

via Pasubio 5
tel .0744 1983024
Email: info@dcacittagiardino.it

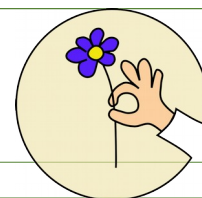


CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITÀ TERAPEUTICA PER IL TRATTAMENTO DEI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE CITTÀ GIARDINO

COOP. SOC. C.A.S.A.L.I.G.HA.

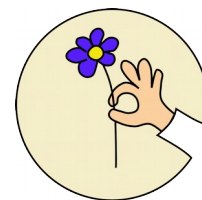
Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

1	Presentazione	pag. 3
1.1	La struttura e gli ambienti	
1.2	La missione	
1.3	A chi è rivolto	
1.4	I principi operativi	
2	Il programma terapeutico-riabilitativo	pag. 10
2.1	Metodologia – Approccio multidisciplinare integrato	
2.2	Il progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato	
2.3	Le attività	
3	La presa in carico	pag. 11
3.1	Modalità di accesso e prenotazione	
3.2	Avvio trattamento	
3.3	Tipologia di trattamento	
4	Il sistema delle attività	pag. 13
5	Il sistema curante	pag. 14
6	Gli impegni	pag. 15
6.1	diritti dell'utente	
6.2	doveri dell'utente	
6.3	qualità e soddisfazione del cliente	
6.4	comunicazione ed inoltro reclami	
6.5	La collaborazione con l'associazione di volontariato Federica Alessi	
7	Programmi di miglioramento	pag. 20
8	Tariffe	pag. 21
9	Indicatori	pag. 21
10	Organigramma	pag. 23

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino



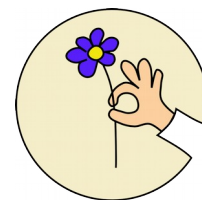
1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino nonché agli enti appaltatori e fornitori, di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

La Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA, da anni impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

1.1 La Struttura e gli Ambienti

La struttura è collocata in una zona semi-centrale della città, nel quartiere storico Città Giardino di Terni, in un edificio ristrutturato degli anni '30 e comprende:

Spazi per la residenzialità : 4 stanze con 2 posti letto e 2 singole;

Spazi per la preparazione e il consumo dei pasti: una cucina, un ampio soggiorno ed una saletta;

Ambulatori per le attività cliniche: mediche, psicoterapiche e nutrizionali

Palestra per le attività a mediazione corporea

Spazi per le attività espressivo-terapeutiche di gruppo

Biblioteca/sala lettura

Spazi esteri: giardino, grande terrazzo e veranda.

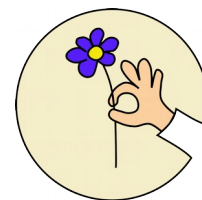
Per alcune attività espressive e laboratoriali si prevede anche lo spostamento presso spazi esterni che possono mettere a disposizione setting appositamente dedicati.

La collocazione del quartiere Città Giardino consente di raggiungere facilmente il centro della città, spazi verdi (parco delle Grazie e la Passeggiata), centri culturali come ad esempio il CAOS - Centro Arti Opificio Siri, dedicato all'arte moderna e contemporanea, non solo come centro di esposizione, ma anche come laboratorio di produzione artistica, nell'ambito della musica, del cinema, del teatro, della fotografia, ecc., e di integrarsi facilmente anche nella vita della città.

1.2 Missione

Il **Centro per il trattamento dei disturbi del comportamento alimentare "Città Giardino"** nasce per offrire trattamenti terapeutico-riabilitativi per la cura dei Disturbi del Comportamento Alimentare, in coerenza con le Linee Guida di riferimento nazionali e internazionali, basati su evidenze scientifiche, buone pratiche e aggiornamento clinico continuo. I disturbi

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

dell'alimentazione sono uno dei problemi di salute più comuni nei giovani, soprattutto nelle ragazze, nel nostro Paese come in tutti i Paesi occidentali. Nella popolazione generale di età maggiore di 18 anni e di sesso femminile sono stimati tassi di prevalenza lifetime dello 0,9% per l'anoressia nervosa, dell'1,5% per la bulimia nervosa e del 3,5% per il BED.

