



R.E.M.S. "Villa Caterina"

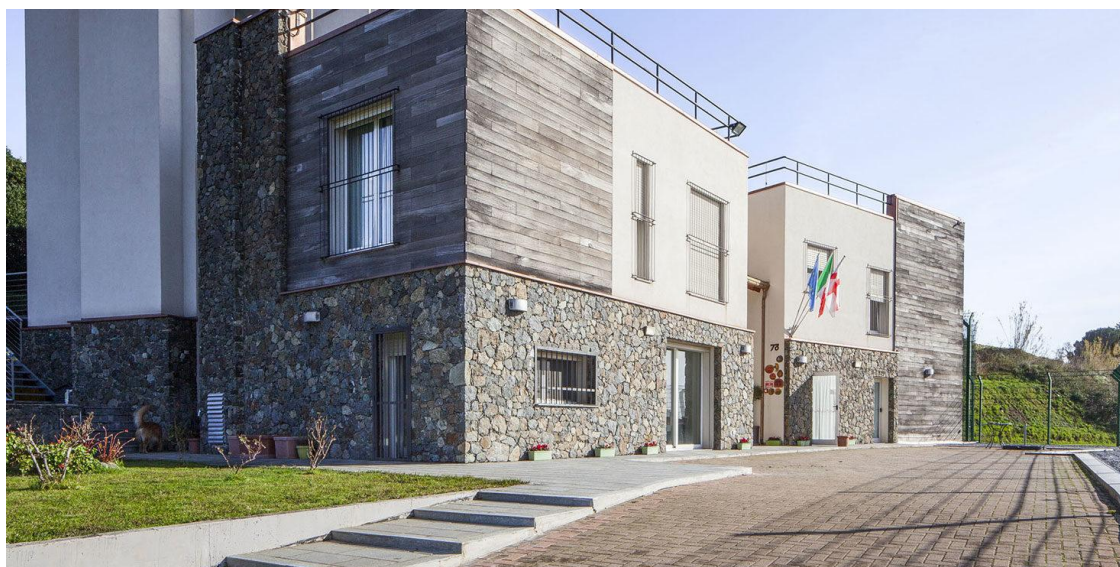
## CARTA DEI SERVIZI

MO 02 - Rev. 2 del 26/11/2025

# R.E.M.S. VILLA CATERINA

---

RESIDENZA PER L'ESECUZIONE DELLE MISURE DI SICUREZZA



**VIA FEDELINI 73**

**16157 - GENOVA (GE)**

*Direttore Sanitario: Dottor Paolo Rossi specializzato in Psichiatria*

**IL FIOCCO SOC. CONS. A R.L.**  
Sede Legale: Via Fedelini 73  
16157 GENOVA  
Tel. 010.5955397 - sede@fiocco.it  
C.F. e P.IVA: 03662050108



R.E.M.S. "Villa Caterina"

## CARTA DEI SERVIZI

MO 02 - Rev. 2 del 26/11/2025

### SOMMARIO

#### SOMMARIO

Residenza per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza .....	1
1. Definizione del servizio .....	3
2. La Struttura – dove siamo .....	3
3. Obiettivi e finalità .....	4
4. Strumenti e metodi .....	5
5. Attività terapeutiche .....	6
6. Composizione dell'équipe - chi siamo .....	7
7. Formazione dell'équipe .....	7
8. Accoglienza e dimissioni .....	7
9. Sicurezza e analisi dei rischi .....	9
10. Valori aziendali, Mission e Vision .....	10
11. Indicatori di qualità .....	11
12. Reclami e tutela dell'ospite .....	12
13. Significato e funzione della carta dei servizi .....	12



R.E.M.S. "Villa Caterina"

