓ Rispetto del regolamento interno e disciplinare della Struttura
- ✓ Rispetto standard minimi di competenza per ruolo ASAD

Aspetti legati all'ambiente di lavoro e tecnologie

- ✓ Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro
- ✓ Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature e degli automezzi.

18. OBIETTIVI DI PROCESSO 2023

Gestione risorse umane

- ✓ Formare tutto il personale interno per accrescere competenze e professionalità oltre gli obblighi normativi (es. ECM e sicurezza) mediante partecipazione a corsi interni ed esterni
- ✓ Valutare il clima interno con l'utilizzo di questionari di soddisfazione rivolto al personale e applicare azioni di miglioramento nel riscontro di criticità
- ✓ Limitare il turnover del personale infermieristico e garantire stabilità all'equipe di lavoro

Gestione ambiente e manutenzione

- ✓ Definizione e applicazione della procedura rischio legionella
- ✓ Rispetto al 100% del programma manutenzione/impianti
- ✓ Migliorare la programmazione del servizio pulizia ambiente con interventi di pulizia

Gestione approvvigionamenti

- ✓ Inserire nell'elenco fornitori qualificati di prossimità alla struttura per rendere più tempestivi gli interventi

Gestione del percorso terapeutico riabilitativo dell'utente

- ✓ Migliorare la documentazione per il monitoraggio dello stato di salute e benessere dell'ospite durante la permanenza in struttura implementando la documentazione relativa all'utente.
- ✓ Condivisione del progetto terapeutico riabilitativo con gli utenti
- ✓ Raccordo tra l'equipe multifunzionale della struttura, i servizi invianti, il MMG, con gli AdS e le famiglie per il monitoraggio e aggiornamento degli aspetti sanitari e terapeutici riabilitativi degli utenti.
- ✓ Analisi fmea/fmeca dei rischi aggressioni e rischio suicidio

Comunicazione

- ✓ Aggiornare il sito della CTR2 Torre Certalda

Innovazione tecnologica e gestione della documentazione

- ✓ Facilitare l'accesso agli strumenti tecnologici per la comunicazione mediante una dotazione strumentale adeguata all'utenza (pc, tv, consolle..)

Sistema informativo interno

- ✓ Migliorare la gestione del flusso informativo interno con riunioni/momenti formativi interni

Umanizzazione

- ✓ Porre particolare attenzione sulla centralità del paziente, accogliendo le esigenze specifiche e strutturando un percorso terapeutico riabilitativo che eviti situazioni di emergenza derivate dalla complessità delle patologie psichiatriche
- ✓ Incontri settimanali tra utenti ed operatori e mensili di gruppo con l'assistente sociale e gli ospiti per l'ascolto, il confronto e la condivisione delle loro aspettative e delle criticità emerse all'interno del gruppo stesso

Miglioramento

- ✓ Rilevazione annuale della soddisfazione del cliente/utente attraverso la somministrazione del questionario e analisi congiunta delle criticità/positività emerse.

Processo Economico Finanziario

- ✓ Garantire stabilità al budget economico della struttura attraverso adeguati invii da parte del servizio sanitario pubblico.

Gli standard di qualità sopra citati sono regolarmente rivisti e aggiornati in sede di riesame della direzione.

19. PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

La CTR2 Torre Certalda mette in atto le precauzioni standard secondo le **“Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell'ambito sanitario”**, ovvero adotta misure per l'assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso. Le precauzioni standard comprendono: le misure barriera (quali

Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.Lgs. 81/08), l'igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, la gestione della biancheria e delle stoviglie, il trattamento dei rifiuti. La procedura definita dalla CTR2 Torre Certalda è conosciuta e applicata da tutto il personale sanitario e dagli operatori.

Durante l'emergenza sanitaria Covid-19 la CTR2 Torre Certalda ha adottato i dispositivi e procedure di sicurezza previste dai DPCM vigenti e **continua a gestire, il rischio legato al contagio da Covid-19**, si assicura pertanto la messa in atto di tutte le precauzioni per evitare tale rischio.

20. DOVE SIAMO

Comunità Terapeutica Riabilitativa CTR2 Torre Certalda

Località Pian del Corso 113 – 06019- Umbertide PG

Tel.075 9413871

Email: c.terapeutica@asad-sociale.it

Pec: torrecertalda@pec.asad-sociale.it

Sito internet: www.torrecertalda.it



21. CONTATTI

Per accedere ai nostri servizi è necessario contattare la CTR2 Torre Certalda

È possibile contattarci:

Direttore sanitario: Dott.ssa Anna Cirronis

tel.3393991936

Psicologa: Dott.ssa. Francesca Di Giovine

tel. 3512946016

Assistente Sociale: Dott.ssa Silvana Molinari

tel. 3457498846

La presente Carta del Servizio è consultabile da tutti in quanto affissa all'interno della Comunità.
Una copia della Carta è consegnata all'utente, ai familiari e/o ai soggetti di riferimento e ai pubblici interessati.

Di ogni revisione della presente Carta viene data notizia alle persone e agli organi interessati.
Per altre informazioni non riportate nella Carta del Servizio si rimanda al Regolamento di struttura.