L'incidenza dell'anoressia nervosa è stimata essere di almeno 8 nuovi casi per 100.000 donne in un anno, mentre quella della bulimia nervosa è di almeno 12 nuovi casi per 100.000 donne in un anno. Negli studi condotti su popolazioni cliniche, i maschi rappresentano tra il 5% e il 10% dei casi di anoressia nervosa, tra il 10% e il 15% dei casi di bulimia nervosa e tra il 30% e il 40% dei casi di BED.

Da tali dati ne consegue che i disturbi del comportamento alimentare (DCA) costituiscono oggi un problema di salute pubblica di notevole interesse, accanto ai quadri cosiddetti puri come l'anoressia mentale, la bulimia nervosa, il disturbo da alimentazione incontrollata, sono comparsi disturbi alimentari maschili e i disturbi infantili con forme, purtroppo, estremamente severe e difficili da trattare.

Di conseguenza, i professionisti del settore sono chiamati da un lato a dare una risposta rapida che eviti la cronicizzazione della patologia, e quindi c'è l'esigenza di identificare il più precocemente possibile l'insorgenza del DCA e, dall'altro, di favorire la presa in carico del paziente da parte di un servizio specializzato garantendo il passaggio ai vari livelli di trattamento per arrivare alla guarigione.

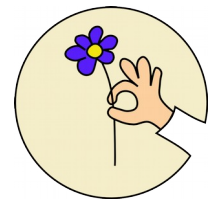
La diffusione del DCA e la multifattorialità degli elementi eziologici e di mantenimento della malattia confermano la necessità di promuovere livelli di intervento diversificati e integrati.

Il servizio è dedicato a persone che vogliono intraprendere una valutazione diagnostica e/o un trattamento di cura nell'ambito dei Disturbi del Comportamento Alimentare.

L'approccio di cura si fonda su un Progetto Terapeutico Individuale basato su:

Integrazione dei trattamenti e visione integrata della persona: in nessuna altra malattia come nei disturbi del comportamento alimentare la sofferenza soggettiva è espressa nel disagio del corpo: l'interconnessione profonda che lega mente e corpo mette al centro dei trattamenti *l'intervento integrato* intendendo con questo non solo la sommatoria di diverse attività cliniche e riabilitative ma una visione della persona unitaria nel suo stare al mondo e del suo esprimersi.

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

Centralità dell'utente: al centro di ogni intervento viene considerato il paziente quale soggetto attivo del suo percorso terapeutico-riabilitativo. Centralità del paziente vuol dire anche dare rilevanza al *processo motivazionale*, considerare tutti gli aspetti che possono entrare in gioco nell'ambivalenza verso il cambiamento e trattarli all'interno di una relazione terapeutica orientata alla co-responsabilità.

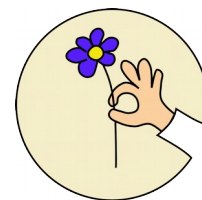
Coinvolgimento della famiglia: lo stile d'intervento del Centro si caratterizza per il ruolo centrale assegnato alla famiglia all'interno del percorso terapeutico, soprattutto se rivolto ad adolescenti o giovani adulti. Il nostro approccio si basa sulla *collaborazione con la famiglia* per comprendere le origini del disturbo del Comportamento Alimentare e per affrontare le difficoltà evolutive che ne derivano.

Rapporti con i servizi invianti: il trattamento all'interno del Centro è, nella maggior parte dei casi, parte di un percorso di cura più ampio che ha avuto inizio prima dell'ingresso in Struttura e che proseguirà al rientro del paziente nella comunità di appartenenza nei modi e nei tempi necessari ai bisogni di *continuità terapeutica* di ciascun paziente. Per questo l'équipe clinica mantiene un contatto periodico con il Servizio inviante durante tutte le fasi del percorso terapeutico.

Lavoro d'équipe: “L'équipe è la garanzia che ci sia pensiero nell'istituzione, che quest'ultima non sia solo una macchina disanimata che fornisce prestazioni. E il pensiero è la cura.”
(Francesco Stoppa, 2006)

Cura del clima emotivo: il Centro è un luogo dedicato alla *cura* ma è prima di tutto un luogo di *vita*: per questo riteniamo importante che trasmetta senso di sicurezza e di accoglienza, che infonda un vissuto di familiarità per far sì che, pur nella provvisorietà della nuova vita comunitaria, soprattutto le giovani pazienti non siano disorientate da un sentimento di estraneità e imprevedibilità dell'ambiente circostante.