### 1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

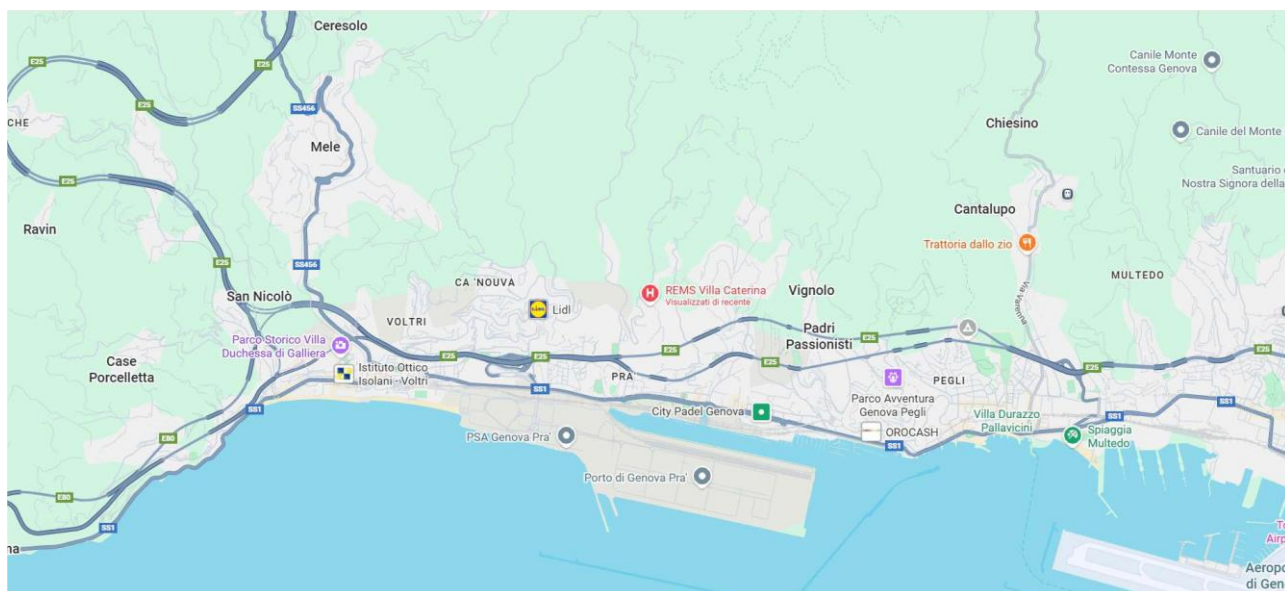
Villa Caterina nasce nel 2011 come CTR appositamente progettata e costruita per ospitare persone con gravi problemi psichiatrici, nel 2016 è stata trasformata in "Residenza per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza" (REMS) – Provv. Aut. 924 del 21/12/2016; ossia in una struttura residenziale sanitaria per l'esecuzione delle misure di sicurezza, che esplica funzioni terapeutico-riabilitative e socioriabilitative in favore di persone affette da disturbi mentali, autori di fatti che costituiscono reato. Tali soggetti, giudicati non punibili per riconosciuta totale o parziale infermità mentale, sono ritenuti socialmente pericolosi e quindi sottoposti a misure di sicurezza detentive.

Le REMS hanno sostituito gli Ospedali psichiatrici giudiziari (OPG) aboliti nel 2013 e chiusi definitivamente il 31 marzo 2015. La loro gestione è di esclusiva competenza del SSN, mentre l'attività perimetrale di sicurezza e vigilanza esterna, l'accompagnamento dei pazienti in ospedali e/o ad altre sedi e gli eventuali interventi delle forze dell'ordine nelle situazioni di emergenza e di sicurezza sono garantiti tramite specifici accordi tra Regione e Prefettura.

### 2. La Struttura – dove siamo

Villa Caterina si trova sulle alture di Genova Prà, è un edificio nuovo e moderno realizzato seguendo criteri di ecosostenibilità, dotato di un ampio spazio esterno e dispone di camere singole e doppie e locali progettati specificatamente per ospitare, in sicurezza, fino a venti pazienti maggiorenni, uomini e donne residenti in Liguria, inviati dai Magistrati di Sorveglianza e di Cognizione.

La struttura è facilmente raggiungibile sia dai mezzi pubblici che in auto tramite l'Autostrada A10, uscita Genova Voltri, dove si trova anche la stazione dei treni.



#### Indirizzo e contatti:

Via Giuseppe Fedelini, 73, 16157 Genova

Tel. 010 6970633, Fax: 010 6672923, email: [rem.villacaterina@fiocco.it](mailto:rem.villacaterina@fiocco.it), pec: [rem.villacaterina@pec.it](mailto:rem.villacaterina@pec.it)



R.E.M.S. "Villa Caterina"

## CARTA DEI SERVIZI

MO 02 - Rev. 2 del 26/11/2025

### 3. OBIETTIVI E FINALITÀ

Villa Caterina intende fornire una risposta ampia, mirata, articolata nei tempi e negli spazi di cura diversificati per soggetti, autori di reato, affetti da disturbi psichiatrici complessi.

