



Fondazione
E.P.A.S.S.S.

CARTA DEI SERVIZI
FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.

Area Sanitaria

Rev 18 del 05 aprile 2023

Carta dei Servizi



REV:	Data:	REVISIONATO DA:	Pagine Totali	Tipo di modifica	Verificato da:	Approvato da:
					FIRMA	FIRMA
17	20/01/2022	Area Sanitaria	21	Aggiornamento	Dot. Meola F. 	A.D. Vincenzo Purgatorio
18	05/04/2023	Area Sanitaria	24	Aggiornamento	Dot. Meola F. 	A.D. Vincenzo Purgatorio





Sommario

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2. LA FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.	3
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
5. LE STRUTTURE OPERATIVE	8
6. DATI DI FUNZIONALITA' 2022	11
7. METODOLOGIA OPERATIVA NELLE STRUTTURE	14
8. ACCESSO AI SERVIZI	14
9. STANDARD DI QUALITA'	15
10. INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	19
11. PRIVACY	23
12. SICUREZZA SUL LAVORO	23
13. RECLAMI E SUGGERIMENTI	23
14. MODIFICHE ED INTEGRAZIONI	24
15. DOVE SIAMO E CONTATTI	24



1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento principalmente rivolto a utenti e familiari che riassume le informazioni sulle attività, le sedi e tempi relativi all'offerta sanitaria dell'Azienda sul territorio.

È quindi uno strumento a tutela del diritto alla salute del cittadino in quanto gli attribuisce la prerogativa di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65) che ne prevede l'adozione, nonché "l'adeguata pubblicità agli utenti" della stessa.

In ottemperanza a ciò e in linea con la Politica della Qualità adottata volta al costante miglioramento qualitativo delle prestazioni la Fondazione EPASSS ha prodotto la propria Carta dei Servizi.

Il documento assume in questa maniera la funzione di "processo partecipato" verso gli utenti a cui si elargisce la conoscenza delle prestazioni erogate e dei relativi standard qualitativi.

La carta dei servizi è periodicamente revisionata a riprova della dinamicità che questo documento deve necessariamente possedere poiché speculare ai continui momenti di verifica, miglioramento ed integrazione che i nostri servizi attraversano.

Le informazioni contenute sono aggiornate al mese di aprile 2023.

2. LA FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.

La Fondazione EPASSS (Ente Provinciale ACLI Servizi Sociali e Sanitari) già associazione senza fini di lucro, promossa dalle ACLI Provinciali di Bari, si ispira ai valori cristiani della solidarietà e della promozione umana, con particolare attenzione agli ultimi e ai più deboli. "Persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e, in particolare, prevenire i fenomeni di emarginazione e di abbandono che, per varie ragioni e cause, possono riguardare persone di ogni età e favorisce processi di inclusione sociale di persone di ogni



età che incontrino difficoltà a causa di condizioni sociali e /o sanitarie* (Statuto Fondazione EPASSS art. 4, comma 4.3).

L'EPASSS che ha ottenuto il riconoscimento di Fondazione nel dicembre 2011, inizia la sua attività nella produzione di servizi alla persona, nel 1973. In quella data, come Centro Giovanile ACLI, avvia la prima esperienza di gestione di una struttura per la socializzazione e l'inserimento lavorativo di minori a rischio psichiatrico.

Nel 1981, a seguito della prima fase di attuazione della Legge 180/78, le ACLI di Bari furono chiamate dall'Amministrazione Provinciale ad operare anche nell'area della riabilitazione psichiatrica di adulti affetti da patologie psichiatriche.

Furono così attivate le prime strutture di riabilitazione psichiatrica che, operando in stretta connessione con il Servizio pubblico di Salute Mentale consentirono di procedere alla progressiva dimissione di pazienti dall'Ospedale Psichiatrico ed al graduale sviluppo di una cultura dell'accoglienza dei pazienti nei territori di appartenenza.

La Fondazione EPASSS nelle strutture e servizi gestiti impiega circa 300 lavoratori dipendenti suddivisi tra i diversi profili professionali che le norme giuridiche inquadrano per l'attuazione degli interventi riabilitativi: Collaboratori Professionali Sanitari Esperti, Collaboratori Professionali Sanitari (Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Educatori Professionali classe SNT/2), e Operatori Socio-Sanitari.

Sono contrattualizzati inoltre, in qualità di liberi professionisti, Medici Psichiatri, Psicologi/Psicoterapeuti e consulenti di vario profilo professionale.

Per garantire l'articolazione della molteplicità di servizi sono state definite nella Direzione Generale:

- ❖ Area Risorse Umane;
- ❖ Area Compliance Sanitaria Qualità e Formazione;
- ❖ Area Contabilità e Amministrazione;
- ❖ Area Affari Generali;
- ❖ Area Accreditamenti SSR.

La Direzione Generale è inoltre deputata al consolidamento ed ampliamento di relazioni strutturate stake holders pubblici e privati del settore della riabilitazione psichiatrica.

Impegno costante della governance della Fondazione è quello di monitorare regolarmente gli standard in possesso al fine di garantire prestazioni di elevato carattere qualitativo.



Particolare attenzione viene posta all'ascolto e all'interpretazione del bisogno, al fine di offrire con i servizi una risposta adeguata.

Nel suo agire quotidiano la Fondazione, attraverso l'operato di ogni singolo lavoratore, costituisce rappresentazione plastica dei suoi valori fondanti quali: centralità della persona, partecipazione, qualità della vita, integrazione, solidarietà, responsabilità.

