

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

REV n. 02 del 12/01/2026



IL CAMINO IMPRESA SOCIALE S.R.L.

Sede legale: via Vittoria Colonna 14 – 80121 - Napoli (NA)
Sede operativa: Via della Funivia, 8 – 80069 - Monte Faito-Vico Equense (NA)

Tel.: 0818793034

E-mail: comunitailcamino@libero.it

Sito Web: www.comunitailcamino.org

LA CARTA DEI SERVIZI: *Che cos' è. Come si legge.*

LA CARTA DEI SERVIZI: *Normative di riferimento*

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

- ❑ *Carta dei Servizi e Centro*
- ❑ *Principi fondamentali*
- ❑ *Mission*

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- ❑ *Servizi erogati*
- ❑ *Attrezzature*
- ❑ *Comfort*
- ❑ *Modalità di accesso*
- ❑ *Orario al pubblico*
- ❑ *Oneri a carico dell'ospite*

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

- ❑ *Impegni assunti*
- ❑ *Standard di qualità*

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

- ❑ *Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami*
- ❑ *Regolamento dei diritti e dei doveri dell'ospite*
- ❑ *informazione e privacy*
- ❑ *Modalità di pubblicizzazione e diffusione della carta dei servizi*
- ❑ *Piano di verifica e aggiornamento*

SEZIONE QUINTA

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE

- ❑ *Governo della domanda e criteri di priorità*
- ❑ *Criteri di priorità di accesso*

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti noi che, a vario titolo, operiamo presso il Centro IL CAMINO, augurandoLe quanto prima un sereno ritorno a casa.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

La Direzione

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È COME SI LEGGE

*Questa Carta dei Servizi è a disposizione degli Organi dello Stato
deputati al Controllo, come da Normativa vigente,
ed è depositata agli Atti nelle rispettive Sedi di appartenenza dei suddetti Organi.*

CHE COSA È

- ❖ Uno strumento che presenta la comunità "IL Camino" al cittadino, informandolo sulla struttura, sui servizi offerti e sul modo di utilizzarli;
- ❖ Una forma di impegno della comunità "IL Camino" verso i cittadini che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni Sanitarie;
- ❖ Un impegno da parte del personale di garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini;
- ❖ Uno strumento con cui la comunità "IL Camino" verifica sé stessa apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte della clientela di eventuali disservizi o disagi.

COME SI LEGGE

La CARTA DEI SERVIZI si articola in 5 sezioni:

- ❖ Nella **I** sezione IL Camino si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- ❖ Nella **II** Sezione vengono indicate tutte le strutture e i servizi, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte;
- ❖ Nella **III** Sezione delinea i suoi obiettivi, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misura i risultati (standard) al fine di poter verificare e controllarne l'attività;
- ❖ Nella **IV** Sezione si parla di meccanismi di tutela del cittadino;
- ❖ Nella **V** Sezione sono presenti le indicazioni di contenimento delle liste d'attesa secondo il Piano Regionale.

CARTA DEI SERVIZI

NORMATIVE DI RIFERIMENTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Art. 32 della Costituzione

“la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”.

La realizzazione della “**Carta Dei Servizi**”, strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei **Servizi Sanitari** erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 97
- Legge del 7 Agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, art. 7
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502 “Riordino della disciplina in materia Sanitaria” a norma dell’articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee carta per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Legge 196/2003 (legge sulla Privacy). Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Trattamento di tutti i dati relativi ai pazienti che siano ascrivibili nella categoria dei dati sensibili.
- Regolamento n° 1 del 22 giugno 2007: “Regolamento recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati”.
- DGRC n. 2100 del 31.12.2008 “Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”;
- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 - (Legge finanziaria 2008);
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 - “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta);
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 - “Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari”
- DCA N.51 del 04/07/2019 - “Integrazione requisiti per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private”;
- Decreto N. 52 DEL 4/7/2019 Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021) e smi.
- Delibera della Giunta Regionale Campania n. 379 del 29 Giugno 2023, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il “PIANO OPERATIVO REGIONALE PER IL RECUPERO DELLE LISTE DI ATTESA”
- Decreto Dirigenziale n. 284 del 24/05/2023 All. B – check list per la verifica dei requisiti ulteriori generali di accreditamento

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA *PRESENTAZIONE*

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno formale che questa Struttura assume nei confronti dei propri Utenti per dire in modo chiaro e semplice che cosa è IL Camino, cosa offre e in che modo lo offre consentendo all'utente di potersi orientare meglio nella scelta.

Gli obiettivi che si perseguono sono i seguenti:

- assicurare la trasparenza dei propri atti;
- assicurare e mantenere i più alti livelli prestazionali attraverso periodiche attività di verifica e miglioramento continuo della qualità del servizio;
- ottimizzare le attività di consulenza e collaborazione con le Istituzioni Sociali e Sanitarie (Scuola, Servizi Sociali, **Associazioni di Volontariato**, AA.SS.LL. etc);
- assicurare l'educazione e la formazione di Ospiti, Familiari e degli Operatori;
- definire gli standard di qualità;
- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività e attraverso la gestione dei reclami.

La carta dei Servizi è redatta sulla base dei seguenti principi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale rispetto alla promozione del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti del cittadino;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o attraverso le associazioni che li rappresentano.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli Ospiti.

Tutto ciò al fine di offrire servizi efficaci ed efficienti.

CARTA DEI SERVIZI

La Comunità “Il Camino” opera sul territorio dell’ASL Napoli 3 Sud da molti anni, fondamentali sono esperienza, professionalità, passione e dedizione che l’intero personale mette a disposizione dell’utente per rispondere in maniera adeguata ai bisogni delle persone colpite da dipendenza patologica. Il rapporto con il territorio, la centralità della persona e della famiglia, dei suoi bisogni e dei suoi diritti, il lavoro in rete sono tre elementi fondativi delle nostre esperienze.

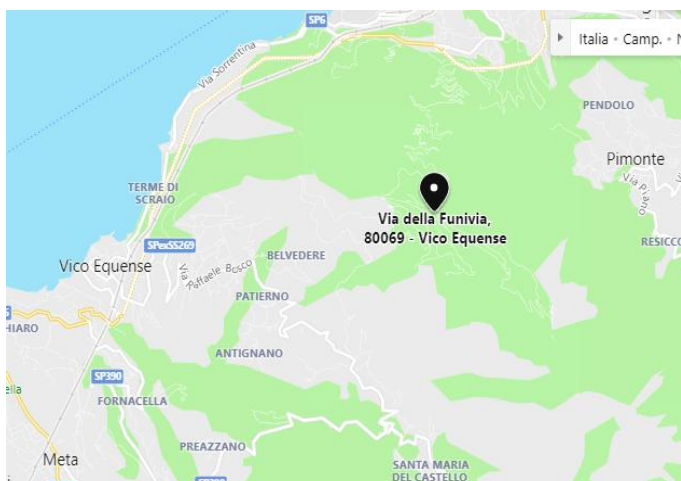
La rete formata da persona, famiglia, enti territoriali (ASL, Comune, associazioni, servizi sociali...) rappresenta lo strumento elettivo di intervento efficace ed efficiente, attraverso la capacità di moltiplicarne saperi e competenze al fine di realizzare un progetto complessivo unitario nel territorio con e per la comunità, leggendo ed interpretando le differenze come valore e non come separazione.