Il fulcro del progetto consiste nell'intendere la cura e la riabilitazione del paziente psichiatrico come momenti non separabili ma coincidenti, basati sull'incondizionata considerazione dell'individuo in tutte le sue componenti.

Ogni nucleo familiare, nei limiti delle condizioni imposte dalla situazione giuridica del paziente, viene coinvolto il più possibile e nel processo di cura e riabilitazione.

Il cardine dell'azione è la formulazione di un **progetto individuale personalizzato** a partire dal riconoscimento e dall'analisi dei bisogni del paziente, in stretto contatto con i CSM (Centri di Salute Mentale) - interlocutori fondamentali, che consenta il riaffidamento del paziente al territorio, laddove possibile.

La permanenza in REMS si configura come un intervento:

- **Individualizzato:** il progetto è elaborato sul singolo paziente tenendo conto della sua storia personale e clinica, della diagnosi, delle terapie pregresse ed attuali, delle autonomie presenti, delle aree di funzionamento, delle manifestazioni cliniche e della loro gestione
- **Complesso:** il progetto comprende molteplici interventi diversificati, ma integrati fra loro, sulla base dell'individuazione delle aree terapeutiche di azione (medico-farmacologica, clinica, psicoterapica e psicologica, dell'autonomia, ricreativa di gruppo, educativo-comportamentale, riabilitativo-sociale)
- **Condiviso:** il progetto non è autoreferenziale, ma frutto della condivisione con i curanti, i tutori, i familiari, gli Avvocati, la Magistratura affinché la sua base sia il più possibile allargata con la finalità di una presa in carico che sappia mantenere la giusta stimolazione verso l'esterno e non accetti una delega totale alla cura

**La verifica del progetto** avviene attraverso incontri periodici con il paziente, i referenti ed i servizi invianti al fine di verificare in itinere l'efficacia/inefficacia degli interventi messi in atto, ed eventualmente apportare modifiche ed aggiustamenti in corso d'opera utili all'ottenimento degli obiettivi prefissati.

In sintesi, Villa Caterina assicura ai propri pazienti:

- la realizzazione di trattamenti specialistici terapeutico-riabilitativi e socioriabilitativi con l'intento di incrementare l'adesione al trattamento e la consapevolezza del bisogno del paziente
- il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia, anche al fine della progressiva riduzione o superamento, se possibile, della pericolosità sociale, concetto giuridico che, da un punto di vista clinico, va inteso, come un'attenta e puntuale valutazione e stima dei fattori di rischio di agiti violenti riconosciuti dalla letteratura scientifica internazionale
- l'assistenza per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana, delle capacità relazionali e delle abilità sociali
- l'assistenza sanitaria di base e l'assistenza sanitaria specialistica non psichiatrica eventualmente necessarie



R.E.M.S. "Villa Caterina"

#### 4. STRUMENTI E METODI

Il quadro di riferimento del lavoro clinico nella REMS, che utilizza il metodo REDANCIA, integra aspetti di tipo psicodinamico, che trovano espressione in modo particolare durante le supervisioni; aspetti farmacologici e aspetti di tipo cognitivo-comportamentale, soprattutto nella gestione della quotidianità.

Ad ogni paziente viene garantita l'attuazione di un progetto terapeutico/riabilitativo individualizzato, concordato in forma scritta sia per durata che per tipologia di intervento con:

- l'interessato che lo sottoscrive
- con il curante del CSM di appartenenza
- l'equipe della Rems
- il Magistrato di Sorveglianza competente
- l'Avvocato
- i familiari ed altri referenti del paziente laddove esistano (es Tutori, Amministratori di Sostegno)

Redatto dopo un periodo di circa 30 giorni di osservazione fase importante di ambientamento e conoscenza, il PTRI, è inserito nella più ampia cartella sanitaria digitale (Oyda system), nella quale confluiscono la documentazione sanitaria (scale di valutazione, prescrizioni farmacologiche, referti ecc.), i dati anamnestici, e la posizione giuridica. A questo punto si somministrano:

- le scale di valutazione specifiche per la patologia ed il funzionamento sociale (GAF, BPRS)
- le scale di valutazione per indice di recidiva di reato, potenziale etero/auto aggressivo ed impulsività (PCL-R, HCR-20 e VRAG)
- i Test di personalità proiettivi (MMPI, WAIS)

Il PTRI si attua solo dopo la fase osservativa di conoscenza dei bisogni e del potenziale evolutivo emerso attraverso le suddette valutazioni quantitative.

