



Casa di Cura
Villa Pini d'Abruzzo

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURE DI RIABILITAZIONE
PSICHIATRICA

Ultima revisione effettuata in data 08/01/2024

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica..

Confidiamo di comunicare in modo esaustivo, anche se sintetico, le informazioni sulla gestione e l'organizzazione dei servizi offerti.

Questo documento nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

La Direzione

INFORMAZIONI DI CONTATTO

Strutture APT1, APT2, APT3, Villetta 1, Villetta 3: Via dei Frentani, 228 – Chieti

Struttura Via Ferri: Via Ferri, 23 - Chieti



0871/343196



segreteriaicoveri@villapini.it

Sito internet: www.villapini.it

INDICE

VALORI DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA.....	5
MISSION e VISION.....	6
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	7
STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA.....	8
COMUNITA' TERAPEUTICHE	9
STRUTTURE PROTETTE	9
CASA FAMIGLIA	9
SERVIZI SPECIALISTICI DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	10
MODALITA' DI ACCESSO ALLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	11
INFORMAZIONI UTILI	12
OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....	15

VALORI DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

La Carta dei Servizi è uno strumento indispensabile per costruire e sostenere il rapporto con i cittadini o con gli organismi committenti, ispirandosi ai principi condivisi ed imprescindibili quali l'uguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione.

Uguaglianza: nel rispetto dell'Art. 3 della Costituzione, i servizi devono essere erogati secondo il principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti. Le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo si impegnano a garantire ad ogni Utente il rispetto della dignità della persona ed uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi, senza distinzione di etnia, sesso, identità di genere, orientamento sessuale, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche.

Imparzialità: si impegnano ad assicurare a ciascun Utente obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: si impegnano nell'erogazione dei servizi d'assistenza e cura alla persona continua, integrata, regolare, H 24.

Diritto di scelta: nell'ambito della scelta prevista dai vari organi competenti, il cittadino ha il diritto di scegliere il centro in cui fruirà delle cure necessarie.

Partecipazione: al cittadino utente, ai suoi famigliari le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica chiedono di collaborare al miglioramento della qualità dei servizi offerti. Per questo garantiscono una completa informazione circa le prestazioni ed i diritti dei fruitori; la tutela della privacy ed il libero accesso ai propri dati personali; la possibilità di prospettare osservazioni, esporre critiche e reclami, formulare suggerimenti per l'ottimizzazione dei servizi; la massima personalizzazione possibile degli interventi.

Efficacia ed Efficienza: periodicamente è verificato il raggiungimento o meno degli obiettivi riabilitativi di ogni Utente e l'efficienza attraverso la valutazione del miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute, nell'ambito del programma riabilitativo concordato con il CSM inviante.

MISSION e VISION

La mission, coerentemente con il Progetto Obiettivo Tutela della Salute Mentale 1998-2000 (DPR 1 Novembre 1999), è migliorare la qualità della vita dei soggetti con disturbi psichici attraverso l'accoglienza presso le nostre Strutture di Riabilitazione Psichiatrica.

L'intento è offrire ai cittadini servizi riabilitativi orientati alla qualità e alla specializzazione, nell'ottica del miglioramento continuo di:

- Efficacia della cura
- Umanizzazione dell'assistenza
- Efficienza della gestione
- Sicurezza
- Aggiornamento professionale degli operatori
- Formazione continua per le professioni sanitarie.

L'obiettivo è il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e la sua integrazione nel contesto sociale di appartenenza a partire dalla riorganizzazione e dal potenziamento delle sue abilità residue.

La vision si esplicita nel ricercare e promuovere integrazioni, alleanze e sinergie sia all'esterno, nell'ambito dei vari servizi sul territorio, sia all'interno dell'organizzazione, nell'ambito delle varie figure cooperanti nell'equipe terapeutica, per migliorare l'offerta dei servizi per la salute mentale, in un'ottica di uguali opportunità e di propensione continua al miglioramento.