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei
Disturbi del Comportamento Alimentare



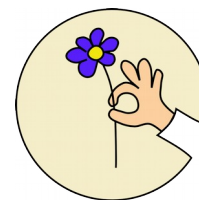
Città Giardino

Rete con il territorio: la struttura si colloca all'interno di una concezione di intervento sostanzialmente partecipato. Tutti i soggetti coinvolti mettono in gioco utili parzialità, sviluppando la disponibilità a creare nodi, produrre connessioni e scambi reciproci.

1.3 A chi è rivolto

Tipologia ambiti di intervento	<ul style="list-style-type: none">• Anoressia nervosa – ICD-9 ICD-10• Bulimia nervosa – ICD-9 ICD-10• Disturbo da Alimentazione Incontrollata – ICD-9 ICD-10• Disturbo della Nutrizione o dell'alimentazione con altra specificazione – ICD-9 ICD-10• Disturbo della Nutrizione o dell'alimentazione senza altra specificazione – ICD-9 ICD-10• pz con DAI inferiore a 45 (Kg/m²); per i pazienti con BMI tra 40 e 45 (kg/m²) verrà valutato di volta in volta• DAI in attesa e dopo ricovero ospedaliero per interventi chirurgici• disturbo da evitamento/restrizione dall'assunzione di cibo – ICD-9 ICD-10• in fase di dimissione protetta dalla degenza ospedaliera, per le quali la gravità della condizione clinica necessita dello svolgimento del programma riabilitativo in ambiente protetto, oppure la particolare conflittualità familiare non consenta la gestione della paziente in casa.• BMI superiore a 13.5 (l'equipe al momento della prima visita può valutare l'idoneità al ricovero anche di pazienti con BMI più basso tenuto conto della condizione clinica generale)• pz con lingua inglese• pz uomo o donna indipendentemente dal genere, religione• pz celiaci
--------------------------------	--

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei
Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

	<ul style="list-style-type: none">• Pz maggiori di 12 anni• pz con condizioni cliniche stabili che non necessitano di cure mediche intensive• pz che presenta uno scarso funzionamento sociale e bassa motivazione nonché comportamenti patologici nel controllo del peso e dell'alimentazione
Criteria di esclusione	<ul style="list-style-type: none">• Pz con dipendenze conclamate e in acuzie• pz con disturbo psichiatrico prevalente, rispetto al DCA, in fase di acuzie• pazienti con patologie conclamate a trasmissione comunitaria

La priorità di accesso viene determinata in base alla gravità delle condizioni di salute

1.4 I principi operativi

- Eguaglianza dei diritti degli utenti

La Comunità si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- Imparzialità dei soggetti erogatori

La Comunità si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

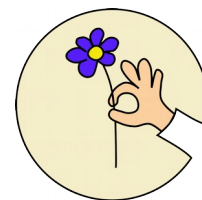
- Continuità del servizio erogato

La Comunità si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti.

- Partecipazione degli utenti

La Comunità si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**

La Comunità persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

1.5 **Politica della qualità**

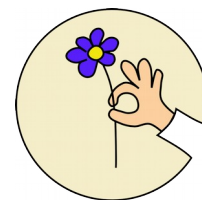
La cooperativa al fine di mantenere e far crescere il SGQ, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, rispetto ai requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati; andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo puntuale e flessibile;
- sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e loro coinvolgimento;
- far sì che soci e dipendenti della cooperativa, si sentano, in relazione alle proprie mansioni, coinvolti in prima persona nella realizzazione della Politica;
- mantenere la conformità agli obblighi di conformità e in generale alla norme di riferimento, riguardo alla qualità del servizio erogato;
- soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle parti interessate
- soddisfare i bisogni sanitari e socio-sanitari della popolazione
- dare piena attuazione alla centralità del paziente promuovendo la cooperazione, rafforzando l'innovazione
- impegnarsi al miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate

Per raggiungere i suddetti **obiettivi** la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

- **Effettuare e riesaminare** i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando rischi e le opportunità di sistema.
- Dare un **assetto gestione** all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

compiti e delle responsabilità;