Il contatto con Il Magistrato di Sorveglianza è costante e puntuale in quanto solo attraverso un programma terapeutico evolutivo testimoniato e reso evidente da relazioni cliniche periodiche esiste la possibilità di progredire verso misure di sicurezza non detentive (ad es. la libertà vigilata), che permetterebbero al paziente di svolgere parte del PTRI verso l'esterno, alla volta di un'auspicabile integrazione sociale e di riallaccio dei rapporti con il territorio di origine.

Il quadro di riferimento del lavoro clinico nella REMS integra aspetti di tipo psicodinamico che trovano espressione in modo particolare durante le supervisioni, aspetti farmacologici e aspetti di tipo cognitivo-comportamentale, soprattutto nella gestione della quotidianità.

Uno strumento fondamentale di lavoro è costituito dalla **Riunione Settimanale d'Equipe**, a cui partecipano tutti gli operatori coinvolti nella cura e nella gestione dei pazienti., che costituisce luogo principale di discussione dei PTRI e della verifica del LORO andamento, nonché del percorso clinico di ciascun paziente affidato alla REMS.



R.E.M.S. "Villa Caterina"

Il singolo progetto terapeutico, che si compone di momenti strutturati e pianificati, di attività quotidiane ed estemporanee, viene attuato dagli operatori della REMS, nell'ambito di un programma complessivo e quotidiano di attività all'interno ed all'esterno della struttura, per queste ultime previa preventiva autorizzazione, per il singolo paziente, da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Il PTRI e le indicazioni alla partecipazione delle attività sono proposti e negoziati con il paziente che è tenuto a sottoscriverle e, in funzione della natura stessa della permanenza in REMS, è chiamato a rispettare. Ad ogni ospite, con l'aiuto e la presenza dell'operatore, vengono affidate mansioni quali: il riordino della propria camera e, a rotazione, degli spazi comuni, l'apparecchiatura/sparecchiatura dei tavoli, e la pulizia del cortile. Anche l'igiene ed il decoro della propria persona e dei propri indumenti è parte fondamentale del processo terapeutico e dell'evoluzione verso l'integrazione sociale e si svolge sotto la supervisione dell'operatore sociosanitario.

### 5. ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

Quotidianamente sono organizzate attività terapeutiche, riabilitative, ricreative e di intrattenimento di gruppo, che costituiscono, affiancate ai colloqui individuali psichiatrici e psicologici, la parte fondamentale della vita in REMS.

Ogni ospite è preso in carico da una mini-equipe costituita da tre figure professionali, di norma l'infermiere, l'educatore e lo psicologo, che lo indirizzano alla frequentazione delle attività scelte insieme come più indicate o congegnali e ne monitorano l'andamento.

In generale, le attività proposte sono:

- Gruppo discussione a finalità psicoterapica: condotto dallo psicologo e da uno psichiatra settimanalmente, che si propone di incentivare e contestualizzare il confronto tra gli ospiti sperimentando la possibilità di condividere il pensiero dell'altro. Costituisce un importante strumento atto a favorire l'elaborazione delle emozioni
- Gruppo lettura educativo: finalizzato a migliorare la capacità di comprensione e di sintesi e stimolare l'attenzione rispetto ad avvenimenti quotidiani di interesse pubblico. Si scelgono brani da quotidiani e riviste e, al termine della lettura, si svolge una breve riflessione sugli argomenti trattati
- Attività motoria: condotta da un operatore che possiede una specifica formazione, è prevalentemente orientata all'educazione al movimento con esercizi a corpo libero
- Gruppo creativo/espressivo: condotto ai fini di intrattenimento e sviluppo delle attività manuali espressive e creative, si occupa di confezionare piccoli oggetti con materiali semplici (stoffa, carta, legno), oppure consente la rappresentazione grafica per coloro che hanno tali attitudini
- Arteterapia: condotto da una psicologa psicoterapeuta appositamente formata al riguardo, è una attività terapeutica non verbale che permette l'espressione emotiva attraverso la rappresentazione grafica e la successiva lettura restitutiva. Attraverso l'espressione artistica è possibile incrementare la consapevolezza di sé, fronteggiare situazioni di difficoltà e stress, esperienze traumatiche, migliorare le abilità cognitive e godere del piacere che porta con sé. L'intervento tende ad attivare modalità di comunicazione che aumentano l'autostima e la possibilità di percepirsi, da parte di chi ne usufruisce, come individuo capace di fare e di esprimersi in un contesto di relazione con il gruppo in cui è inserito
- Attività esterne alla struttura: laddove è possibile, indicato e permesso dall'Autorità competente, si effettuano uscite di piccoli gruppi, oppure 1:1 con l'operatore; al fine di esplorare la vita relazionale e le stimolazioni