Attualmente il centro “Il Camino” è accreditato con il SSN:

- **N. 17 Posti Letto** per le attività di **TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE**, Decreto Dirigenziale n. 234 del 09/06/2022, in attesa dell’accreditamento di ulteriori 9 PL;
- **N. 09 posti letto** per le attività di **“COMUNITÀ DOPPIA DIAGNOSI RESIDENZIALE”**, Decreto Dirigenziale n. 100 13/11/2025.

COME RAGGIUNGERCI

IL CAMINO si trova a Via della Funivia, 8 Loc. Monte Faito-Vico Equense (NA).



E' raggiungibile con:

- ✚ **Per chi arriva da Napoli e dintorni**, l’alternativa più rapida consiste nel prendere la Circumvesuviana Napoli-Sorrento, fermandosi a Castellammare dove, grazie alla funivia, si raggiunge il Monte Faito in soli 7 minuti.
- ✚ In alternativa, **da Vico Equense, dalla piazza della Circumvesuviana** è possibile prendere i pullman che, passando per Moiano, portano al Monte Faito
- ✚ **In Auto prendere l’uscita Castellammare sulla Salerno-Reggio Calabria**. Al bivio prendere la strada a sinistra verso la penisola sorrentina direzione Sorrento o Gragnano. Continuare dritto fino all’uscita Vico Equense. Da qui, continuando sempre dritto, si giunge alla piazza principale di Vico Equense, piazza Umberto I. Da lì seguire le indicazioni per Monte Faito: seguite la via Raffaele Bosco per circa 8 km fino alla frazione di Moiano dove troverete la deviazione sulla destra per Monte Faito.
Continua su Via Faito. Prendi Strada della Cesta in direzione di Piazzale Funivia a Villaggio Monte Faito

CARTA DEI SERVIZI

Principi fondamentali

Il cittadino-paziente viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L'attività è orientata ai seguenti "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

IMPARZIALITÀ NELL' EROGAZIONE E UGUAGLIANZA DEL DIRITTO ALL'ACCESSO DEI SERVIZI

Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, classe sociale, condizioni patologiche, sociali, giuridiche o altro.

CONTINUITA'

Agli utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata, senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti;

PIENA INFORMAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI E SULLE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Centro garantisce all'utenza la piena informazione sui servizi offerti anche mediante la descrizione delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi resi, la descrizione dei rischi, il rilascio del consenso informato;

EFFICIENZA ED EFFICACIA – PROFESSIONALITÀ

Tutte le attività, prestazioni e trattamenti erogati dal Centro mirano alla risoluzione dei dogmi diagnostici e ai bisogni sanitari richiesti dall'utenza nella loro maggiore completezza (efficacia), valutando allo stesso tempo le risorse impiegate ed i mezzi per erogare tali prestazioni (efficienza); il centro opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

DEFINIZIONE DI STANDARD E ASSUNZIONE DI IMPEGNI RISPETTO ALLA PROMOZIONE DEL SERVIZIO E ALLA DETERMINAZIONE DI MODALITÀ DI VALUTAZIONE COSTANTE DELLA QUALITÀ STESSA

Il Centro si impegna costantemente ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al fine del raggiungimento della qualità del servizio prestato. Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dell'utente, anche attraverso la definizione di standard e la pianificazione di obiettivi e politiche per il raggiungimento ed il miglioramento degli stessi;

ORGANIZZAZIONE DI MODALITÀ STRUTTURATE PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il centro garantisce il rispetto e la tutela dei diritti dei cittadini come meglio specificato nella sezione quarta della presente carta dei servizi. All'Ospite che si rivolge al Centro vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, rispettando il Diritto alla Privacy di tutti i suoi utenti in base a quanto disposto dal D.lgs. n.196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018 e dal General Data Protection Regulation Reg.UE 2016/679.

CARTA DEI SERVIZI

Gli utenti (o chi per loro) all'atto del primo contatto col Centro, prima della raccolta dei dati personali, ricevono un'informativa sul trattamento dei dati personali e firmano il relativo consenso; fermo restando la possibilità di revocarlo. Il consenso viene raccolto mediante la sottoscrizione di apposita modulistica.

PARTECIPAZIONE - ASCOLTO DELLE OPINIONI E DEI GIUDIZI ESPRESSI DAI CITTADINI DIRETTAMENTE O ATTRAVERSO LE ASSOCIAZIONI CHE LI RAPPRESENTANO

Il paziente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. In particolare è garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni ed alle valutazioni del Sistema di Accreditamento; viene garantita una risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni degli Utenti, anche tramite le associazioni di tutela dei cittadini stessi; la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

TRASPARENZA

Il nostro Centro, in base alla legge n.241 del 7/8/1990, dà libero accesso, qualora richiesto, dei suoi Atti, Provvedimenti, secondo le modalità ed i limiti previsti dalla succitata normativa.

PRINCIPI ISPIRATORI

Il Camino, Comunità Terapeutica residenziale per persone con dipendenze patologiche non è semplicemente un luogo di cura, ma un sistema orientato al cambiamento integrato della persona. I suoi principi ispiratori si sono evoluti nel tempo, fondamentali risultano essere la centralità e la dignità dell'individuo.

La Centralità della Persona, intesa come un approccio umanistico, si focalizza sulla persona nella sua interezza. Il cittadino non viene identificato con la sua dipendenza ma come un individuo portatore di una sofferenza, di una storia e di potenzialità residue. Pertanto non esistono percorsi standardizzati. Ogni intervento è cucito su misura in base ai bisogni sanitari, psicologici, relazionali e sociali dell'ospite.

Inoltre un altro principio cardine della **Comunità terapeutica è che la vita in comune cura**. L'interazione quotidiana con i pari e con l'équipe diventa lo specchio e il terreno di prova del cambiamento. Attraverso il confronto costante con gli altri ospiti, la persona impara a riconoscere i propri meccanismi di difesa, i comportamenti manipolatori e le proprie fragilità. La gestione dei locali della struttura (pulizie, cucina, manutenzione) non è solo utilitaristica, ma ha un profondo valore terapeutico: restituisce abitudini positive, senso del dovere, rispetto delle regole e capacità di cooperazione.

La dipendenza patologica è riconosciuta come **una patologia complessa e multifattoriale**, tuttavia:

- un monitoraggio medico, un eventuale supporto farmacologico (in stretta collaborazione con i SerD territoriali e i MMG), una cura della salute fisica spesso trascurata,

CARTA DEI SERVIZI

- una psicoterapia individuale e di gruppo, una elaborazione dei traumi, un riconoscimento e una regolazione delle emozioni.
- Una ricostruzione dei legami familiari, un orientamento lavorativo e un reinserimento nel tessuto sociale.

diventano un intreccio essenziale per la valorizzazione e il miglioramento della persona.

Mission

Il fine dell'attività del CAMINO è la promozione della salute oltre alla riabilitazione di soggetti portatori di dipendenze aventi notevole rilevanza sanitaria e sociale.