- **Implementare** metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività della Cooperativa applicando le migliori pratiche;
- **Gestire** ogni processo attraverso PDCA (pianificare, eseguire, controllare e agire) andando a standardizzare o riprogettare processi per renderli efficaci ed efficienti;
- **Implementare** metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente i mezzi di comunicazione;
- **Formare e sensibilizzare** tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del SGQ, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale a vari livelli;
- **Valutare** per mezzo audit interni, la conformità del SGQ alla norma , alla P.Q. E a quanto pianificato e programmato;
- **Utilizzare tecnologie volte al miglioramento della qualità dei servizi.**

2. IL PROGRAMMA TERAPEUTICO-RIABILITATIVO

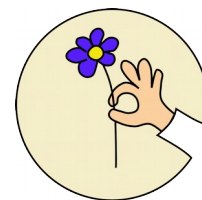
2.1 Metodologia – Approccio multidisciplinare integrato

Il programma terapeutico riabilitativo attuato dall'équipe del Centro recepisce quanto la comunità scientifica di settore, attraverso un'ampia letteratura e le Linee guida (internazionali, nazionali e regionali), indica come trattamento di elezione nella cura dei DCA, ovvero un **approccio multidimensionale, multidisciplinare e multi-professionale integrato** che mette in campo la collaborazione di specialisti diversi: medico, nutrizionista/dietista, psichiatra, psicologo, psicoterapeuta, educatore, educatore di laboratorio.

2.2 Il progetto terapeutico e riabilitativo individualizzato

E' il complesso degli interventi medici, psicoterapici, nutrizionale, educativi che, a partire dalla singolarità della condizione del paziente, concorrono alla costruzione del **suo percorso di cura.**

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

2.3 Le attività

- **Diagnostico - valutativo:** inquadramento diagnostico integrato al momento dell'accesso al Centro (medico nutrizionista, psichiatra, psicologo esperto in psicodiagnostica e psicoterapeuta familiare);
- **Attività di psicoterapia:** Psicoterapia individuale (psicoterapeuti ad orientamento analitico e sistemico), Gruppi psicoterapeutici ad orientamento analitico, Psicoterapia familiare (psicoterapeuti sistemico-relazionali), test diagnostici;
- **Attività Clinico – mediche:** Controlli medici settimanali per la gestione delle complicanze organiche dei DCA, Bioimpedenziometria (dietista), farmacoterapia, visita psichiatrica
- **Riabilitazione nutrizionale** (dietista): visita nutrizionale individuale settimanale, Gruppi psico-nutrizionali (dietista), pasti assistiti (colazione, pranzo, cena, spuntino e merenda), laboratorio nutrizionale
- **Assistenza infermieristica**
- **Attività terapeutico-espressive** (psicologo, educatore, tecnico abilità motoria adattata); lab. Ceramica, lab. Orto, lab. delle emozioni, lab. Creativo, lab. Motorio, lab. di teatro
- **Servizi alberghieri**

3. LA PRESA IN CARICO

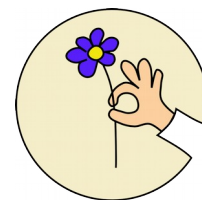
3.1 Modalità di accesso e prenotazione

L'accesso al servizio può essere attivato attraverso due modalità:

Direttamente dal paziente/famigliare/tutor

- La prenotazione per accedere ad una valutazione iniziale dell'équipe (assessment diagnostico) può essere effettuata direttamente dalla paziente o, se minorenne, da parte di un familiare con un appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00. Un operatore addetto curerà la richiesta, darà informazioni sull'organizzazione del Centro e ricontatterà le persone interessate per l'organizzazione della visita. L'assessment diagnostico prevede il pagamento di un ticket a carico dell'utente.

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

Attraverso i servizi di salute mentale per adulti e per minori

- I servizi di salute mentale possono segnalare o inviare pazienti che necessitano di un trattamento in comunità con o senza necessità di approfondire la valutazione iniziale.

3.2 Avvio trattamento

L'inizio del trattamento avviene o previo **autorizzazione del servizio Asl di appartenenza o attraverso stipula di contratto privato**. L'ingresso in struttura potrà essere preceduto da vari incontri tra i terapeuti, la paziente e i suoi familiari, finalizzati al consolidamento della motivazione al trattamento e a preparare l'accoglienza. L'inizio del trattamento è preceduto dalla firma del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (redatto dall'equipe multidisciplinare sulla scorta del PTI) e regolamento della struttura.