R.E.M.S. "Villa Caterina"

*ambientali esterne. Tra le attività esterne elenchiamo il gruppo di volontariato presso la mensa dei poveri, la piscina ed il calcio*

- *Assemblea settimanale: coordinata da Direttore di Comunità, alla presenza di tutti gli operatori che costituiscono l'équipe curante e dei pazienti che intendano prendervi parte. È il momento più importante della vita comunitaria, lo spazio dove ospiti e operatori si confrontano su tematiche che riguardano il gruppo favorendo modalità di comunicazione fondate sul rispetto dell'altro e sulla capacità di ascolto. Costituisce uno spazio democratico di progettazione e di condivisione della quotidianità, ove si scambiano informazioni di tipo organizzativo e si accolgono proposte che, se coerenti e costruttive, possono portare ad una crescita legata alla consapevolezza ed al pensiero di gruppo. La discussione consente di leggere il clima della comunità, svolgendo un'operazione di traduzione e mediazione indispensabile per rendere efficace l'azione terapeutica nel suo complesso. La partecipazione stimola gli ospiti a riconoscere ed esprimere i propri bisogni e desideri, e, in tale prospettiva, è per l'équipe strumento per valutare il loro grado di soddisfazione.*

### 6. COMPOSIZIONE DELL'ÉQUIPE - CHI SIAMO

Sulla base del proprio modello gestionale e nel rispetto delle disposizioni cogenti in materia, il presidio si è dotato dell'organico che meglio soddisfa le proprie esigenze sia per impostazione terapeutica sia per necessità organizzative, oltre ovviamente a garantire la continuità assistenziale.

L'organizzazione del lavoro risponde a criteri di efficienza e di efficacia per una buona pratica clinica, tenendo presenti anche le restrizioni di libertà degli ospiti sottoposti a provvedimento giudiziario.

Il personale, organizzato come equipe multiprofessionale prevede le seguenti figure: un Direttore Sanitario Medico Psichiatra, Psicologi e Psicoterapeuti, Tecnici della riabilitazione psichiatrica, Assistenti sociali, infermieri e OSS che svolgono le mansioni proprie della qualifica di competenza.

Nel ciclo notturno (fascia h. 21.00/h. 8.00) è garantita la presenza di un infermiere e di un altro operatore tra quelli sopra indicati.

### 7. FORMAZIONE DELL'ÉQUIPE

La professionalità degli operatori è garantita dai circuiti formativi di supervisione ed aggiornamento, che forniscono ai partecipanti conoscenze teoriche e tecniche utili sia per comprendere la globalità del servizio in relazione alla tipologia dei soggetti assistiti, sia per organizzare i vari percorsi in funzione dei bisogni specifici.

Gli operatori sono quindi coinvolti in attività formative che riguardano l'acquisizione/perfezionamento di conoscenze di tipo clinico psichiatrico e psicologico, di conoscenze di tipo giuridico, attività formative esperienziali, visione di protocolli e procedure e partecipano alle attività organizzate a livello Regionale ed a convegni in tema.

### 8. ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

L'assegnazione del paziente alla REMS avviene direttamente dalla Magistratura, con la collaborazione delle Unità Funzionali di Psichiatria Forense, nel rispetto di quanto definito nella C.U. del 26 febbraio 2015.



## CARTA DEI SERVIZI

MO 02 - Rev. 2 del 26/11/2025

R.E.M.S. "Villa Caterina"

Nella fase di accoglienza fase viene effettuato l'assessment completo del paziente, per quanto riguarda gli aspetti propriamente clinici (anamnesi, esami psichiatrici, internistici, terapie farmacologiche), e per gli aspetti psicologici, riabilitativi, assistenziali, giuridici, attraverso strumenti di raccolta che permettano omogeneità, obiettività e condivisione. È assai auspicabile che il paziente giunga in struttura preceduto o accompagnato da informazioni dettagliate sul percorso terapeutico precedentemente effettuato.