Tale mission è perseguita attraverso i seguenti campi di azione:

- ✚ L'offerta di un ventaglio di servizi in miglioramento continuo;
- ✚ La piena sicurezza nell'esercizio delle attività terapeutiche;
- ✚ Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo lo spirito dettato dalle normative in vigore;
- ✚ L'assicurazione di un elevato livello di qualità dei servizi erogati in relazione allo stato dell'arte nel trattamento delle differenti tipologie di dipendenza;
- ✚ L'integrazione con la sanità pubblica;
- ✚ La dotazione di adeguati strumenti a disposizione degli operatori.

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE SECONDA

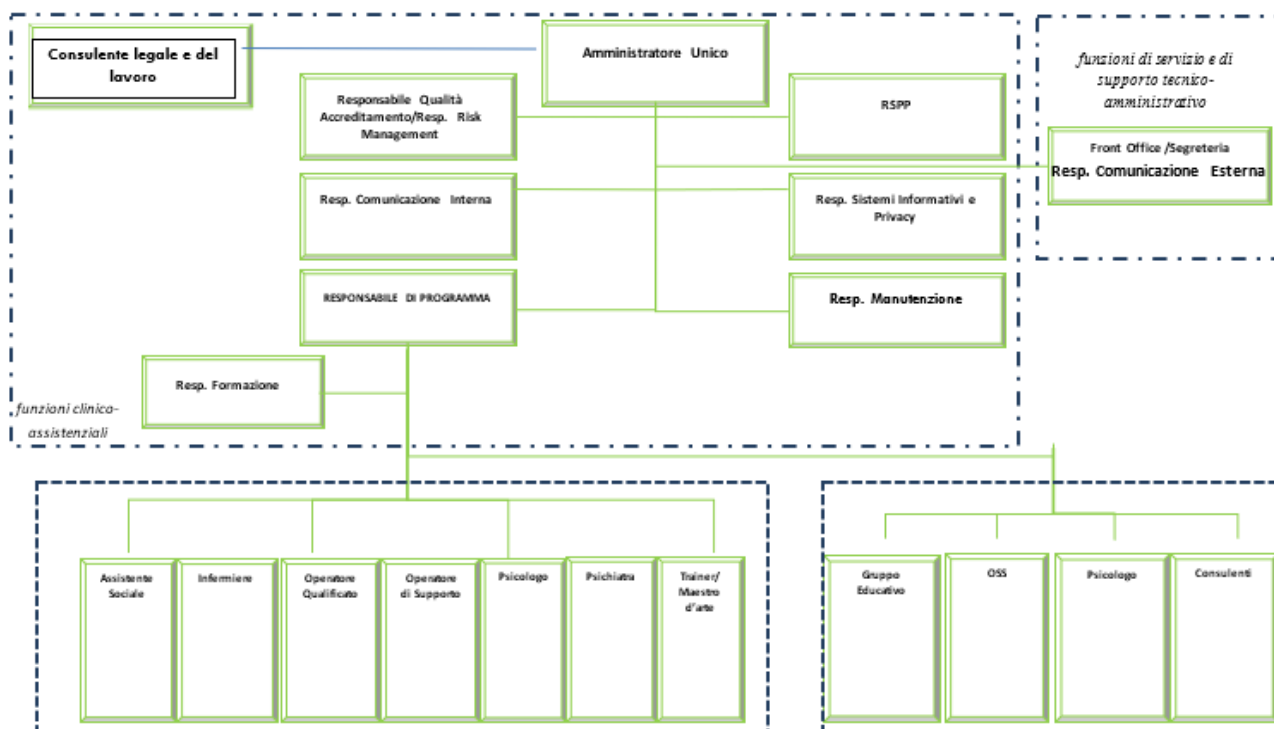
INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

CARTA DEI SERVIZI

Descrizione della struttura

IL CAMINO IMPRESA SOCIALE S.R.L.	
Legale Rappresentante	Francesco Marasco
Responsabile di Programma	Dott. Iezza Aldo Ivano
Forma Giuridica	IL CAMINO Impresa Sociale srl
Tipo di Servizio	Prestazione Terapeutico-Riabilitativa in regime Residenziale + Specialistica Doppia Diagnosi
Cod. Fiscale e Partita IVA	01431371218
Sede Legale	Via Vittoria Colonna 14 – Napoli
Sede Operativa	Via Della Funivia 8 – Loc. Monte Faito, Vico Equense (Na)

Organizzazione della struttura



CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

IL CAMINO opera ed eroga i propri servizi nell'ambito della cura e della riabilitazione di soggetti maggiorenni, con dipendenze patologiche. Il progetto terapeutico-riabilitativo proposto dal Centro si fonda sul modello "patient-centred", riconoscendo pertanto pari dignità sia alla patologia, in senso biologico, del malato sia il suo vissuto di malattia: la medesima malattia, pur presentando caratteristiche uniformi che la rendono riconoscibile da malato a malato (è uguale per tutti i pazienti), è vista anche in ciò che distingue un paziente dall'altro, nel modo, cioè, in cui ciascun malato la vive a seconda della propria storia.

IL CAMINO, in seguito ad Approvazione di Accordo di Riconversione dei posti letto in eccesso delle strutture residenziali per cittadini con dipendenza da sostanze attraverso il DCA 54 del 04/07/2019, è in corso di rimodulazione strutturale e organizzativa con la seguente configurazione:

Area Terapeutico-riabilitativa

Recettività strutturale: posti n. 26 in regime residenziale

±

posti n. 09 Trattamenti Specialistici in Doppia Diagnosi

TIPOLOGIA DEGLI ACCOLTI:

- Ospiti maschi;
- iscritti al Ser.D. di provenienza;
- tossicodipendenti da abuso di sostanze;
- alcolisti;
- detenuti con problemi di dipendenza;
- Ospiti che presentano dipendenze comportamentali (Gioco d'Azzardo, Internet Addiction, etc.);
- il servizio di trattamento specialistico è rivolto a casi di comorbilità tossico-psichiatrica sulla base di una valutazione congiunta tra SER.D e DSM.

I servizi offerti all'Ospite, oltre all'attività formativa e terapeutica, sono di tipo residenziale (vitto e alloggio), di animazione del tempo libero, di accompagnamento alle strutture sanitarie, di formazione dei familiari.

3.J SERVIZI OFFERTI - COMUNITÀ RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVA

- La struttura assicura agli ospiti inseriti:
- l'assistenza alberghiera (fornitura pasti, igiene personale e cura della persona, ecc.);
- collaborazione con i medici di medicina generale;
- la continuità di erogazione delle terapie farmacologiche e gestione delle problematiche sanitarie inclusa la somministrazione ed il monitoraggio per la cura delle dipendenze da sostanze o sintomi collegati;
- il sostegno per familiari e/o altre figure di riferimento,

CARTA DEI SERVIZI

- attività occupazionali e espressive congruenti con il programma terapeutico individuale;
- sostegno psicologico e psicoterapia (individuale, familiare, di coppia , di gruppo);
- interventi socio-riabilitativi, psicoeducativi e socioeducativi finalizzati al recupero dell'autonomia personale, sociale e lavorativa;
- attività di orientamento e accompagnamento all'inserimento socio-lavorativo-formativo.