Nella gestione dei Servizi, si assume come metodo la progettazione interattiva; tale metodologia, richiede osservazione e ascolto. Questi due mezzi favoriscono conoscenza e relazione e conseguente costante valutazione del lavoro svolto in quanto indirizza la ridefinizione del lavoro nel rispetto della persona verso e con cui si opera.

Per tale ragione ogni processo (riabilitativo, assistenziale, di inclusione sociale e/o lavorativa) si sviluppa tenendo sempre presente le interrelazioni tra i diversi livelli della progettazione: livello individuale, livello organizzativo, livello sociale.

La Fondazione EPASSS è presente sui territori, attraverso la gestione di una rete articolata di strutture e servizi dedicati alla riabilitazione psichiatrica ed inclusione sociale di persone con disabilità psichica.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Carta dei Servizi" è, per definizione, il patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e i cittadini dove l'erogazione dei servizi e delle prestazioni per essi avviene nel rispetto dei principi di comportamento quali:

- **eguaglianza:** ogni cittadino ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;
- **partecipazione:** l'azienda nel riconoscere la centralità del cittadino ne garantisce la partecipazione tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini;
- **rispetto della dignità umana;**
- **equità e imparzialità** vengono garantite al cittadino per l'accesso e per il trattamento;
- **diritto di scelta:** il cittadino ha il diritto, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa a scegliere la struttura sanitaria dove farsi curare, ovunque sul territorio nazionale ed europeo;
- **efficienza ed efficacia:** i servizi sanitari pubblici devono essere erogati in modo da garantire un risultato qualitativamente valido ed un'economicità nell'impiego delle risorse;



- **continuità:** il cittadino ha il diritto all'erogazione dei servizi sanitari in modo regolare e continuo;
- **trasparenza:** i cittadini hanno diritto di conoscere in maniera trasparente i processi decisionali, le modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità, le modalità di gestione delle risorse finanziarie e umane come impegno nell'utilizzare in maniera ottimale il bene pubblico;
- **umanizzazione e centralità della persona:** le prestazioni vengono erogate nel rispetto della dignità e della specificità biologica, del benessere psicologico e sociale delle persone.

4. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

In base all'art. 5 dello Statuto della Fondazione gli Organi Statutari della Fondazione sono:

- ✚ il Consiglio Generale
- ✚ il Collegio dei Revisori dei Conti
- ✚ il Consiglio di Amministrazione
- ✚ il Presidente
- ✚ l'Amministratore Delegato

La Direzione Generale è inoltre deputata al consolidamento ed ampliamento di relazioni strutturate con stakeholders pubblici e privati del settore della riabilitazione psichiatrica.

Impegno costante della governance della Fondazione è quello di monitorare regolarmente gli standard in possesso al fine di garantire prestazioni di elevato carattere qualitativo.

Particolare attenzione viene posta all'ascolto e all'interpretazione del bisogno, al fine di offrire con i servizi una risposta adeguata.

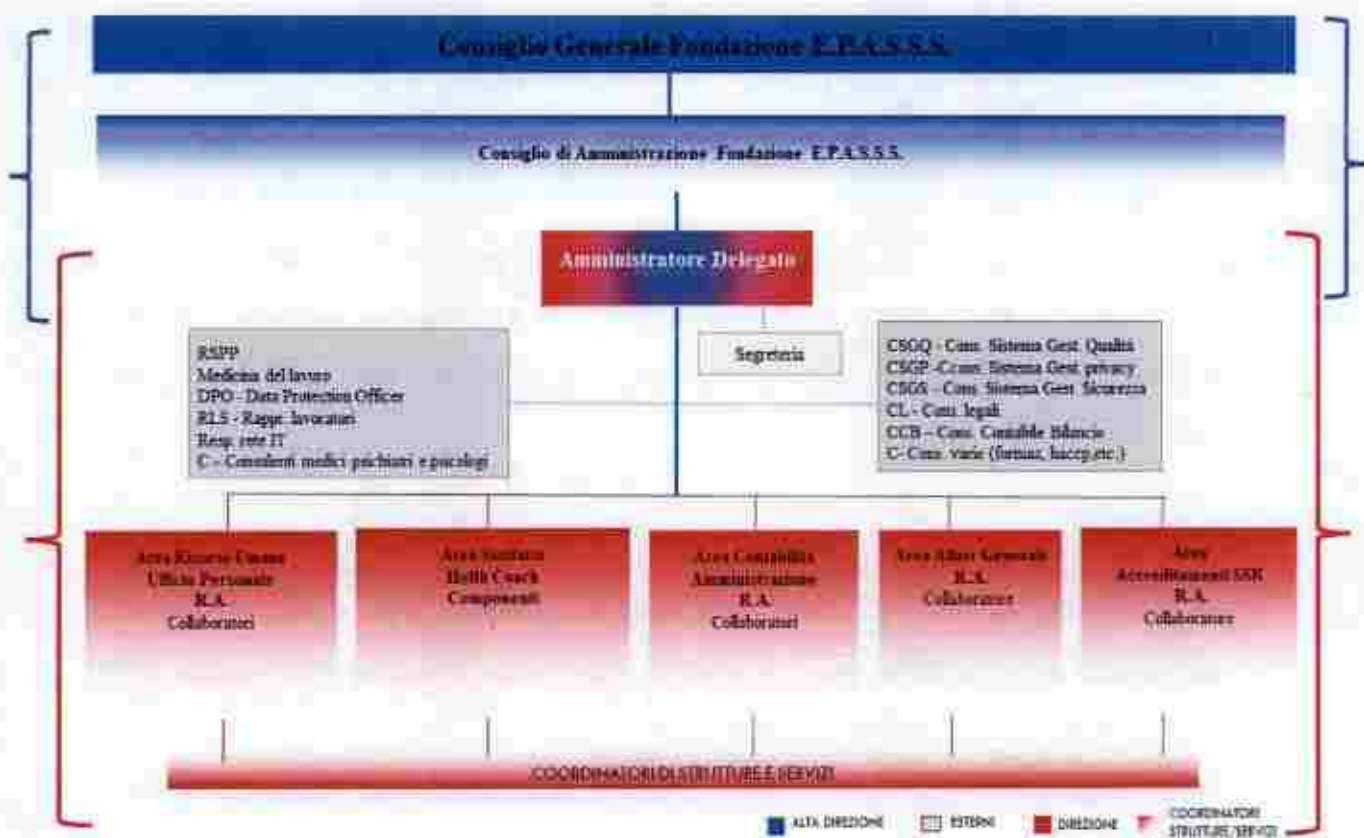
Nel suo agire quotidiano la Fondazione, attraverso l'operato di ogni singolo lavoratore, costituisce rappresentazione plastica dei suoi valori fondanti quali: centralità della persona, partecipazione, qualità della vita, integrazione, solidarietà, responsabilità.