All'atto di ammissione del paziente si richiedono un documento di identità, laddove esistente, il codice fiscale, laddove esistente ed il tesserino sanitario, laddove esistente. L'eventuale esenzione dal ticket per patologia, la documentazione clinica pregressa e viene impostata la cartella sanitaria del paziente. Il trattamento dei dati sensibili avviene nel rispetto della normativa vigente.

Il progetto terapeutico specifico viene individuato entro 30 giorni dall'ingresso e presuppone la stretta collaborazione tra il personale REMS, Il Servizio territoriale competente, l'UEPE.

Nel corso della degenza sono previsti monitoraggi a scadenze periodiche, condivisi con i diversi attori coinvolti nel progetto, per valutare lo stato di attuazione del PTRI ed eventualmente intervenire con modifiche/integrazioni in corso d'opera.

Le informazioni sanitarie, il diario clinico, gli incontri di verifica, il progetto terapeutico riabilitativo, le consulenze esterne, la terapia psicofarmacologica prescritta, vengono registrate su PC mediante "Oida System", software gestionale ideato ad hoc e utilizzato in maniera consolidata da tutte le strutture del Gruppo.

Nel rispetto delle misure di sicurezza prescritte a ciascun paziente la struttura garantisce l'organizzazione di incontri regolari con i familiari, gli Specialisti invianti, gli avvocati e gli eventuali amministratori di sostegno, poiché è fondamentale, nello stile di lavoro del Gruppo Redancia, la condivisione dei progetti terapeutici.

La dimissione, fase che conclude il percorso terapeutico del paziente in REMS, si attua con due modalità:

1. la prima prevede un periodo definito "Licenza Finale Esperimento", situazione giudiziaria stabilita dal Magistrato competente, in base all'esito della cura ed alla risposta del paziente al trattamento Tale MdS, che non è detentiva, consente il proseguimento del trattamento comunitario presso altre realtà residenziali idonee e l'implementazione di un PTRI volto all'evoluzione, all'apertura verso l'esterno ed al reintegro con il territorio di appartenenza. Questo esito deve essere concordato ed a carico del CSM di appartenenza, che si impegna ad accogliere il paziente in dimissione ovvero a progettare per lo stesso un trattamento evolutivo congruo alle esigenze cliniche presentate.
2. Dimissione per diminuzione della pericolosità sociale, per cui non è più opportuno un regime detentivo ma la misura giudiziaria può trasformarsi in Libertà Vigilata presso altri luoghi di cura (ad esempio Comunità Terapeutiche)

Esiste una **lista di attesa** per gli ingressi coordinata attraverso le riunioni mensili PUR (punto unico regionale) alla quale partecipano il magistrato referente della REMS, i direttori della REMS e i dirigenti medici delle ASL liguri.

La **lista di attesa** favorisce se possibile l'ingresso a quei pazienti che presentano necessità clinica urgente ovvero un problema insito di ordine pubblico.





R.E.M.S. "Villa Caterina"

### 9. SICUREZZA E ANALISI DEI RISCHI

La REMS è dotata di sistema di videosorveglianza interna ed esterna che monitora h24 le zone comuni della struttura, in modo da consentire all'operatore addetto alla vigilanza di attivare le procedure previste in caso di emergenza. Il servizio di vigilanza sanitaria è appaltato a ditta esterna e prevede la presenza di due operatori per turno.

I rischi presi in considerazione ai fini della prevenzione e corretta implementazione delle procedure per la sicurezza, sono i seguenti:

#### A. Rischio di fuga (ossia qualunque allontanamento non autorizzato di un ospite dalla REMS)

La fuga può avvenire in occasione di utilizzo di varchi per accesso ed uscita, forzando aperture non utilizzate come varchi, in occasione di accompagnamenti fuori dalla struttura per attività o necessità emergenti. Per contenere e limitare il rischio di fuga, Villa Caterina ha adottato una serie di misure precauzionali volte anzitutto a limitare l'accesso e l'uscita dalla struttura.

L'accesso principale è unico ed è adiacente alla strada. Tutti i visitatori, operatori, tecnici, manutentori, etc. per utilizzare tale accesso devono identificarsi al citofono e solo dopo che l'operatore addetto alla vigilanza controlla, verrà aperto il cancello.