La struttura assicura il collegamento programmatico con il SERD inviante ed i servizi sanitari e sociali territoriali nonché i rapporti con gli Uffici Esecuzione Penale Esterna del Ministero della Giustizia, per pazienti sottoposti a misure alternative alla detenzione.

L'assistenza medica di base per ciascun paziente ospitato è assicurata dai medici di medicina generale (MMG).

3.1 PROGRAMMA RESIDENZIALE TERAPEUTICO/RIABILITATIVO per soggetti maggiorenni con dipendenze patologiche

Il Programma Terapeutico-Riabilitativo

Il Camino elabora un Programma Terapeutico Riabilitativo Individualizzato il cui scopo è quello di realizzare i principi ispiratori della comunità. Il programma terapeutico è strutturato in 4 FASI differenti (della durata complessiva di 18 mesi) e rappresentano un continuum terapeutico indispensabile per la risoluzione della problematica presente, rivolgendo la giusta attenzione alle diverse caratteristiche e problematiche che ogni singolo paziente presenta. Le caratteristiche delle singole fasi rappresentano gli elementi comuni che ogni percorso terapeutico individuale dovrà seguire, lasciando contemporaneamente ampio spazio alla flessibilità e alle variazioni necessarie per ogni singola situazione.

Il programma prevede a discrezione dell'equipe, secondo il progresso terapeutico, eventuali verifiche periodiche ("prove a casa") nel contesto familiare, con un programma dettagliato circa gli impegni da portare a termine. Le famiglie sono preparate all'incontro che viene comunque supervisionato dal personale del Centro.

Durante il percorso gli Utenti escono dal Centro per attività extramurarie al fine di far acquisire progressivamente agli stessi nuove e diverse modalità di interazione sociale.

Il Programma Base viene di volta in volta personalizzato, in accordo con il Ser.D. di riferimento e in base alla diagnosi d'inizio dell'utente. Viene poi durante il programma verificato ed aggiornato sulla scorta delle informazioni che il processo terapeutico-riabilitativo fornisce con sempre maggior precisione.

1^ FASE DI ACCOGLIENZA E OSSERVAZIONE: REMISSIONE

TIPOLOGIA INTERVENTO: medico e psicologico

DURATA 3 MESI - In questa prima fase si elabora una diagnosi medica, psichiatrica, psicologica e una prognosi in base anche agli elementi già forniti dai servizi inviati attraverso l'instaurazione di un'alleanza

CARTA DEI SERVIZI

terapeutica con l'ospite basato sull'apertura, autenticità e co-responsabilità, al fine di favorire la maturazione di una motivazione personale ed autentica al percorso terapeutico/riabilitativo, guidando l'Utente verso un diverso modo di relazionarsi, iniziando un lento processo di conoscenza di sé. Inoltre saranno attivate adeguate terapie farmacologiche al fine di favorire il lento ma graduale scollamento dalla sostanza o dal comportamento d'Addiction e la compensazione delle possibili patologie psichiatriche ad essa correlate. Al termine di tale fase, a seguito di osservazione e processo diagnostico, sarà stilato il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato. Alla fine di tale fase, se l'equipe lo riterrà opportuno, sarà prevista una prova a casa per verificare i risultati raggiunti: **I giorni previsti sono due.**

II^ FASE DI TRATTAMENTO: RIDEFINIZIONE

TIPOLOGIA INTERVENTO: psicologico, educativo e sociale

DURATA 5 MESI - Riconosciuta l'idoneità dell'utente e le reali motivazioni dello stesso al proseguo del percorso terapeutico, sulla base della diagnosi e in accordo con il personale dei servizi invianti, in tale fase l'utente sarà stimolato a ridefinire la dipendenza come condizione che va oltre la semplice dipendenza fisica, riconoscendo la stessa come "sintomo" di un qualcosa di più complesso, legato a fattori intrapsichici e interpersonali. L'obiettivo di tale fase sarà quello di consentire all'utente di ridefinire se stesso, sia in relazione all'aspetto dipendente sia in relazione ai contesti significativi della propria vita (familiare, gruppale, adulti). Alla fine di tale fase, se l'equipe lo riterrà opportuno, sarà prevista una prova a casa per verificare i risultati raggiunti: **I giorni previsti sono quattro.**

III^ FASE DI CAMBIAMENTO: AFFERMAZIONE

TIPOLOGIA INTERVENTO: psicologico, educativo e sociale

DURATA 5 MESI - Tale fase mira all'affermazione del Vero sé, andando a riconoscere e destrutturare il Falso sé, sia in relazione ad aspetti gruppali che familiari, consentendo all'utente di poter sperimentare e riattivare risorse personali sommerse, riconoscendo modalità relazionali centrate non più sulla dipendenza ma legate all'attivazione e affermazione di un processo di separazione-individuazione, al fine di affermare una personalità indipendente. In tale fase, particolare rilevanza avrà il lavoro "attraverso" sé, al fine di consentire una profonda ridefinizione dei fattori intrapsichici ed interpersonali sottostanti il proprio "essere dipendente". Anche alla fine di tale fase, se l'equipe lo riterrà opportuno, sarà prevista una prova a casa per verificare i risultati raggiunti: **I giorni previsti sono cinque.**

IV^ FASE DI REINSERIMENTO SOCIALE E LAVORATIVO

TIPOLOGIA INTERVENTO: psicologico, educativo, sociale e lavorativo

DURATA 5 MESI - In questa terza fase, l'obiettivo principale sarà quello di supportare l'utente, in relazione agli obiettivi raggiunti nelle precedenti fasi, durante la fase delicatissima del suo reinserimento all'esterno della struttura fino al raggiungimento di una definitiva autonomia personale dalla comunità stessa. Tale reinserimento sarà continuamente monitorato e ridefinito in termini intrapsichici e interpersonali, al fine di consentire all'utente di muoversi verso "altro". Centrale in tale fase sarà l'intensificarsi dei rapporti con la propria famiglia ed il contesto socio culturale d'appartenenza.

CARTA DEI SERVIZI

L'Equipe terapeutica è così costituita:

- Responsabile del programma terapeutico/riabilitativo;
- Assistente Sociale;
- Psicologi/Psicoterapeuti;
- Educatori professionali;
- Operatori;
- Addetti alla gestione quotidiana della casa;
- Volontari/tirocinanti/stagiste.