Le Strutture si impegnano per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e si propongono di:

- Rendere più omogenee le prassi operative di cura all'interno della singola struttura terapeutico-riabilitativa;
- Implementare e rendere più definite le reti relazionali con i Servizi esterni coinvolti nella riabilitazione psichiatrica;
- Favorire nel percorso riabilitativo gli interventi che hanno prova di efficacia;
- Attivare e coinvolgere tutte le risorse cliniche, familiari e sociali per evitare il permanere degli utenti all'interno dell'ambito psichiatrico e restituirli, ove possibile, ad una maggiore autonomia e/o riduzione del livello assistenziale.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Per quanto riguarda il rispetto del rapporto tra le Strutture della Casa di Cura e i cittadini utenti ricordiamo che coloro che utilizzano i nostri servizi hanno diritto:

- 1) ad essere curati ed assistiti in modo appropriato e continuativo, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche;
- 2) al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- 3) ad essere informati ed educati a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio a loro comprensibili;
- 4) al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
- 5) ad un'adeguata valutazione e gestione del dolore;
- 6) ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) qualora ritengano lesi i loro diritti;
- 7) a rivolgersi al Tribunale del Malato qualora ritenessero necessario segnalare situazioni di mancato rispetto dei punti riportati nel presente documento;
- 8) alla non pubblicazione del proprio nominativo nell'elenco dei pazienti;
- 9) a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

Inoltre, le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica:

- hanno adottato procedure che tutelano la sicurezza;
- collaborano con i Medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure.

Tutto il personale è a conoscenza delle proprie responsabilità in ordine alla tutela dei diritti del paziente e s'impegna attivamente affinché si operi nel rispetto degli stessi.

Ogni paziente che utilizza i nostri servizi ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri Ospiti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.

STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

Le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica sono presidi extraospedalieri finalizzati ad assistere persone affette da disturbi psichici con compromissione del funzionamento personale e sociale.

Gli interventi, di tipo integrato bio-psico-sociale, vengono erogati sulla base di procedure e protocolli condivisi e tutte le attività sono organizzate nella salvaguardia della continuità assistenziale. La presa in carico è incentrata sui bisogni dell'Ospite e gli interventi sono pianificati sulla base di una valutazione iniziale delle sue condizioni e dei suoi bisogni. Vengono realizzati attraverso la formulazione di un progetto riabilitativo individuale (PRI) coerente con il progetto terapeutico individualizzato formulato dal Servizio inviante, integrato con l'apporto dell'equipe multidisciplinare, dell'Ospite stesso e dei familiari ove presenti. La realizzazione del progetto si attua, dunque, attraverso il coinvolgimento dell'Ospite in attività terapeutico-riabilitative individuali e/o di gruppo, all'interno e/o all'esterno della struttura. Il raggiungimento degli obiettivi concordati nel progetto individuale sono oggetto di valutazione e verifica periodica (a breve, medio e lungo termine). La presa in carico avviene sempre previo consenso volontario dell'Ospite. L'obiettivo finale è la salute e benessere del soggetto, favorire la stabilizzazione del suo quadro psicopatologico, il consolidamento delle sue abilità residue e la promozione di nuove abilità, finalizzato a un auspicato rientro nell'ambito socio-familiare.

Allorquando l'Ospite sia sottoposto a provvedimento di restrizione della libertà, gli saranno garantiti gli stessi obiettivi di assistenza, con la collaborazione delle figure di supporto e di controllo.

L'attività clinico-riabilitativa, secondo normativa 877/2001 della Regione Abruzzo, è erogata in Strutture residenziali quali:

- N. 3 Comunità Terapeutiche
- N. 2 Strutture Protette
- N. 1 Casa famiglia

COMUNITA' TERAPEUTICHE

Le Comunità Terapeutiche comprendono:

Via Ferri (via Ferri n. 23 Chieti)

APT 2 (via dei Frentani 228 Chieti)

Villetta 1 (via dei Frentani 228 Chieti)

Sono il luogo di cura per chi soffre di specifiche patologie psichiatriche e vi si svolgono, oltre che attività sanitarie assistenziali, anche attività di riabilitazione e socializzazione

A tale scopo, gli interventi riabilitativi sono effettuati anche attraverso la partecipazione a varie attività di laboratorio (arte terapia, lettura, cucina), attività motoria e musicoterapia.