Gli accessi di servizio e l'ascensore consentono al personale di entrare in REMS e recarsi presso zone di servizio non aperte al pubblico. Le esigenze di entrata ed uscita sono ridotte al minimo (uscita rifiuti e biancheria sporca, entrata materiale di consumo, biancheria pulita, manutentori e cibo veicolato).

Le uscite di sicurezza sono allarmate e consentono unicamente l'accesso al cortile.

L'area del cortile e del giardino, usufruibile dagli ospiti solamente se accompagnati da un operatore, è circondata da reti metalliche di altezza pari a 2,5 metri, alla sommità delle quali si trova un allarme rilevatore di movimento.

Tutte le finestre hanno apertura bloccata e ricambio di aria a vasistas e non possono essere aperte dagli ospiti.

#### B. Rischio di messa in atto di **gesti anticonservativi** (qualunque gesto del paziente volto a danneggiare sé stesso)

La particolare condizione degli ospiti della REMS impone agli operatori di prestare la massima attenzione ai rischi connessi al compimento di gesti anticonservativi.

Gli utensili e i beni in dotazione alla struttura sono progettati ed utilizzati per minimizzare i rischi di gesti autolesivi.

Tutti gli effetti personali sono controllati, analogamente i visitatori vengono invitati a depositare beni potenzialmente pericolosi negli stipetti della portineria.

#### C. Rischio di **agiti aggressivi verso altri** ospiti, operatori, visitatori (qualunque comportamento messo in atto al fine di ledere altre persone, da solo o in collaborazione con altri degenti)

I dispositivi e le procedure di sicurezza fin qui descritte tendono ad escludere che i tentativi di gesti lesivi da parte dei degenti possano essere messi in atto utilizzando strumenti pericolosi e devono essere rigidamente adottate da tutto il personale; questo dovrebbe portare beneficio, anche in termini di sicurezza, nei rapporti tra ospiti e tra ospiti e terzi.



## CARTA DEI SERVIZI

MO 02 - Rev. 2 del 26/11/2025

R.E.M.S. "Villa Caterina"

Le situazioni critiche dal punto di vista clinico in tal senso sono affrontate esclusivamente da personale sanitario specificamente formato per affrontare tali problematiche.

Le situazioni legate ad agiti aggressivi che non rappresentano riacutizzazioni psicopatologiche vengono gestite principalmente dal personale di vigilanza che in un primo momento provvede a calmare la situazione. In seconda battuta saranno gli operatori sanitari a valutare la gravità del problema e di conseguenza ad affrontarlo nella maniera più idonea.

Qualora emergano difficoltà cliniche o di convivenza di gravità tale da non permettere il permanere in struttura di alcuni soggetti, questi ultimi verranno temporaneamente ricoverati presso il SPDC di riferimento. Per effettuare il ricovero ci si rivolge immediatamente alle forze dell'ordine secondo i protocolli siglati con la Prefettura.

### 10. VALORI AZIENDALI, MISSION E VISION

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione che l'operatività del presidio.

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita si identificano in:

- tutela e promozione della dignità umana, dell'equità, della solidarietà e dell'etica professionale
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e degli operatori, considerazione del paziente come protagonista del processo di promozione e di tutela della propria salute, rispetto e coinvolgimento attivo dei pazienti nella vita comunitaria
- equità di accesso
- responsabilizzazione e crescita del personale
- valutazione della qualità e miglioramento continuo
- sicurezza sul lavoro
- promozione di interventi basati su evidenze scientifiche

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella presente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico, comunicata a tutto il personale e rivedibile in sede di Riesame della Direzione, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere/migliorare il sistema di qualità interno implementato.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione.

#### Missione

L'intervento residenziale è pensato come un periodo a tempo determinato per consentire un percorso evolutivo dei pazienti utilizzando, al contempo, modelli di verifica rigorosa delle prestazioni erogate e soluzioni innovative sul piano residenziale ed operativo.

Il cardine dell'intervento è la formulazione di un progetto terapeutico riabilitativo elaborato per ciascun paziente a partire dal riconoscimento e dall'analisi dei bisogni alla base della proposta di ricovero, in collaborazione e condivisione con tutte le parti interessate.



R.E.M.S. "Villa Caterina"

La nostra Missione è attuare un piano di trattamento terapeutico-riabilitativo individuale (PTRI), in accordo con i Servizi Territoriali di riferimento del singolo paziente, al fine di avviare un percorso riabilitativo che possa portare ad una successiva attenuazione della Misura di Sicurezza ed al conseguente reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza o, quando necessario, il proseguimento delle cure presso una Comunità Terapeutica.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione delle parti interessate e la valorizzazione delle risorse umane impiegate.