3.2 PRESTAZIONI EROGATE AGLI OSPITI

Il percorso Terapeutico/Riabilitativo del **Centro IL CAMINO** si struttura attraverso:

- colloqui di primo approccio (Accoglienza), al Centro Ascolto, che mirano a verificare e a maturare una motivazione iniziale all'ingresso nel centro;
- Colloqui clinici diagnostici e di approfondimento della personalità e dei disturbi psichiatrici correlati alla dipendenza, dal momento dell'ingresso, attraverso la somministrazione di test scelti dall'équipe psicoterapeutica tra i seguenti: MMPI 1-2; SCID 1-2; test di Rorschach; Millon 3; Europasi, WAIS, MINI, ecc.
- Psicoterapia individuale, di gruppo e familiare secondo il modello sistemico-relazionale, e/o cognitivo-comportamentale e/o psicoanalitico, per tutto il percorso terapeutico-riabilitativo;
- Sostegno psicofarmacologico continuativo e relativi aggiustamenti, su indicazione dello Psichiatra;
- Controllo sanitario pre, con documentazione sanitaria richiesta all'ingresso e post ingresso nel Centro, con visite mediche periodiche e visite specialistiche quando se ne ravvede la necessità;
- sostegno psicologico durante i periodi (verifiche, reinserimento) di allontanamento dal Centro;
- Attività Psico-Educative quotidiane;
- Attivazione di spazi laboratoriali;
- Formazione, Recupero anni scolastici su richiesta dell'Ospite;
- Momenti ludici e di condivisione profonda con le famiglie durante i giorni stabiliti per le visite nel Centro, momento importante per le dinamiche che può scatenare nel nucleo familiare;
- Gruppi di auto-mutuo aiuto per le famiglie degli Ospiti.

4. PROGRAMMA GIORNALIERO

Orari – Attività - Descrizione

Ore 07:30: Sveglia: Tutti gli Ospiti si svegliano e si preparano per la colazione;

Ore 08:00-08:15 Distribuzione farmaci: Gli Ospiti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata,

Ore 08:00-08:30 Colazione: Tutti gli Ospiti fanno insieme colazione;

Ore 08.30-13.00: Attività Terapeutico-Riabilitative: Gli Ospiti svolgono le attività di psicoterapia, ortoterapia, ecc., previste dal programma giornaliero;

Ore 13:00-13:30 Pranzo: Tutti gli Ospiti pranzano insieme;

CARTA DEI SERVIZI

Ore 13.30-13.45 Distribuzione farmaci: Gli Ospiti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata;

Ore 13.45-15.30 Riposo: Gli Ospiti possono usufruire di questa pausa per riposarsi e rilassarsi facendo ciò che a loro interessa: leggere, scrivere, giocare;

Ore 15.30-19.30 Attività Terapeutico-Riabilitative: Gli Ospiti svolgono le attività di psicoterapia, ortoterapia, ecc., previste dal programma giornaliero;

Ore 19.30-20.00 Doccia e tempo libero: Tutti gli Ospiti si ritirano nelle proprie stanze per la doccia e in attesa della cena possono riposare, leggere, scrivere e coltivare i propri interessi;

Ore 20.00-20.30 Cena: Tutti gli Ospiti cenano insieme;

Ore 20.30-20.45 Distribuzione farmaci: Gli Ospiti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata;

Ore 20.45-22.30 Attività condivise (tv, discussioni, ecc.) su indicazione dell'operatore;

Ore 22.30 Riposo notturno: Tutti gli Ospiti si ritirano nelle loro stanze e si preparano per il riposo notturno.

Orario della Domenica

Ore 08:00: Sveglia;

Ore 08:00-08:15 Distribuzione farmaci: Gli Ospiti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata;

Ore 08:30: Colazione: Tutti gli Ospiti fanno insieme colazione;

Ore 08:15-13.00: Attività Terapeutico-Riabilitative: Gli Ospiti svolgono le attività ricreative;

Ore 13:00-13:30 Pranzo: Tutti gli Ospiti pranzano insieme;

Ore 13.30-13.45 Distribuzione farmaci: Gli Ospiti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata;

Ore 13.45-15.30 Riposo: Gli Ospiti possono usufruire di questa pausa per riposarsi e rilassarsi facendo ciò che a loro interessa: leggere, scrivere, giocare;

Ore 14,30- 18,30: Visita famiglie;

Ore 18,30-19,30: Gruppo condivisione: si condividono e analizzano gli aspetti emotivi post incontro con le famiglie

Ore 20.00-20.30 Cena: Tutti gli Ospiti cenano insieme;

Ore 20.30-20.45 Distribuzione farmaci: Gli Ospiti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata;

Ore 20.45-22.30 Attività condivise (tv, discussioni, ecc.) su indicazione dell'operatore;

Ore 22.30 Riposo notturno: Tutti gli Ospiti si ritirano nelle loro stanze e si preparano per il riposo notturno.

5. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi del **Centro IL CAMINO** avviene, previo invio di disponibilità all'accoglienza valevole per trenta giorni dalla data di emissione, attraverso l'invio dei Ser.D. (Servizi per le Dipendenze) dell'Azienda Sanitaria di residenza dell'ospite, provenienti da tutto il territorio italiano. **IL CAMINO** inoltre accoglie anche Ospiti in misura alternativa alla detenzione, agli arresti, agli arresti domiciliari.

Tempi massimi di attesa:

CARTA DEI SERVIZI

IL CAMINO si impegna a gestire le proprie liste di attesa nell'ottica del contenimento delle stesse secondo quanto disposto dalla Deliberazione N.170 - Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa.

L'ingresso nel Centro può avvenire, dal momento del primo contatto, entro un massimo di trenta giorni (salvo casi eccezionali non dipendenti dalla volontà della struttura).

In ogni caso i tempi di attesa vengono comunicati all'Ospite sulla base del carico di lavoro e della disponibilità al trattamento della Struttura.

6. REGOLE DI VITA NEL CENTRO IL CAMINO

Al momento dell'ingresso, il paziente sarà ospitato in stanza ad uno o più letti; nell'assegnazione della stanza si terrà conto: dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Ogni paziente ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali (previa valutazione della eventuale pericolosità e in conformità con le linee programmatiche), sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Possono essere effettuati per esigenze organizzative e riabilitative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

È fatto divieto assoluto l'introduzione ne IL CAMINO di sostanze stupefacenti e di bevande alcoliche.

La vita all'interno di una Comunità Terapeutica residenziale si sviluppa su un delicato equilibrio relazionale. Se per gli utenti le regole rappresentano lo strumento per ricostruire una quotidianità funzionale e apprendere l'autoregolazione, per gli operatori (educatori, psicologi, medici) le norme comportamentali costituiscono il perimetro dell'etica professionale.

8.1 NORME COMPORTAMENTALI DEGLI UTENTI

Le regole per gli utenti mirano a sostituire lo stile di vita caotico e individualista tipico della dipendenza con un modello basato sulla responsabilità, sul rispetto reciproco e sulla cura di sé.

Rispetto della Persona e della Convivenza

- **Comunicazione non violenta:** È bandito l'uso di insulti, linguaggi minacciosi, atteggiamenti intimidatori o discriminatori. I confronti/conflitti si affrontano esclusivamente negli spazi deputati (gruppi terapeutici, assemblee) con la mediazione degli operatori.
- **Rispetto dello spazio personale e della privacy:** È vietato entrare nelle stanze altrui senza autorizzazione o frugare tra gli effetti personali degli altri ospiti. Le storie personali condivise nei gruppi sono strettamente confidenziali.
- **consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata, di entrare nella camera per controlli.**
- **Abbigliamento e cura di sé:** Viene richiesto un abbigliamento decoroso e consono alla vita comunitaria. L'igiene personale quotidiana è un obbligo e un primo passo di riappropriazione della propria dignità.