Documenti necessari all'ingresso:

documenti amministrativi: carta d'identità; codice fiscale; tessera sanitaria; decreto che attesti l'eventuale interdizione o inabilità dell'ospite o nomina dell'amministratore di sostegno; estremi per la fatturazione con l'indirizzo a cui spedire la fattura;

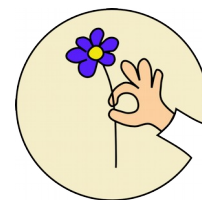
documenti sanitari: documentazione sanitaria recente in proprio possesso (cartelle cliniche, lettere dimissione dall'ospedale, referti esami specialistici, certificati specialistici...); certificato medico da cui risulti che non ci sono malattie infettive in atto e che l'ospite è idoneo alla vita di comunità; certificato del medico curante contenente elenco farmaci e relativa posologia; certificato anamnestico del medico curante con l'elenco delle patologie in atto e le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari; certificato stato vaccinale.

3.3 Tipologia di trattamento

Il percorso residenziale

Prevede una permanenza continuativa in Comunità per almeno 3 mesi. L'equipe sulla base dell'andamento del progetto terapeutico concorda periodici rientri a casa per il fine settimana importanti per comprendere le difficoltà individuali e della famiglia nella gestione autonoma delle problematiche annesse al disturbo.

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

Il programma terapeutico garantisce attività mediche, psicoterapiche, nutrizionali e laboratoriali settimanali.

Il percorso semiresidenziale

Prevede una permanenza caratterizzata da diversa intensità settimanale e differenti ore giornaliere. Può essere della durata di 12 ore con 5 pasti assistiti (colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena) o di 8 ore con 3 pasti assistiti (2 pasti principali -pranzo e cena- o spuntino o merenda) o di 6 ore con 2 pasti assistiti (un pranzo principale-pranzo o cena- e uno secondario). Il programma terapeutico garantisce attività mediche, psicoterapiche, nutrizionali e laboratoriali settimanali a seconda dei giorni di frequenza.

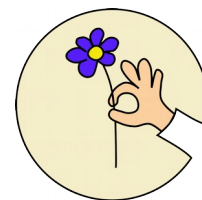
4. IL SISTEMA DELLE ATTIVITÀ

4.1 Principi organizzativi

La sofferenza soggettiva espressa nel disagio del corpo, come è nei DCA, richiede un trattamento complesso con l'integrazione di più saperi e di diverse pratiche: il trattamento nutrizionale, il trattamento psicoterapico individuale, di gruppo e familiare, e quello sul corpo. L'approccio integrato prevede una pluralità di attività di carattere medico, nutrizionale, psicoterapico, psicologico, di mediazione corporea, espressivo che concorrono alla cura del disturbo del Comportamento Alimentare.

Pensiamo tali attività come *sistema* perché assumiamo come variabile chiave, per l'efficacia nel processo terapeutico, la loro effettiva armonizzazione e relazione coerente e l'ancoraggio a premesse teoriche comuni.

Le diverse attività che si svolgono durante la settimana e nell'arco della giornata, sono organizzate in modo da integrare i diversi livelli d'intervento degli operatori *tenendo conto delle diverse condizioni fisiche e psicologiche delle pazienti*.



5. IL SISTEMA CURANTE

La scelta di parlare di “sistema curante” più che di singole specificità professionali (ugualmente importanti ma non esaurienti in un contesto terapeutico comunitario) sta nell’adesione del presente servizio ad un’ottica allargata per cui ogni elemento, momento, processo, contesto presenti all’interno della comunità terapeutica è considerato parte della cura, funzionalmente collegato cioè ad un “pensiero clinico” di fondo. Non solo dunque professionisti che si prendono cura e curano i loro utenti, ma un’organizzazione stessa che, attraversata costantemente da un elevato grado di riflessività e monitoraggio, possa prendersi cura e curare i soggetti che ad essa si rivolgono.