Nella gestione dei Servizi, si assume come metodo la progettazione interattiva; tale metodologia, richiede osservazione e ascolto. Questi due mezzi favoriscono conoscenza e relazione e conseguente costante valutazione del lavoro svolto in quanto indirizza la ridefinizione del lavoro nel rispetto della persona verso e con cui si opera.

Per tale ragione ogni processo (riabilitativo, assistenziale, di inclusione sociale e/o lavorativa) si sviluppa tenendo sempre presente le interrelazioni tra i diversi livelli della

Per rappresentare l'articolazione della molteplicità dei servizi erogati dalla Fondazione il Consiglio di amministrazione su proposta dell'Amministratore Delegato ha deliberato il seguente organigramma.





5. LE STRUTTURE OPERATIVE

Le diverse tipologie di strutture, organizzate per assicurare processi differenziati di programmi riabilitativi così come definito dal Reg. Reg. n.7/2002, sono i seguenti:

- ✚ **Centro Diurno** aperto per almeno 8 ore al giorno per sei giorni settimanali, svolge funzioni terapeutico-riabilitative tese a impedire e/o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero. Attualmente la Fondazione EPASSS gestisce n. 5 CD dislocati su diversi territori della Provincia di Bari e TA. Ogni Centro è organizzato per accogliere n. 20 persone, adulte, affette da disabilità psichica. Le persone ammesse in questa tipologia di servizio seguono progetti terapeutici riabilitativi finalizzati ad una più elevata autonomizzazione. Hanno riferimenti familiari solidi o vivono in autonomia.
- ✚ **Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche (CRAP)** ovvero struttura residenziale terapeutica riabilitativa per acuti e subacuti, con copertura assistenziale per 24 ore giornaliere, accoglie soggetti con elevata difficoltà nell'ambito relazionale o autonomie di base compromesse, che necessitano di interventi ad alta qualificazione terapeutica. Attualmente la Fondazione EPASSS gestisce n. 9 CRAP dislocate su diversi territori della regione Puglia. Ogni struttura è organizzata per accogliere n. 14 persone, adulte, affette da disabilità psichica
- ✚ **Comunità Alloggio** ovvero struttura residenziale socioriabilitativa a più elevata intensità assistenziale, con copertura assistenziale per 12 ore giornaliere, accoglie utenti relativamente autonomi sul piano della soddisfazione dei bisogni di vita quotidiana e con abilità psicosociali sufficientemente acquisite. Sono attive n. 5 CA EPASSS ognuna delle quali accoglie n. 8 persone adulte, affette da disabilità psichica.
- ✚ **Gruppi Appartamento** ovvero struttura residenziale socioriabilitativa a minore intensità assistenziale, accoglie utenti già autonomizzati in uscita dal circuito psichiatrico riabilitativo. Sono attivati, nei territori della ASL BA e BT n.13 G. A. che complessivamente possono ospitare n.39 persone, adulte, affette da disabilità psichica.



Le ammissioni sono disposte dai Dipartimenti di Salute Mentale competenti per territorio AA.SS.LL.

Tutte le strutture riabilitative EPASSS sono contrattualizzate con le Asl dei territori in cui sono ubicate.

Al fine di favorire i processi di appartenenza ed integrazione sociale degli utenti, tutte le strutture sono collocate in centro abitato.

Atti deliberativi adottati dai Direttori Generali delle AASSLL Bari e BAT hanno permesso l'attivazione di progetti di residenzialità assistita supportata- interventi domiciliari in favore di persone con disabilità psichica. Obiettivo primario di questa tipologia di servizio è rispondere con maggiore efficacia a specifici bisogni connessi ad una maggiore autonomizzazione come, ad esempio, l'inclusione socio-lavorativa e /o supporto nell'autonomia abitativa.

Attualmente, la Fondazione EPASSS gestisce numerosi progetti riabilitativi domiciliari in cui sono impegnate, in funzione dei progetti/obiettivi definiti d'intesa con i CSM, Educatori professionali e/o O.S.S.

L'intervento riabilitativo domiciliare, per sua natura flessibile, consente di attuare percorsi riabilitativi individualizzati meglio rispondenti ai differenziati bisogni dei pazienti. Assistere il paziente nel proprio domicilio rafforza e valorizza le reti relazionali naturali ed interpella la comunità territoriale alla "convivenza "con il malato psichico riducendo il rischio di esclusione.