Gestione della Quotidianità e del Tempo

- **Condivisione dei carichi di lavoro:** Tutti gli utenti partecipano, secondo le proprie capacità fisiche e la fase del percorso, ai servizi domestici (cucina, lavanderia, pulizie) e alle attività di ergoterapia. Non sono ammessi favoritismi o deleghe ingiustificate.

CARTA DEI SERVIZI

- *Puntualità rigorosa: Il rispetto degli orari (sveglia, pasti, attività, rientro in stanza) è tassativo. Servono a riprogrammare i ritmi biologici e mentali alterati dall'abuso di sostanze.*
- *le abitudini e i servizi della struttura sono tarati sulle esigenze del gruppo e del Programma Terapeutico e non si adattano quindi a quelle dei singoli, proprio per permettere loro l'adeguamento necessario al loro progetto;*
- *negli orari di riposo e dopo la buonanotte si dovrà osservare un rispettoso silenzio;*
- *Uso regolamentato dei beni comuni: Rispetto del cibo (evitando sprechi), delle attrezzature e degli spazi ricreativi.*
- *non fumare nelle camere e in tutti i locali ove è previsto il divieto;*
- *la televisione è consentita nei momenti ludici e di condivisione, oltre che nelle ore decise dai membri dell'équipe;*
- *tutte le condizioni sanitarie e di convivenza dovranno essere rispettate.*

NORME COMPORTAMENTALI DEGLI OPERATORI

Gli operatori non sono semplici "controllori", ma modelli di riferimento e facilitatori del cambiamento. Il loro comportamento deve essere guidato da deontologia, fermezza emotiva e assoluta trasparenza.

Etica Professionale e Distanza Terapeutica

- *Il Segreto Professionale e la Riservatezza: Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle storie cliniche e personali degli utenti, sia all'esterno della struttura sia all'interno, evitando di parlarne in contesti non d'équipe.*
- *Mantenimento dei confini (Distanza Emotiva): È fatto assoluto divieto agli operatori di stabilire relazioni di natura sentimentale, sessuale, economica o di amicizia privata con gli utenti in corso di trattamento (e per un congruo periodo successivo alla dimissione). L'empatia non deve mai sfociare in collusione.*
- *Divieto di transazioni e favori: Un operatore non può prestare o ricevere denaro, fare regali personali a singoli utenti, né accettare favori o acquistare oggetti da loro prodotti, per evitare dinamiche di privilegio o manipolazione.*

Comportamento Clinico ed Educativo nel Quotidiano

- *Equità e assenza di giudizio: L'operatore si astiene da giudizi morali sulla storia passata dell'utente. Deve garantire lo stesso livello di attenzione e cura a tutti gli ospiti, evitando preferenze personali o personalismi nella gestione delle sanzioni.*
- *Uso del potere e non violenza: È vietata qualsiasi forma di abuso di potere, punizione corporale, umiliazione verbale o privazione di diritti fondamentali (come il cibo o le cure mediche) a titolo punitivo. Le sanzioni devono avere sempre un valore educativo, mai vessatorio.*
- *Coerenza e Coesione (Il valore dell'Équipe): Gli operatori devono mostrare un fronte unito davanti agli utenti. Eventuali divergenze cliniche o metodologiche vanno discusse esclusivamente nelle riunioni d'équipe, mai davanti agli ospiti, per evitare che questi ultimi utilizzino la tecnica della "scissione" (mettere gli operatori l'uno contro l'altro).*

CARTA DEI SERVIZI

Norme di Interazione e Clima Comunitario

- *La trasparenza della comunicazione: Non sono ammessi "segreti" tra un singolo utente e un singolo operatore. Se un utente confida a un operatore un fatto rilevante per la sicurezza o la salute (propria o della comunità), l'operatore ha il dovere di informarlo che tale elemento sarà condiviso con l'équipe.*
- *Condivisione della tavola e degli spazi sociali: nella comunità Il Camino operatori e utenti consumano i pasti principali insieme. Questo momento richiede il rispetto delle regole di buona educazione a tavola e rappresenta uno spazio di socializzazione informale ma fortemente strutturato.*
- *La gestione delle sanzioni: Quando un utente viola una regola comportamentale (che non comporti l'espulsione immediata), l'operatore applica una sanzione concordata in équipe (es. un turno extra di pulizie, la sospensione temporanea di un'uscita). L'utente è tenuto ad accettarla senza reazioni aggressive, e l'operatore a comminarla senza atteggiamenti di ritorsione personale.*

IL CAMINO non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nelle proprie stanze. Gli orari del personale socio/sanitario sono disponibili in segreteria.

ARREDI E ATTREZZATURE

Le attrezzature sono qualitativamente e quantitativamente adeguate ai bisogni dell'Ospite e garantiscono un corretto ed efficace svolgimento dei trattamenti richiesti sulla scorta di quanto previsto e predisposto dalla normativa vigente.

Gli arredi, le attrezzature e gli utensili sono curati, esteticamente gradevoli, secondo i principi di normale arredamento delle civili abitazioni al fine di assicurare comfort, funzionalità d'uso e fruibilità.

Nella struttura sono presenti dispositivi di protezione individuale per il primo soccorso, i relativi strumenti e la cassetta medica che devono essere custoditi secondo la normativa vigente. La struttura è fornita della necessaria strumentazione elettronica e informatica (televisore, riproduttore musicale, computer, stampante, wifi, etc.) che, oltre ad essere indispensabile ausilio per tutte le esigenze del servizio, sia in grado di offrire, nell'ambito della complessiva gestione educativa, quelle opportunità, congrue all'età, per un minimo livello di alfabetizzazione digitale.

COMFORT

Il Centro garantisce:

- *Sistemi di sicurezza ottemperanti alle normative ministeriali;*
- *Climatizzazione;*
- *Servizi igienici adeguati alle esigenze di tutte le tipologie di utenza, privi di barriere architettoniche (secondo legge);*
- *Percorsi e segnaletica adeguati alle esigenze dell'utenza.*

CARTA DEI SERVIZI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

La dotazione organica di personale, in accordo con quanto vigente in tema di normativa sul lavoro, deve garantire l'offerta delle sottoelencate attività attraverso il personale di seguito specificato:

- Attività e prestazioni psicoterapeutiche individuali e di gruppo (anche attraverso almeno una delle figure professionali già presenti e abilitata alla psicoterapia)
- Attività e prestazioni di assistenza psicologica (Psicologo)
- Attività e prestazioni di assistenza infermieristica e tutelare (Infermieri e Operatori Sociosanitari, ciascuno per la sua competenza)
- Attività e prestazioni educative (Educatore Professionale, Animatore di Comunità, Animatore Sociale, ciascuno per la sua competenza)

ORARIO AL PUBBLICO



DOMENICA
Ore 14,30 - 18,30: Visita famiglie

IL CAMINO offre un servizio di call center dalle ore 9:00 alle ore 13:00, dal Lunedì al Venerdì, al fine di fornire informazioni relative ai servizi offerti e di orientare gli ospiti sulle modalità di accesso al Centro.

TEL: 081 879 3034

ONERI E TARIFFA

Tutti i servizi non previsti dalla struttura (trasferimento paziente per visite specialistiche o altre prestazioni, per ricovero in altre strutture, etc.);

€ 67al giorno per l'accoglienza residenziale a carico del SSR secondo decreto 76/2017.