In altre parole, non è sufficiente la disponibilità, l’empatia, la professionalità dei singoli operatori, ma occorre che vi sia sempre all’orizzonte una cornice in grado di “(..) *integrare diverse abilità individuali, di metabolizzare gli avvenimenti, di contenere efficacemente i momenti critici, conservando la capacità di muoversi come un collettivo e non come una semplice sommatoria di operatori, sia pur bravi*”. (C.Kaneclin,A.Orsenigo, 1992). Solo in tal modo l’atto dell’operatore potrà porsi come un *atto orientato* (Cosenza, 2001), non legato cioè all’arbitrio del singolo, ma frutto di una logica unitaria di funzionamento, di un orientamento comune a tutta l’équipe di curanti.

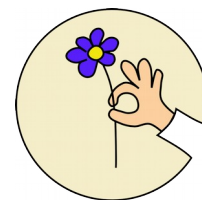
L’équipe clinica multidisciplinare è costituita da:

Medico, psicoterapeuti, psichiatra, psicoterapeuti, dietisti/nutrizionisti, educatori, infermieri

Direzione Sanitaria: dott.ssa Maria Rita serva

Coordinatore Clinico: dott.ssa Lorella Panarese

Psichiatra: dott. Alberto Antonini



5.1 Interruzione del contratto di accoglienza

Il contratto di accoglienza in struttura può cessare per:

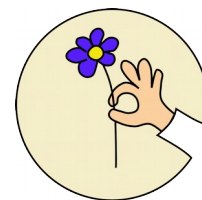
- dimissioni volontarie: le modalità di dimissioni volontarie di un ospite sono da concordare con la Direzione, compilando e firmando la modulistica prevista
- qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
 - insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricovero del sollecito di pagamento;
 - mancata proroga del contratto da parte del servizio inviante;
 - nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o di bevanda o cibo, o trattamenti alla persona, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-sanitario;
 - deterioramento del rapporto fiduciario tra l'ospite (e/o il suo familiare) e l'equipe, ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
 - nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la Struttura non sia in grado di garantire;
- impossibilità a qualsiasi titolo, da parte della Struttura, di continuare ad erogare le prestazioni oggetto del contratto.

6. GLI IMPEGNI

6.1 Diritti dell'utente

- **Diritto alla salute** attraverso interventi finalizzati al raggiungimento di uno stato di

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

benessere fisico, psichico e sociale;

- **Diritto ad essere informato** in modo chiaro ed esaustivo sulla diagnosi, sui trattamenti, le aspettative, le eventuali alternative e le conseguenze delle scelte operate;
- **Diritto al consenso personale** relativamente al progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato. Il consenso deve essere espresso in modo libero, consapevole e formalizzato al momento dell'inserimento attraverso la firma di un contratto terapeutico e di un regolamento interno;
- **Diritto alla Carta del Servizio** affinché venga garantito un efficace sistema di informazione sulle caratteristiche e prestazioni erogate dal Centro;
- **Diritto al miglior trattamento possibile** in relazione alle conoscenze scientifiche ed alle risorse previste dalle linee guida sui DCA;
- **Diritto alla cittadinanza** attraverso l'accesso a tutti i servizi essenziali necessari per promuovere il benessere e l'integrazione sociale.

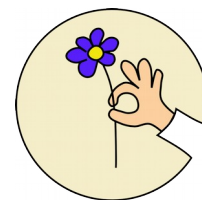
6.2 Doveri dell'utente

- **Rispetto del progetto terapeutico-riabilitativo** attraverso un atteggiamento collaborativo nei confronti dell'équipe del Centro e delle iniziative che fanno parte del percorso comunitario;
- **Rispetto del regolamento** sottoscritto al momento dell'inserimento;
- **Rispetto della privacy** in qualunque contesto o situazione;
- **Rispetto delle norme per una buona e civile convivenza** attraverso un comportamento responsabile, rispettoso delle persone, degli spazi e degli oggetti.

6.3 Qualità e soddisfazione del cliente

IL Centro terapeutico-riabilitativo per il trattamento dei DCA Città' Giardino riconosce come

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse: a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

Un questionario di soddisfazione sarà consegnato a tutti i pazienti o ai loro familiari a conclusione del percorso fatto al Centro.

6.4 Comunicazioni ed inoltro reclami

La Direzione del Centro riceve le osservazioni ed i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema insieme al Responsabile Qualità. Di tale risoluzione viene poi data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo.

Eventuali comunicazioni e/o reclami possono essere inoltrati per posta o e-mail.