Nel Gennaio 2011, a seguito di processi di riconversione programmati d'intesa tra DSM ASLBA e la Fondazione EPASSS finalizzati ad articolare risposte ai nuovi e diversificati bisogni dei malati e delle loro famiglie, si è stabilito di avviare la sperimentazione di un Centro Diurno dedicato per l'Identificazione e Intervento Precoce Nelle Psicosi (cfr. Del DG n.2464 del 28.12.2010; n.0024 del 9 Gennaio 2013; n.2486 del 24.12.2014 e provvedimento determinativo in via di adozione per il biennio 2017-2018). Il Centro GIPPSi è un Servizio del Dipartimento di Salute Mentale e si rivolge ad utenza di età compresa tra 15 e 30 anni.



Gli accessi al Centro avvengono su segnalazione di diversi soggetti istituzionali e non quali:

- CSM
- NPIA
- Medico Di Base
- Scuola o Consultorio
- Liberi Professionisti
- Famiglie

Presso il Centro opera una équipe multiprofessionale composta da medici psichiatri, psicologo/psicoterapeuta, Educatore Coordinatore, Educatori professionali, O.S.S. la sua organizzazione rappresenta una concreta esperienza di integrazione funzionale pubblico-privato. L'equipe, infatti, assicura una pluralità di prestazioni, rivolte al giovane e/o alla famiglia. Le attività e prestazioni assicurate in questo servizio si caratterizzano per l'elevata flessibilità e articolata risposta individualizzata.

Dal 2012 la Fondazione ha avviato il progetto MeNS - Multidisciplinarietà e Nuove Strategie, con la finalità di assicurare interventi riabilitativi rivolti al paziente ed al proprio contesto di vita. La sfida innovativa di MeNS si sviluppa nelle azioni territoriali poiché interpreta la riabilitazione psichiatrica e psicosociale con modalità e criteri operativi che vanno oltre i Servizi strutturati e/o gli interventi di domiciliarità.

Il Progetto si sviluppa nei territori dei CC.SS.MM. Area 3 e Area 1 della ASL Bari.

L'equipe multiprofessionale impegnata nel Servizio, opera in stretta integrazione funzionale con il CSM territoriale.

In ambito di attività domiciliare, la Fondazione assicura prestazioni socio-assistenziali per utenti anziani e disabili, inviati dal Servizio Sociale del Comune di Bari.

Il Servizio Adl-SAD, gestito in RTI con altre Cooperative sociali del territorio, è stato attivo dal 2018 al 2022 per aggiudicazione di bando di gara.

A seguito di aggiudicazione bando di gara la Fondazione ha gestito il progetto Assistenza Domiciliare Psichiatrica con l'ambito di Grumo Appula fino a marzo 2022; quest'ultimo si è sviluppato sui diversi territori dei comuni di ambito, e ha assicurato l'attuazione di progetti riabilitativi domiciliari in cui sono impegnate, in funzione dei progetti/obiettivi definiti d'intesa con i CSM, Educatori professionali e/o O.S.S.



Fondazione
E.P.A.S.S.S.

CARTA DEI SERVIZI
FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.

Area Sanitaria

Rev 18 del 05 aprile 2023

Di recente avvio è l'attivazione di percorsi riabilitativi individuali per la Neuropsichiatria Infantile della ASL BARI.

Ad oggi La Fondazione conta al suo attivo 9 Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche (CRAP), 5 Comunità Alloggio (CA), 5 Centi Diurni (CD) e 13 Gruppi Appartamento (GA), accreditati e contrattualizzati.

6. DATI DI FUNZIONALITA' 2022

Fondazione EPASSS		Dasa-Rägister											Data certifica da:				
Fondazione EPASSS		Dasa-Rägister											EN ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 UNI ISO 14001:2018 IS-0613-01 UNIFORME 125:2022 IPDR-1222-07				
anno 2022																	
Struttura	spazi dispon.	spazi utilizzati	sp. notte attive	sp. dispon.	spazi attivi	spazi occupati	Dipende media	Dipende max	Dipende min	Spazi utilizzati %	Indice costante	L.T.	Sp. med.	Sp. max	Sp. min	N. maestri	N. docenti
Centro Diurno Via De Gasperi - Monopoli	20	25	5	5	5.432	6.040	217,28	302	18	89,93	1,25	24,3	38,08	61	20	15	10
Centro Diurno P.za Umberto - Bari Carbonara	20	24	4	6	5.800	6.040	241,667	302	95	96,03	1,20	10,0	46,6	62	24	18	6
Centro Diurno Via Conenna - Bari	20	22	3	2	5.616	6.040	255,27	302	2	92,98	1,10	19,3	46,6	66	26	17	5
Centro Diurno Via Pacinotti - Grottaglie (YA)	20	23	4	5	5.762	6.040	250,52	302	131	95,40	1,15	12,1	50,0	72	22	12	11
Media Strutture											93,6	1,18					
Struttura	spazi dispon.	spazi utilizzati	sp. notte attive	sp. dispon.	spazi attivi	spazi occupati	Dipende media	Dipende max	Dipende min	Spazi utilizzati %	Indice costante	L.T.	Sp. med.	Sp. max	Sp. min	N. maestri	N. docenti
GIPPSI Centro Diurno Via Ir. Bari ang. Str. Scannicchio - Bari	30	187	56	75	5.956	7.470	31,85	249	16	79,73	6,23	8,1	21,9	31	1	87	100

*GIPPSI le giornate max presenza sono calcolate su 5 giorni settimanali (dal lunedì al venerdì) anziché 6.