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

IMPEGNI ASSUNTI

PROGRAMMI

CARTA DEI SERVIZI

La politica è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto sono stati individuati gli standard di qualità, di seguito elencati, che rappresentano l'impegno che la struttura assume nei riguardi dei propri Ospiti.

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. **Prevenzione:** Sistema Sicurezza aggiornato al D.Lgs. 81/08, HACCP
2. **Accesso garantito per tutti:** trasparenza delle liste d'attesa
3. **Informazione:** pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
4. **Consenso Informato:** informazione al paziente riguardo il trattamento
5. **Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari**
6. **Privacy ed empatia:** impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
7. **Rispetto del tempo del paziente:** adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente
8. **Individuazione di Standard di Qualità:** definizione di standard che definiscono il livello di qualità erogata
9. **Sicurezza dei Trattamenti Sanitari:** definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
10. **Innovazione e Costante Adeguamento:** miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
11. **Iniziative Organizzative e procedurali volte ad Evitare le Sofferenze e il Dolore non necessari:** definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
12. **Personalizzazione del Trattamento:** definizione di percorsi individualizzati, assegnazione ad operatori qualificati nel settore
13. **Sistema del Reclamo:** definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
14. **Procedure di Risarcimento Adeguato ed in Tempi ragionevolmente Brevi:** individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa

CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri Ospiti:

N	RIFERIMENTO	INDICATORI	Standard
1.	ACCESSIBILITÀ:	Disponibilità della Carta dei Servizi e della guida ai servizi	Sempre
		N. di Richieste di Documenti dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100%
		Riconoscibilità degli operatori tramite cartellino identificativo	Sempre
2.	UMANIZZAZIONE:	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
		N. Schede con consenso informato dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	100%
		N. di reclami legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi pervenuti. (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Idoneità della documentazione preliminare all'ingresso in struttura e appropriatezza delle prestazioni effettuate	100%
4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	Tempo di permanenza in lista di attesa	0 (tale indicatore sarà oggetto di modifiche nel tempo)
5.	CONTINUITA' DELLE CURE:	N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0
		N. eventi avversi verificati	0
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	Adeguate formazione per il Risk Management	Si
		Adeguate procedura con relative registrazioni sulla corretta manutenzione degli elettromedicali e delle attrezzature	Si
		Formazione del personale	Si
		% manutenzione effettuata/manutenzione programmata	100%
		Numero pulizie ambienti comuni / Giorno	1 volte /gg
		Numero pulizie ambienti privati / Giorno	1 volte /gg

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli Ospiti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASL possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

Gli Ospiti e gli altri soggetti come individuati dall'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Responsabile del Centro;
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'Ospite, distribuito presso IL CAMINO;
- Segnalazione telefonica o via fax;
- Colloquio con il Responsabile.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita "scheda verbale", annotando sulla stessa quanto segnalato dall'Ospite, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. Il reclamo presentato fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione del Centro.

Art. 5

La Direzione assolve il compito di "Ufficio di Pubbliche Relazioni" ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.

Art. 6

L'Ospite può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Responsabile del Centro di cui all'articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

Art. 7

Il Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall'Ospite dovesse risultare immotivato e non

CARTA DEI SERVIZI

confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l'istanza ai propri Legali.

Art. 8

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'OSPITE

IL CAMINO si attiene ai sottoindicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

1. “Carta dei Diritti del paziente”, approvata nel 1973 dall'American Hospital Association;
2. “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
3. Art. 25 “Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo”, art. 11 e 13 della “Carta Sociale Europea 1961”;
4. Art. 12 “Convenzione Internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali”, 1996;
5. Risoluzione n. 23 dell'OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32).

I DIRITTI

Diritto alla salute e alla personalizzazione della cura: Ricevere prestazioni sanitarie, psicologiche ed educative adeguate e veder formulato un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) basato sui propri bisogni reali.

Consenso informato e continuità terapeutica: Essere informato chiaramente sugli obiettivi del programma, sui trattamenti farmacologici proposti e sui propri progressi. L'utente ha il diritto di mantenere i rapporti terapeutici con il SerD pubblico di provenienza.

Diritto all'anonimato e alla riservatezza (Privacy): Tutela assoluta dei dati personali, sensibili e sanitari secondo il GDPR. Nessuna informazione sulla presenza dell'utente in comunità può essere divulgata a terzi senza il suo esplicito consenso scritto (salvo obblighi di legge dell'autorità giudiziaria).

Diritto alla dignità e al rispetto: Essere trattato con rispetto da parte dell'équipe e degli altri ospiti, senza discriminazioni di genere, orientamento sessuale, razza, nazionalità, religione o opinione politica. È bandita ogni forma di violenza fisica, verbale o psicologica da parte degli operatori.

Diritto alla tutela dei beni personali: Disporre di uno spazio proprio (armadio, comodino) per custodire gli oggetti personali non vietati dal regolamento.

CARTA DEI SERVIZI

Diritto di reclamo: Poter esprimere il proprio dissenso, formalizzare reclami o segnalare disservizi alla direzione della struttura o al SerD di riferimento senza timore di ritorsioni.

Libertà di culto: Possibilità di professare la propria fede religiosa all'interno della struttura, nei limiti del rispetto delle attività comunitarie e della convivenza.

Diritto all'interruzione del programma: Salvo particolari vincoli dell'Autorità Giudiziaria (es. arresti domiciliari o affidamento in prova), l'utente è libero di abbandonare la comunità in qualsiasi momento, previo colloquio di dimissione volontaria.

DOVERI

Divieto assoluto di introduzione e uso di sostanze: È vietato introdurre o consumare alcol, sostanze stupefacenti o farmaci non prescritti dal medico della comunità.

Divieto assoluto di violenza: Qualsiasi atto di violenza fisica o minaccia grave verso gli altri ospiti o i membri dell'équipe determina l'espulsione.

Divieto di agiti sessuali interni: Per proteggere il focus terapeutico e prevenire dinamiche manipolatorie o di compensazione, sono vietate le relazioni sessuali o sentimentali intime tra gli ospiti all'interno della struttura.

CARTA DEI SERVIZI

4 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il Camino è interessato a conoscere l'opinione dell'utente sul servizio che ha ricevuto, grazie alle indicazioni di risposta sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla utenza. In virtù di ciò la struttura mette a disposizione presso l'accettazione, sul sito internet e in codesto documento il modulo in allegato "Questionario soddisfazione utente". Si chiede di compilarlo e consegnarlo personalmente all'ufficio accettazione (dove verrà allestita un'apposita area) o inviarlo ai contatti indicati sul modulo stesso.

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	 M. QCE Rev. 00 DATA: 10/01/2020
---	---

*Gentile Signora, Egregio Signore,
Le chiediamo di dedicare qualche minuto alla compilazione di questo semplice questionario. Questo rappresenta uno strumento per rendere il nostro lavoro più efficace in futuro nonché per verificare l'adeguatezza di quanto svolto.*

Le Sue valutazioni ed i Suoi suggerimenti saranno un prezioso aiuto per migliorare la qualità della struttura e l'efficacia del servizio erogato.