STRUTTURE PROTETTE

Le Strutture Protette comprendono:

Villetta 3 (via dei Frentani 228 Chieti)

APT 3 (via dei Frentani 228 Chieti)

Le Strutture Protette svolgono attività sanitarie assistenziali finalizzate alla riabilitazione e risocializzazione dell'Ospite affetto da patologia psichiatrica, anche in supervisione, che necessita di interventi a lungo termine mediante attività medico-psico-riabilitative.

CASA FAMIGLIA

Comprende:

APT 1 (via dei Frentani 228 Chieti)

E' una struttura sanitaria assistenziale destinata alla riabilitazione e risocializzazione di Ospiti affetti da patologia psichiatrica stabilizzata, che necessitano di organizzazione ambientale e di interventi terapeutici finalizzati principalmente ad un assetto risocializzante della vita del soggetto trattato, anche mediante attività medico-psico-riabilitative.

Gli interventi riabilitativi sono effettuati anche attraverso la partecipazione a varie attività di laboratorio (arte terapia, lettura, cucina), attività motoria e musicoterapia.

SERVIZI SPECIALISTICI DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

In sintesi si riportano i servizi offerti:

ATTIVITA' RIABILITATIVE

L'intervento riabilitativo si pone l'obiettivo di aiutare l'Ospite a trovare un suo equilibrio ed un modo di vivere dignitoso utilizzando al meglio le proprie abilità. L'equipe riabilitativa è al centro del lavoro riabilitativo sulla persona accolta. In equipe sono studiati ed elaborati i Progetti Riabilitativi Individuali sulla base del progetto presentato dal CSM inviante. Ogni progetto Riabilitativo Personalizzato definisce i settori in cui attuare l'intervento riabilitativo e gli obiettivi che si intendono raggiungere e le professionalità da impiegare. Ogni intervento è predisposto, monitorato e verificato periodicamente dall'equipe multidisciplinare attraverso: riunioni del gruppo di lavoro, incontri di sintesi e verifica con gli operatori dei Servizi inviati, la scala HONOS.

L'Equipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- medico specialista in psichiatria
- medico
- tecnico della riabilitazione psichiatrica
- psicologo/psicoterapeuta
- assistente sociale
- infermiere

MODALITA' DI ACCESSO ALLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

L'ingresso presso una delle nostre Strutture Di Riabilitazione Psichiatrica è regolamentato da normativa regionale (Decreto del Commissario ad Acta n. 107/13 del 20/12/2013).

In linea generale, per essere accettati presso una Struttura sono necessari:

- Impegnativa di ricovero del Medico di Medicina Generale o del Medico del Centro di Salute Mentale;
- La valutazione della UVM del Distretto Sanitario di Base di appartenenza territoriale;
- La convalida del ricovero da parte del Dipartimento di Salute Mentale;
- La tessera sanitaria regionale;
- Un documento di identità valido.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare al numero 0871/343196 nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00
- Il Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

Cosa portare

Sarà utile integrare la documentazione eventualmente già fornita dal CSM di competenza territoriale con documentazione personale inerente precedenti ricoveri, indicazioni e notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento deve essere adeguato alla dignità della persona e al normale contesto di vita.

Non devono essere introdotti oggetti di valore e somme di denaro non necessarie all'abituale consumo quotidiano/settimanale. Piccoli depositi sono possibili, per eventuali necessità specifiche dell'Ospite, rivolgendosi alle Assistenti Sociali o ai Tecnici di Riabilitazione Psichiatrica.

Le Strutture non sono responsabili di eventuali furti o smarrimenti di beni.

Non è possibile introdurre oggetti potenzialmente pericolosi.

INFORMAZIONI UTILI

VISITE DI PARENTI E AMICI

Le visite sono concordate con il Tecnico di Riabilitazione Psichiatrica e/o l'Assistente Sociale, effettuabili nel rispetto della normativa Covid-19 vigente e dei calendari delle attività dei singoli Ospiti.

Gli orari sono riportati nei fogli informativi delle singole Strutture.

Non è consentito far accedere nei reparti bambini di età inferiore ai 12 anni.

Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto. Per tutti è richiesto un comportamento coerente con le regole della singola Struttura.