Fondazione
E.P.A.S.S.S.

CARTA DEI SERVIZI
FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.

Area Sanitaria

Rev 18 del 05 aprile 2023



Fondazione
E.P.A.S.S.S. ONLUS



Das Register für
ES 1907 800/2019
IQ-007-13
ONLUS 4900/2019
IS-0014/01

Dase-Räregister

anno 2022

Struttura	no posti dispon.	no posti occupati	no. ricoveri ammessi	no. dimessi	spese di attività	spese di servizi	Spese medie	Spese farm.	Spese alt.	Spese alt.	Costo medio L.	Indice costo/ric.	1.7	DR media	DR max.	DR min.	n. ricoveri	n. giorni
Gruppo Appartamento Via Cappuccini - Monopoli	3	5	2	2	1095	1.095	219	365	75	100,00	1,67	0,0	37,8	50	27	4	1	
Gruppo Appartamento Via San Donato - Monopoli	3	3	0	0	1095	1.095	365	365	365	100,00	1,00	0,0	36,0	50	23	3	0	
Gruppo Appartamento Via Sebotino - Adelfa	3	3	0	0	1095	1.095	365	365	365	100,00	1,00	0,0	59,0	61	47	1	2	
Gruppo Appartamento Via Corticelli Int.1 - Bari	3	3	1	0	1084	1.095	361,333	365	1084	99,00	1,00	3,7	50,0	54	45	1	2	
Gruppo Appartamento Via Colombo int. 1 - Modugno	3	2	1	0	468	1.095	234	365	103	42,74	0,67	313,5	65,0	69	61	2	0	
Gruppo Appartamento Via O. Di Venero - Bari	3	4	2	2	812	1.095	203	365	103	74,16	1,33	70,8	54,0	66	30	4	0	
Gruppo Appartamento Via Toma - Bari	3	3	0	0	1095	1.095	365	365	365	100,00	1,00	0,0	53,2	60	46	3	0	
Gruppo Appartamento Via Verdi - Grumo	3	4	1	1	957	1.095	139,35	365	103	87,40	1,33	34,5	47,2	51	44	3	1	
Gruppo Appartamento via Faglizi Grumo	3	3	0	1	2072	1.095	357,333	365	365	97,90	1,00	7,7	61,7	69	56	2	1	
Gruppo Appartamento via Libertà - Barietta	3	3	0	0	1095	1.095	365	365	365	100,00	1,00	0,0	56,3	61	53	3	0	
Gruppo Appartamento via De Gaspari - Barietta	3	4	1	1	952	1.095	238	365	30	86,94	1,33	35,8	56,0	58	51	4	0	
Gruppo Appartamento via 1° Maggio - Ruvo	3	3	1	3	761	1.095	153,67	365	262	69,50	1,00	111,3	114,0	61	50	6	0	
Gruppo Appartamento via Paolo VI - Ruvo	3	3	0	0	1095	1.095	365,00	365	365	100,00	1,00	0,0	34,3	53	50	2	1	
Media Struttura											88,0	1,10						



7. METODOLOGIA OPERATIVA NELLE STRUTTURE

L'orientamento operativo/metodologico del sistema EPASSS è sviluppato mediante l'applicazione dei seguenti dogmi:

- **centralità del paziente**, quale soggetto della cura, attraverso la costruzione di un progetto personalizzato;
- **molteplicità e diversificazione degli interventi**, dai più prettamente riabilitativi e supportivi, all'impostazione di percorsi di recupero psicosociale e assistenziale;
- **orientamento psicomotorio** che costituisce l'impostazione teorica del lavoro;
- **quotidiana e costante proposta** di un lavoro di gruppo quale elemento tecnico e teorico su cui si articola la clinica e la riabilitazione;
- **attenzione al binomio mente / corpo**, con interventi ugualmente orientati alla salute e al favorire la consapevole armonizzazione del loro rapporto (igiene personale, alimentazione, attività fisica);
- **coinvolgimento, garantito e favorito, della famiglia**, nella progettazione dell'intervento con il paziente;
- **cooperazione** continua e integrata con i CSM di competenza, e pertanto la sistematicità di incontri a carattere di aggiornamento e verifica del progetto;
- **collaborazione** con il territorio sociale promuovendo integrazione e rispetto delle differenze.

8. ACCESSO AI SERVIZI

L'ammissione dei pazienti nelle strutture riabilitative EPASSS avviene su provvedimento autorizzativo del DSM su proposta di ammissione della équipe CSM referente.

Con la richiesta di ammissione il CSM definisce patologia, anamnesi clinica e delinea il progetto riabilitativo individuando i macro-obiettivi da conseguire, i tempi di attuazione nonché i tempi della verifica progettuale.

Le ammissioni, le dimissioni e le procedure operative che coinvolgono il DSM e le strutture sono regolate da protocolli operative e da buone prassi professionali.



Ogni paziente, al momento dell'ammissione in struttura, è invitato ad esprimere il "Consenso Informato" attraverso la sottoscrizione dell'apposito modulo, inserito nella Cartella Individuale (CI).

In tal modo il paziente esprime la propria disponibilità al trattamento sanitario e terapeutico riabilitativo. In caso di rifiuto viene informato il CSM inviante.

Se trattasi di persona interdetta il consenso viene espresso dal tutore.