6.5 Gestione del personale e formazione

Affinché venga assicurato che le attività, ad ogni livello, siano svolte dalle persone adatte e opportunamente qualificate, la cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. ha sviluppato apposite procedure per la formazione permanente del personale.

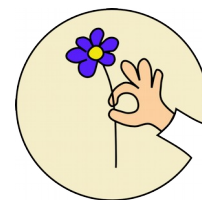
I percorsi professionali e formativi di ogni dipendente sono documentati come da curriculum depositato presso i nostri uffici.

La gestione del personale è a carico del relativo Responsabile il quale può delegare ai diversi referenti delle aree gestionali, specifiche attività operative: definizione dei turni, organizzazione delle ferie, affidamento di mansioni.

Per quanto riguarda la formazione, il Responsabile risorse umane, sempre in accordo con il Consiglio di Amministrazione, garantisce la continuità dei percorsi formativi specifici per ogni settore in osservanza delle procedure del piano generale del servizio, interviene nei casi di modifica dei profili professionali e degli inserimenti delle figure di responsabilità.

Competenza e addestramento del personale

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

Successivamente alla selezione ed assunzione del personale, la Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. predispose un sistema di addestramento e di avviamento alla mansione.

Il Responsabile della formazione inserisce il lavoratore all'interno di percorsi formativi riconosciuti.

Tutto il personale è reso consapevole della rilevanza degli interventi di formazione ed è sempre sollecitato a parteciparvi.

Per andare incontro alle esigenze di miglioramento e adeguamento delle competenze più specifiche richieste dai servizi, la cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA programma per i propri dipendenti, sia una formazione d'aula che corsi di aggiornamento a contenuto tecnico specifico, di breve durata.

Inoltre, sul servizio è effettuato un addestramento alla mansione continuo, sia al momento dell'assunzione, che per cambio mansione o per migliorare la competenza operativa

La Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. in questo modo assicura che all'interno dei servizi venga impiegato personale competente, aggiornato e adatto al compito che deve svolgere.

Le evidenze dell'aggiornamento e della formazione sono conservate dal Responsabile della formazione e registrate nei verbali degli interventi formativi e dal Responsabile delle Risorse Umane, nelle cartelle del personale.

L'efficacia degli interventi formativi è rilevata, a distanza adeguata di tempo, dal Responsabile della formazione attraverso un questionario che tende ad evidenziare l'efficacia dei Docenti e l'impatto che la formazione ha all'interno dei servizi.

Ogni nuovo intervento formativo tiene necessariamente conto delle esperienze precedenti e dei risultati ottenuti.

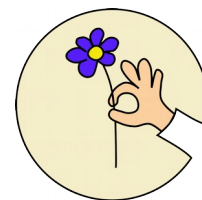
6.6 Gestione della Privacy

La cooperativa C.a.s.a.l.i.g.h.a. in ottemperanza con il nuovo Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016 garantisce adeguata gestione del trattamento dei dati sensibili.

Il Titolare adotta le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali.

Il trattamento viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Oltre al Titolare, in

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



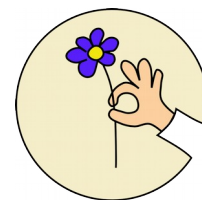
Città Giardino

alcuni casi, potrebbero avere accesso ai Dati altri soggetti coinvolti nell'organizzazione di questa Applicazione (personale amministrativo, commerciale, marketing, legali, amministratori di sistema) ovvero soggetti esterni (come fornitori di servizi tecnici terzi, corrieri postali, hosting provider, società informatiche, agenzie di comunicazione) nominati anche, se necessario, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento. Gli Utenti possono esercitare determinati diritti con riferimento ai Dati trattati dal Titolare.

In particolare, l'Utente ha il diritto di:

- revocare il consenso in ogni momento. L'Utente può revocare il consenso al trattamento dei propri Dati Personali precedentemente espresso.
- opporsi al trattamento dei propri Dati. L'Utente può opporsi al trattamento dei propri Dati quando esso avviene su una base giuridica diversa dal consenso. Ulteriori dettagli sul diritto di opposizione sono indicati nella sezione sottostante.
- accedere ai propri Dati. L'Utente ha diritto ad ottenere informazioni sui Dati trattati dal Titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei Dati trattati.
- verificare e chiedere la rettificazione. L'Utente può verificare la correttezza dei propri Dati e richiederne l'aggiornamento o la correzione.
- ottenere la limitazione del trattamento. Quando ricorrono determinate condizioni, l'Utente può richiedere la limitazione del trattamento dei propri Dati. In tal caso il Titolare non tratterà i Dati per alcun altro scopo se non la loro conservazione.
- ottenere la cancellazione o rimozione dei propri Dati Personali. Quando ricorrono determinate condizioni, l'Utente può richiedere la cancellazione dei propri Dati da parte del Titolare.
- ricevere i propri Dati o farli trasferire ad altro titolare. L'Utente ha diritto di ricevere i propri Dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, ove tecnicamente fattibile, di ottenerne il trasferimento senza ostacoli ad un altro

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

titolare. Questa disposizione è applicabile quando i Dati sono trattati con strumenti automatizzati ed il trattamento è basato sul consenso dell'Utente, su un contratto di cui l'Utente è parte o su misure contrattuali ad esso connesse.

- proporre reclamo. L'Utente può proporre un reclamo all'autorità di controllo della protezione dei dati personali competente o agire in sede giudiziale.

6.7 La collaborazione con l'Associazione Federica Alessi

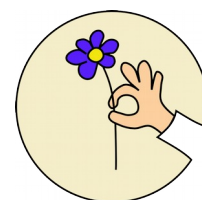
L'Associazione di volontariato Federica Alessi, nata nel 2006, ha svolto nel territorio di Terni e provincia un'importante attività di prevenzione, orientamento e sostegno nell'ambito dei DCA ed ha organizzato convegni sul tema coinvolgendo istituzioni, servizi, familiari ed esperti. Da sempre impegnata a promuovere nel territorio della Asl Umbria2 lo sviluppo di servizi per le persone con DCA e per le loro famiglie, è stato un interlocutore privilegiato per la Comunità Città Giardino nel momento della sua apertura. Si è mantenuto un confronto costante per approfondire temi legati alla rete dei servizi del territorio, all'integrazione e all'evoluzione dei bisogni di cura dei pazienti e delle loro famiglie per migliorare la capacità di risposta complessiva degli interventi.

7. PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Attesa l'assoluta priorità data dalla Direzione dell'ente al miglioramento della qualità dei servizi offerti, sono in corso di realizzazione progetti:

di ammodernamento tecnologico e strutturale della comunità; di formazione del personale; di adozione di modelli organizzativi flessibili in grado di massimizzare efficienza, efficacia ed economicità

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei
Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

8.TARIFFE

Tariffe ricovero

RESIDENZIALE	238 euro	
SEMI-RESIDENZIALE	12 ore	154,70 euro
	8 ore	107,10 euro
	6 ore	95,20 euro
	4 ore	59,50 euro

Più IVA 5%.

Delibera Regione Umbria n 268 del 23/03/2022

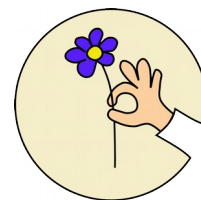
Oggetto: Accordo per l'adeguamento delle tariffe delle strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera residenziali e semi-residenziali.

Con riferimento a tale delibera ad oggi è ancora in vigore un adeguamento pari al 75%. Gli importi indicati verranno successivamente aggiornati a seguito dell'adeguamento del 100% previsto dalla sopra citata delibera Regionale.

9. INDICATORI

Numero richieste trattamento	
% pazienti elegibili	
% ricoveri su totale richieste	
% pazienti che hanno concluso il trattamento	
Numero famiglie coinvolte	
Numero giorni media permanenza	
Rapporto pazienti minorenni/maggioresnni	
% BMI migliorati	
% miglioramento rilevato attraverso test	

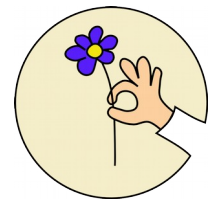
Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei
Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

psicodiagnostici	
Miglioramento esami ematici	
Tempo di attesa (media n°giorni) tra richiesta e prima visita	
% pazienti ASL 2/non ASL 2	
% miglioramento Relazione sociale	
% miglioramento nutrizione	
% miglioramento Relazioni famigliari	
% miglioramento percezione del se	

Comunità Terapeutico-Riabilitativa per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare



Città Giardino

10. ORGANIGRAMMA