SERVIZIO RELIGIOSO

E' a disposizione dell'utenza di fede cattolica una cappella della Casa di Cura dove settimanalmente viene celebrata la funzione religiosa.

E' consentito richiedere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Gli Ospiti di Via Ferri possono seguire le funzioni religiose della Parrocchia di Sant'Anna sita nei pressi della Struttura.

PASTI

I pasti sono serviti a colazione, pranzo e cena all'interno delle fasce orarie prestabilite per ciascun reparto. Gli orari sono riportati nei fogli informativi delle singole Strutture.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze alla Coordinatrice infermieristica.

Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete specifiche alla condizione clinica dell'Ospite.

BAR

Il Bar-Caffetteria al piano terra dell'edificio centrale della Casa di Cura è aperto tutti i giorni nei seguenti orari:

- Dal lunedì al Venerdì dalle ore 7:30 alle 16:00
- Il Sabato dalle 7:30 alle 14:00
- La Domenica e festivi dalle 8:30 alle 11:30

Parenti ed accompagnatori possono usufruire, a pagamento, del servizio di ristorazione all'interno del bar.

Nei pressi della Struttura Via Ferri sono situati Bar-Caffetteria a cui gli Ospiti possono rivolgersi.

FUMO

È assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti e negli spazi interni delle singole Strutture.

PARRUCCHIERE

E' possibile prenotare il servizio interno a pagamento facendone richiesta o al Tecnico di Riabilitazione Psichiatrico o direttamente al professionista.

PARCHEGGIO

Per le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica situate in via Dei Frentani 228, è possibile usufruire dell'ampio parcheggio della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo per parcheggiare la propria vettura. Il parcheggio è incustodito.

Per via Ferri è possibile usufruire di un ampio parcheggio pubblico nei pressi della Struttura, nel quartiere Sant'Anna.

TRASPORTI

Sono disponibili informazioni per pullman, taxi e autoambulanze presso i Tecnici di Riabilitazione Psichiatrica della Struttura.

SITO INTERNET

Notizie sulle Strutture sono disponibili anche nel sito internet www.villapini.it

TELEFONO

Per particolari esigenze, è possibile utilizzare il telefono delle singole Strutture per brevi telefonate, previa autorizzazione del Medico o dell'operatore in turno.

DIMISSIONI

All'atto della dimissione sono consegnati:

- Lettera di dimissione destinata al proprio Medico curante e al CSM inviante;
- Eventuale documentazione clinica personale dell'Ospite.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta al momento della dimissione o successivamente. Nel primo caso occorre recarsi presso gli sportelli dell'accettazione muniti di un valido documento di riconoscimento e la lettera di dimissione consegnata dalla Struttura dimettente. In un momento successivo alla dimissione, la copia può essere richiesta nelle seguenti modalità:

- tramite mail all'indirizzo info@villapini.it (inviando scansione della richiesta firmata dal paziente e di un valido documento di riconoscimento dal quale si evinca la firma dell'interessato);
- presso gli sportelli dell'accettazione dal diretto interessato munito di un valido documento di riconoscimento o da persona delegata munita di delega scritta e valido documento di riconoscimento del delegato e del delegante.

Nel caso di paziente deceduto, la copia può essere richiesta da ogni erede legittimo allegando alla richiesta e al documento di riconoscimento, copia del certificato di morte(qualora il decesso non sia avvenuto in Casa di Cura) e autocertificazione attestante la condizione di erede legittimo.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

1. invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo di poste italiane con raccomandata;
2. rilascio diretto all'interessato, munito di valido documento di riconoscimento;
3. rilascio ad un suo delegato munito di delega scritta e valido documento di identità del delegato e del delegante.

Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite vaglia postale.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

All'interno delle Strutture è periodicamente rilevato, con adesione volontaria degli Ospiti, il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati. Alla luce degli esiti, vengono identificati gli opportuni interventi migliorativi.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Eventuali segnalazioni possono essere presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo di persona, telefonicamente, via fax o tramite mail. Presso l'URP è disponibile apposita modulistica. L'URP garantirà l'avvio dell'istruttoria per i provvedimenti del caso. L'esito definitivo sarà comunicato all'interessato entro un massimo di 60 giorni.

OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Presso le Strutture di Riabilitazione Psichiatrica intendiamo fornire un clima di umanizzazione e rispetto della dignità dell'Ospite. Il primo orientamento è la soddisfazione dei suoi bisogni, nel rispetto delle libere scelte del Medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

ACCOGLIENZA E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire agli Ospiti il supporto relazionale ed affettivo dei familiari/amici	Accesso dei familiari alla struttura, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli Ospiti e secondo programmazioni concordate con il personale	Nessun reclamo	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
Garantire una convivenza adeguata all'interno della singola Struttura tra gli Ospiti, gli Ospiti e i professionisti, gli Ospiti e i visitatori.	Presenza di un REGOLAMENTO PER LA CONVIVENZA NELLA QUOTIDIANITA' SRPT	Sottoscrizione del M-SRPT-68 CONSENSO AL REGOLAMENTO INTERNO SRPT, conservato nella cartella riabilitativa	Audit CC
Garantire la riconoscibilità del personale	Tutto il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo L'elenco dei responsabili dell'assistenza medica e dei coordinatori del servizio infermieristico che operano nell'articolazione é affisso	100% del personale con badge identificativo	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti

ASPETTI ALBERGHIERI, SICUREZZA E COMFORT			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Sicurezza	<p>Adeguata segnalazione: delle vie di fuga antincendio; delle piantine del piano di evacuazione visibili in ogni reparto.</p> <p>Adeguata dotazione di presidi antincendio monitorati periodicamente</p> <p>Presenza di una squadra di emergenza antincendio addestrata secondo normativa</p>	Presenza di misure appropriate atte alla prevenzione dei rischi	Controllo aziendale periodico
Accessibilità alla struttura	<p>Percorsi privi di barriere architettoniche</p> <p>Presenza di segnaletica adeguata e comprensibile per l'orientamento degli Utenti</p>	Facile raggiungibilità delle SRPT per i cittadini disabili e non	<p>Controllo aziendale periodico</p> <p>Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti</p>
Igiene	<p>Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati</p> <p>Smaltimento dei rifiuti secondo normativa vigente</p>	<p>Esistenza di procedure aziendali di riferimento</p> <p>Nessun reclamo</p>	Controllo aziendale periodico

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Valorizzare le indicazioni emerse dall'analisi della soddisfazione Utenti	Effettuazione di almeno una indagine di soddisfazione annuale	Evidenza dei risultati delle indagini riassunti in un report condiviso con Associazioni a tutela dei cittadini	Monitoraggio
Semplicità di inoltro dei reclami Tempo di risposta al reclamo nei limiti di legge	Esistenza di una procedura aziendale per la gestione dei reclami	Disponibilità della modulistica di riferimento presso l'URP della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo Risposta al 100% dei reclami nei tempi stabiliti dalla normativa vigente	Monitoraggio
Garantire all'Utenza il rispetto della privacy e la riservatezza della malattia	Esistenza di una procedura aziendale di riferimento	Consegna della informativa privacy e consenso scritto per il 100% dell'utenza	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti Audit interni sulla qualità e completezza delle cartelle cliniche

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire una partecipazione informata dell'Utente alle cure con sottoscrizione del consenso informato	Esistenza di una procedura relativa all'acquisizione del consenso informato	Consegna e sottoscrizione della modulistica al 100% dei pazienti laddove necessario	Audit interni su qualità e completezza delle cartelle cliniche
Accurata comunicazione dell'iter riabilitativo da parte del Medico della Struttura	Formulazione del PRI, personalizzato sulle reali risorse dell'Ospite, con indicazione degli obiettivi. Condivisione del percorso con CSM e l'Ospite.	Sottoscrizione del consenso informato al ricovero nel 100% dei casi	Audit CC
Garantire la consegna ad ogni Utente ricoverato, al momento della dimissione, della relazione sanitaria da consegnare al proprio Medico Curante e al CSM di riferimento	N. dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria / N. totale dimessi Archiviazione delle copia della relazione sanitaria nella CC dell'Ospite	Consegna della relazione al 100% pazienti dimessi	Audit CC