La Direzione definisce le modalità con cui garantisce la continuità dell'assistenza al paziente, 24 ore su 24 per i presidi che operano in regime di ricovero a ciclo continuativo nelle ore di apertura per quelli che erogano prestazioni a ciclo diurno.

La continuità del servizio è assicurata attraverso la gestione della turnazione del personale che garantisce costantemente la piena copertura dei turni quotidiani e settimanali così come programmati.

9. STANDARD DI QUALITÀ

La Fondazione EPASSS è certificata **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI ISO45001:2018** - sistema di gestione per la sicurezza.

Dal dicembre 2022, inoltre, la Fondazione ha acquisito la Certificazione di Qualità UNI 125:2022 sulla Parità di Genere, che delinea i requisiti per la Certificazione di Parità di Genere richiamata dal PNRR Missione 5, coordinato dal Dipartimento per le Pari Opportunità e a cui hanno partecipato il Dipartimento per le politiche della famiglia, il Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il Ministero dello Sviluppo Economico e la Consiglieria Nazionale di Parità.

La norma UNI/PdR 125:2022 è uno standard internazionale che ha l'obiettivo di fornire linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere, attraverso l'adozione di specifici KPI inerenti le politiche di parità di genere nelle organizzazioni. Richiamando il classico modello di riferimento dei sistemi di gestione, la PdR UNI 125:2022 prevede la misurazione, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere nelle organizzazioni per attribuire alle stesse un livello di maturità e misurare gli auspicabili miglioramenti nel tempo.



La Fondazione si impegna a fornire cure e assistenza di alta qualità nel rispetto della dignità e delle esigenze di ogni singolo paziente, assicurando processi di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli standard di qualità richiesti dalla normativa regionale vigente (Reg. Reg.le n. 7/2002) attinenti essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi e pertanto più facilmente percepibili dall'utente, sono assicurati mediante procedure operative, sistemi di controllo.

Contestualmente, la Fondazione sostiene il miglioramento continuo di prestazioni erogate e, a tal fine promuove e favorisce ogni forma di partecipazione e proposte rivenienti dai gruppi di lavoro e dagli stessi stake-holders dei Servizi-CSM, Famiglie, utenti, operatori.

❖ **Inserimento lavorativo**

Il lavoro rappresenta, per il paziente psichiatrico, un importante fattore di riabilitazione e, a completamento dell'iter riabilitativo, un importante indicatore nella verifica dell'esito. L'EPASSS ha concretizzato il proprio impegno in favore dell'inclusione lavorativa degli utenti attraverso la costituzione della coop. sociale di tipo B Nuovo Sentieri. A questa cooperativa ed alla cooperativa Diogene, presente sul territorio della ASL TA, Epasss ha affidato, così come previsto dalla normativa regionale, i servizi ausiliari da erogare nei propri Centri Diurni.

Attraverso le cooperative indicate, numerosi utenti, nel corso degli anni, hanno potuto sperimentarsi in esperienze continuative di inclusione lavorativa.

❖ **Monitoraggio Soddisfazione Utenti**

Gli utenti sono costantemente ascoltati in relazione al loro grado di soddisfazione in riferimento agli standard strutturali e organizzativi offerti.

Particolare attenzione è posta alla soddisfazione percepita dagli stessi pazienti per quanto attiene una comunicazione efficace all'interno del proprio gruppo e con il gruppo degli Educatori.



❖ **Monitoraggio Soddisfazione Personale**

L'attenzione alla risorsa umana occupa grande centralità nella operatività dell'Ente che presta la necessaria attenzione al clima istituzionale nel suo complesso.

Da diversi anni si monitora il grado di soddisfazione al lavoro e, a partire dal 2010, si è prestata particolare attenzione alla valutazione del rischio psico sociale.

Questo aspetto è trattato mediante la formazione finalizzata alla prevenzione del rischio. Nel corso degli anni, inoltre, sono stati somministrati di un questionario di valutazione del rischio psicosociale.

❖ **Formazione**

La formazione nella attività della Fondazione rappresenta uno strumento di:

- sviluppo e di valorizzazione della risorsa umana
- cambiamento dei comportamenti individuali e collettivi, nell'ambito delle attività che ognuno svolge nel contesto aziendale
- sviluppo professionale a garanzia della qualità e dell'innovazione di servizi.

Le attività formative pianificate annualmente, si sviluppano attraverso l'analisi dei bisogni, sia espressi dai lavoratori sia derivanti da vincoli normativi regionali e nazionali. Tutte le azioni formative sono strutturate tenendo presente obiettivi di tipo tecnico – professionale, di processo e di sistema. Il complesso delle attività formative pianificate compone il Piano Aziendale della Formazione (PFA).

❖ **Interazioni con il territorio**

Sono stabili e costanti le relazioni partenariali con:

- Enti ed istituzioni territoriali
- Associazione Enti Gestori (ASSOGES)



- Circoli ACLI territoriali che rappresentano un punto di riferimento stabile per tutte le attività di tipo socio-assistenziale che le strutture di riabilitazione psichiatrica EPASSS garantiscono agli utenti.
- Associazioni, istituzioni scolastiche, parrocchie, volontari, che costituiscono una rete relazionale significativa per favorire una concreta e reale integrazione sociale degli utenti assistiti.
- Famiglie e loro Associazioni che rappresentano interlocutori stabili per promuovere benessere, crescita culturale dei territori e lotta allo stigma.

❖ Sede di tirocinio

L'EPASSS ha stipulato convenzioni con Dipartimenti Universitari offrendo la possibilità, di effettuare presso le proprie sedi operative percorsi di tirocinio pre e/o post-laurea in particolare per alcune professioni sanitarie quali: Educatori Professionali sanitari, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Psicologi, Psicoterapeuti; Master universitari.