Lei non è obbligato ad apporre il suo nome e cognome al presente questionario, garantendo pertanto la riservatezza del suo giudizio, così che possa esprimere lo stesso con la massima imparzialità e nella totale libertà.

La ringraziamo per la gentile collaborazione, La invitiamo a consegnare il presente questionario alla reception e Le porgiamo i nostri saluti.

ETA' _____ SESSO _____

data _____

	Ottimo	Buono	Insufficiente	Scarso
1) Come valuta la qualità globale dei servizi offerti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Come valuta l'accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Come valuta la struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Come valuta la pulizia degli ambienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Come valuta le modalità di gestione della privacy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti per il miglioramento:

Contatti ove inviare il modulo:

indirizzo: Via Della Funivia 8, Monte Faito – 80069 Vico Equense (NA)

Email: comunitailcamino@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

4.2 RECLAMI

Gli OSPITI possono inoltrare suggerimenti e reclami mediante l'utilizzo del modulo in allegato "Suggerimenti e Reclami" che troverà disponibile presso l'accettazione, sul sito internet e in codesto documento. Dopo la compilazione può essere consegnata direttamente all'ufficio accettazione (dove verrà allestita un'apposita area) o inviarlo ai contatti indicati sul modulo stesso.

La risposta "Suggerimenti e Reclami" verrà evasa dalla Direzione entro 15 giorni.

	Modulo Reclami e Suggerimenti	Mod.RS Ed.0 Rev.0 01/10/2024 Pag. 1 di 1
---	--	---

Cognome e nome dell'Utente _____

Cognome e nome del Genitore o Tutore Legale _____

Se desidera che la risposta o ogni altra comunicazione relativa al suggerimento/reclamo sia inviata per iscritto a Lei o ad un'altra persona, indichi qui di seguito il recapito:

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____ e-mail _____ Provincia _____

IL SUGGERIMENTO/RECLAMO RIGUARDA (segnare con una X la casella che interessa)

<input type="checkbox"/> Carenze della struttura	<input type="checkbox"/> Erogazione della prestazione
<input type="checkbox"/> Operato/Comportamento del personale sanitario	<input type="checkbox"/> Orari prestazione
<input type="checkbox"/> Operato/Comportamento del personale amministrativo	<input type="checkbox"/> Altro _____

Descriva qui sotto cosa è accaduto ed il motivo del suo reclamo/suggerimento:

È la prima volta che fa questo reclamo/suggerimento? Sì No

Se la Sua risposta è stata No:

- la precedente risposta non è stata chiara/completa
- il problema non è stato ancora risolto
- il problema si è ripresentato

Data _____ **Firma dell'Utente** _____

Informativa ai sensi del REG UE 2016/679 e del D. Lgs. 101/2018 La informiamo che la sua spontanea fornitura di informazioni di natura personale attraverso il presente modello non necessita di alcun esplicito consenso. I suoi dati saranno trattati esclusivamente con le finalità di gestire il reclamo da lei formulato e inviarle opportuno riscontro giusta conoscenza e competenza. I dati relativi al reclamo saranno archiviati per 5 anni allo scopo di monitorare l'andamento nel tempo e perseguire il miglioramento organizzativo. Al termine dei 5 anni i dati personali associati al reclamo saranno tutti cancellati, mentre potranno persistere i contenuti del reclamo in altra documentazione interna, senza alcuna associazione con il reclamante

SPAZIO RISERVATO AL CENTRO

Analisi delle cause:

Provvedimenti:

Comunicazioni all'utente:

Data _____ **Firma del Responsabile** _____

Contatti ove inviare il modulo:
indirizzo: Via Della Funivia 8, Monte Faito – 80069 Vico Equense (NA)
Email: comunitailcamino@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Centro IL CAMINO ha come obiettivo la riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo.

Il diritto alla privacy viene garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli Ospiti rilasciano il loro consenso informato. I dati relativi al trattamento di ciascuna persona presa in carico dall'Istituto vengono registrati sia su software che su relativa cartella riabilitativa, dove vengono riportati i dati anagrafici ed i risultati dei trattamenti; la responsabilità unica della gestione di tali documenti e l'inviolabilità di tali registri è assicurata dall'A.U.

I PTI sono archiviati presso l'istituto in appositi contenitori, chiusi a chiave, la cui responsabilità è del RP.

MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- Front office struttura;
- Eventuali canali social;
- invio servizi sociali locali e all'ASL territorialmente competente;
- invio all'amministrazione comunale;
- sito Web.

L'invio e/o il caricamento sul sito web avviene almeno annualmente e/o ad ogni modifica della stessa. È altresì prevista l'informazione telefonica che può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.

PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni;
- l'analisi reclami;
- le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto;
- il confronto con le Associazioni.
- l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini;
- il contributo fornito dai malati e dai pazienti;
- il contributo fornito dai volontari;

CARTA DEI SERVIZI

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative

SEZIONE QUINTA

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE

Con Delibera della Giunta Regionale Campania n. 379 del 29 Giugno 2023, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il "PIANO OPERATIVO REGIONALE PER IL RECUPERO DELLE LISTE DI ATTESA" Aggiornamento ai sensi del Decreto Legge 29 dicembre 2022, n.198, coordinato con la legge di conversione 24 febbraio 2023, n. 14, art. 4, commi 9-septies e 9- octies, con l'obiettivo di garantire, mediante tempi d'accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie alla stregua anche del residuo delle prestazioni da erogare riferibili alle liste d'attesa generatesi durante il periodo pandemico (2020-2021).

CARTA DEI SERVIZI

GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITA'

All'allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d'attesa bisogna intervenire per modificare l'attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell'offerta, mediante:

- Revisioni periodiche dell'attività prescrittiva, da parte dell'Ente competente
- Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica.

Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli Ospiti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Tale criterio garantisce l'attribuzione al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita.

CARTA DEI SERVIZI

*All'interno del **Centro Il Camino** è disponibile un'area contenente:*

*“**Modulo di reclamo**” che i clienti/pazienti possono utilizzare per recapitare (anche in forma anonima) suggerimenti e/o aspettative per il miglioramento del servizio nonché eventuali reclami.*

*“**Questionario di soddisfazione clienti**” che i clienti/pazienti possono utilizzare per recapitare (anche in forma anonima) la propria valutazione del Centro in modo da valutare annualmente la customer satisfaction al fine del miglioramento continuo.*

La redazione della presente Carta dei Servizi è stata curata dal Responsabile di Programma e dal Legale Rappresentante.

Il responsabile di quanto riportato nella suddetta Carta è il Legale Rappresentante della Struttura.

La presente Carta dei Servizi in accordo a quanto previsto dal DCA 51 2019, è stata redatta con la consultazione

delle categorie professionali e delle associazioni di tutela, di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza e rappresentati degli utenti.

Inoltre hanno collaborato alla redazione della stessa e ne hanno condiviso i principi tutte le risorse della struttura.

Il contenuto della Carta dei servizi, revisionato periodicamente, è stato condiviso e approvato dalla Direzione, Responsabile di Programma e Responsabili della Comunicazione Interna ed Esterna.