Il tutor accompagna il tirocinante nel suo percorso di apprendimento, secondo un piano concordato e stabilito prima dell'avvio del tirocinio stesso.



10. INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa parte della carta dei servizi, è quella che meglio rappresenta l'impegno scritto che l'Azienda assume relativamente alle attività, ai fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e gli indicatori che segnaleranno e testimonieranno la realizzazione degli impegni assunti.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che la Fondazione eroga a seconda del suo stato di salute. I servizi di riabilitazione psichiatrica devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio:

Impegno: Mediazione con i servizi invianti

Indicatore: n. ore di mediazione /n. ore di mediazione dell'anno precedente. Standard: Mediazione attiva 365 giorni l'anno.

Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili

Impegno: Disponibilità delle informazioni relative all'accoglienza all'interno delle strutture

Indicatore: N° Strutture descritte nel sito internet Aziendale / totale Strutture. Standard: 100% Strutture Aziendali



Impegno: Diritto di accesso alla documentazione sanitaria

Indicatore: Consegna della copia della documentazione sanitaria agli aventi diritto. Standard: 100%

Impegno: Disponibilità della modulistica di richiesta di copia di cartella clinica

Indicatore: Presenza modulistica scaricabile dal sito Internet aziendale. Standard: Presenza

📌 Diritto al consenso e alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute sulla base di adeguate informazioni

Impegno: Accesso alle informazioni che consentono di partecipare attivamente al processo di cura

Indicatore: n. di Strutture che acquisiscono il consenso informato / totale Strutture Standard: 100% dei controlli effettuati

Indicatore: Consenso informato firmati/Cartelle attive. Standard: 100%

📌 Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale anche al di fuori delle strutture.

Impegno: Garantire al cittadino utente il rispetto della sua privacy nelle comunicazioni sullo stato di salute e fornire tutte le informazioni relative ai rischi connessi alle procedure sanitarie.

Indicatore: di Strutture che applicano le nuove indicazioni sul tema della Privacy/Totale Strutture. Standard: 100% dei controlli effettuati.



Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento riabilitativo.

Impegno: I tempi entro i quali determinate prestazioni devono essere erogati, sulla base di specifici standard

Indicatore: misura dei tempi di erogazione delle prestazioni/tempi di erogazioni progettati.

Standard: Tempi di attesa inferiori o uguali ai limiti progettati. Standard: 50%

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Impegno: Mantenimento dell'Accreditamento delle strutture aziendali ai sensi della L.R. n. 9 del 2017

Indicatore: Attuazione del percorso regionale previsto per l'Accreditamento istituzionale delle Strutture sanitarie. Standard: Rispetto dei tempi indicati.

Diritto alla sicurezza


Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi, dalla malpractice e dagli errori degli operatori, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Impegno: La Fondazione EPASSS sostiene l'implementazione delle Buone Pratiche per la Sicurezza delle cure.

Indicatore: Adozione delle procedure per la Sicurezza delle cure e la Gestione del Rischio.

Standard: Delibera Aziendale.

Impegno: Gli utenti possono essere parte attiva della sicurezza delle cure mediante strumenti disponibili per effettuare segnalazioni e suggerimenti per la qualità, la sicurezza e il miglioramento.

 Fondazione E.P.A.S.S.S.	CARTA DEI SERVIZI FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.	Area Sanitaria
		Rev 18 del 05 aprile 2023

Indicatore: Presa in carico delle segnalazioni dei cittadini da parte della Fondazione EPASSS. Standard: 100%.

👇 Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Impegno: La Fondazione sostiene l'innovazione organizzativa, tecnologica e procedurale favorendo l'accesso dei professionisti alla formazione, alle nuove tecniche e a nuovi modelli organizzativi

Indicatore: Adozione del Piano Annuale della Formazione. Standard: Delibera Aziendale.

👇 Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Impegno: Umanizzazione delle cure: Partecipazione alle valutazioni sul grado di umanizzazione delle cure finalizzate all'adozione di piani di miglioramento.

Indicatore: Verifica del grado di umanizzazione delle strutture. Standard: Adozione di piani di miglioramento.

Impegno: Servizi dedicati alla progettazione del percorso terapeutico riabilitativo, diagnosi e cura delle principali patologie, ponendo la paziente al centro delle cure

Indicatore: N° progetti terapeutici prodotti in un anno/n° utenti presenti nelle strutture. Standard: > 100%.



11. PRIVACY

Viene garantito il rispetto della privacy di ogni utente in base alla normativa vigente.

12. SICUREZZA SUL LAVORO

La Fondazione EPASSS ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della Struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

13. RECLAMI E SUGGERIMENTI

La FONDAZIONE EPASSS garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, e/o suggerimento) viene presa in considerazione. In questo senso, vi è l'impegno a fornire prontamente risposta all'autore della segnalazione, fermo restando che in caso di segnalazione di disservizi gravi la direzione si attiverà per la rimozione/risoluzione del problema segnalato.

Di seguito le fasi attraverso le quali le segnalazioni verranno trattate:

- **Analisi e valutazione:** analisi preliminari del reclamo e/o suggerimento da parte della direzione della struttura che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il promotore della stessa.
- **Definizione ed attuazione delle azioni da intraprendere:** individuazione del personale che gestirà le attività da porre in essere inerenti le azioni definite dalla Direzione finalizzate alla risoluzione delle problematiche evidenziate.
- **Verifica degli esiti delle azioni.**

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile dal momento della segnalazione:

Presso gli uffici amministrativi della struttura è istituito un Registro dei reclami, ove gli stessi



**Fondazione
E.P.A.S.S.S.**

**CARTA DEI SERVIZI
FONDAZIONE E.P.A.S.S.S.**

Area Sanitaria

Rev.18 del 05 aprile 2023

vengono archiviati in ordine cronologico.

14. MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

La Carta dei Servizi sarà annualmente aggiornata e revisionata per il contenuto dei dati e il costante miglioramento degli standard di qualità.

15. DOVE SIAMO E CONTATTI

Cod. 1 Direzione Generale EPASSS Via Bittolo, 104 - 70124 Bari Tel. 080 5054368 / Fax 080 5052038 Mail: segreteria@epassa.it

Cod. Strut.	Indirizzo	Città	Telefono	mail	Coordinatore
2	CD Via A. De Gasperi, 26	Monopoli	080 802662	cd1.monopoli@epassa.it	Dott.ssa ACQUAVIVA Caterina
3	CRAP Via Pabonio, 14	Monopoli	080 9300798	crap3.monopoli@epassa.it	Dott.ssa GENTILE Giusy
4	CA Via V. Veneto, 139	Monopoli	080 9303182	ca1.monopoli@epassa.it	Dott. GIDITA Luciano
5	CD Piazza Umberto, 75	Bari Carbonara	080 5653760	cd5.bari@epassa.it	Dott.ssa VITERBO Anna Maria
6	CRAP Via A. De Gasperi, 51306	Bari	080 5651804	crap6.bari@epassa.it	Dott.ssa GIULIANO Gemma
7	GIPPS Via B. Baroni, via	Bari	080 5722344	cd7.bari@epassa.it	Dott.ssa DAMATO Elvira Margherita
10	CRAP Via Sabotino, 58	Adelfia	080 4552282	crap10.adelfia@epassa.it	Dott.ssa GATTI Francesca
11	CRAP Via Rocco Trentadue, 4	Grumo Appula	080 622291	crap11.grumo@epassa.it	Dott. DRAGONE Pierfrancesco
12	CD Via Consenza, 44C	Bari	080 5834871	cd12.bari@epassa.it	Dott.ssa MENOLASCINA Flaminia
14	CRAP Via Santa Maria, 29	Corato	080 8722495	crap14.corato@epassa.it	Dott. CASCELLA Giuseppe
15	CRAP Via Brigata Bari, 82	Bari	080 5743258	crap15.bari@epassa.it	Dott.ssa DI RONZO Elena
16	CA Via Tarzi, 43	Bari	080 5541773	ca16.bari@epassa.it	Dott. LEPORE Giuseppe
17	CA Via Sant'Angelo, 47	Bari-Ceglie	080 5575062	ca17.bari@epassa.it	Dott.ssa NARDELLI Isabella
19	CRAP Via Martiri D'Avola, 4	Bari	080 5042423	crap19.bari@epassa.it	Dott. PERNIOLA Giuseppe
20	CRAP Via D. Alighieri, 8	Barletta	0883 832854	crap20.barletta@epassa.it	Dott. CAPUTI Antonio
28	CA Via Libertà, 6	Barletta	0883 510128	ca28.barletta@epassa.it	Dott.ssa LOIACONO Isa
52	CA Via N. Grande, 2	Modugno	080 5305190	ca52.modugno@epassa.it	Dott.ssa LETTIERI Domenica
54	CD Via Padonati, 102	Grottole	080 5823894	cd54.grottole@epassa.it	Dott.ssa ATTOLINO Elisabetta
55	CRAP Piazza Verdi, 37	Gruggiate	089 5820022	crap55.gruggiate@epassa.it	Dott.ssa FINA Marina

GRUPPI APPARTAMENTO

Cod	Struttura	Indirizzo	Città	N. Telefonico	Coordinatore
8	GA	Via Graacchino Toma, 22	Bari	334 6759270	Dott. PERNIOLA Giuseppe
21	GA	Via dei Cappuccini, 26	Monopoli	835 7862592	Dott.ssa ACQUAVIVA Caterina
22	GA	Via San Donato, 7	Monopoli	335 7973979	Dott.ssa ACQUAVIVA Caterina
23	GA	Via Verdi, 70	Grumo Appula	835 6367427	Dott. DRAGONE Pierfrancesco
24	GA	Via Sabotino, 7	Adelfia	331 6279446	Dott.ssa GATTI Francesca
26	GA	Via Coriccoli, 22 int. 1	Bari-Ceglie	330 7002330	Dott.ssa NARDELLI Isabella
27	GA	Via Pagliuzzi, 15	Grumo Appula	334 6851612	Dott. DRAGONE Pierfrancesco
37	GA	Via C. Colombo, 6 int. 1	Modugno	83316854774	Dott.ssa LETTIERI Domenica
38	GA	Via Ospedale di Vevere, 23	Bari-Carbonara	334 6759240	Dott.ssa GATTI Francesca
51	GA	Via Liberty, 8	Barletta	335 6437410	Dott.ssa LOIACONO Isa
53	GA	Via A. De Gasperi, 29	Barletta	335 7712781	Dott.ssa LOIACONO Isa
61	GA	Via Papa Paolo VI, 2	Ruvo di Puglia	330 5269883	Dott. CASCELLA Giuseppe
62	GA	Via 1° Maggio, 3	Ruvo di Puglia	334 6759253	Dott. CASCELLA Giuseppe

PROGETTO MENS

Modugno

cd63.modugno@epassa.it