### Visione

Creare, laddove non esista, una presa in carico territoriale che, insieme ai referenti REMS, possa proseguire la cura dopo la dimissione, attraverso l'individuazione di un medico psichiatra

Il modello di lavoro è sovrapponibile a quello della Comunità Terapeutica, la necessaria attività di controllo è al servizio della funzione diagnostica terapeutica ed educativa.

Riuscire a conseguire una piena adesione al trattamento da parte del paziente che si auspica possa arrivare a vivere il periodo in REMS non solamente come obbligo, ma anche come opportunità perché è riuscito ad acquisire la capacità di rimodulare il suo approccio relazionale e le reazioni agli stimoli esterni.

## 11. INDICATORI DI QUALITÀ

La valutazione del servizio erogato viene definita sulla base dell'analisi di tre aspetti:

- a. L'andamento degli indicatori di processo
- b. Riunioni di Equipe: il lavoro clinico quotidiano ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati per ogni singolo ospite
- c. L'analisi del "General Satisfaction Questionnaire" (GSQ) somministrato agli ospiti

### a. Indicatori di processo

La Direzione, sulla base di una consolidata esperienza pregressa, ha individuato alcuni indicatori di controllo dei processi con i relativi valori soglia, laddove sia possibile una misurazione, ossia gli standard di qualità del servizio di cui si impegna ad assicurare il rispetto, ovvero:

- turn-over del personale di assistenza
- numero di dimissioni durante l'anno
- numero di ricoveri in SPDC durante l'anno
- numero di aggressioni subite durante l'anno
- numero di aggressioni effettuate durante l'anno
- numero di allontanamenti durante l'anno

### b. Riunione d'équipe

La riunione d'équipe, a cui partecipa l'intero staff e nella quale si organizzano le attività di gruppo ed individuali, rappresenta il momento in cui viene condivisa l'esperienza che ciascuno fa con il paziente e i diversi interventi vengono integrati in un unico piano di lavoro coordinato che si traduce nel PTRI dinamico, in quanto passibile di



R.E.M.S. "Villa Caterina"

aggiustamenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi pianificati per ciascun paziente.

c. The General Satisfaction Questionnaire (GSQ)

Il GSQ è uno strumento che valuta il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi per la Salute Mentale e nello specifico il GSQ-8 riguarda i pazienti psichiatrici ricoverati.

Il periodo preso in considerazione per la valutazione è quello relativo al ricovero in REMS.

Si tratta di uno strumento di autovalutazione che viene somministrato ai nostri utenti una volta all'anno.

Il questionario è composto da 8 item valutati su una scala a 4 punti, due domande aperte relative a ciò che l'utente giudica la cosa migliore e su ciò che cambierebbe del servizio ricevuto e la richiesta di specificare se ha già compilato questo tipo di questionario e se c'è stato l'aiuto di qualcuno per la compilazione. Infine, all'utente viene chiesto di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto. I risultati dei questionari vengono analizzati in sede di Riesame della Direzione.

## 12. RECLAMI E TUTELA DELL'OSPITE

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il paziente o una delle parti interessate esprime una lamentela motivata circa l'incongruenza del servizio ricevuto rispetto a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle normative in vigore. Le segnalazioni servono allo Staff per meglio comprendere possibili problemi, criticità, disservizi esistenti.

Sulla base di tali segnalazioni, se fondate, vengono intraprese azioni correttive volte ad eliminare/mitigare le cause del reclamo ripristinando il livello di qualità garantito.

il paziente e/o una delle parti interessate può presentare reclamo mediante:

- compilazione, sottoscrizione e restituzione del modulo "Segnalazione Reclamo" a disposizione presso la struttura, lettera in carta semplice indirizzata al Direttore, segnalazione diretta a voce o telefonicamente, inviando una e-mail firmata
- il Responsabile di struttura, se in possesso di tutte le informazioni, dà risposta immediata a quelle segnalazioni che si presentano di veloce soluzione. Nei casi in cui il reclamo meriti maggior approfondimento, viene interpellato RQ il quale avvia un'indagine interna al termine della quale fornisce una risposta per iscritto al reclamante entro e non oltre 30 giorni

I suggerimenti rivolti all'operato della REMS vengono trattati alla stessa maniera, in quanto permettono alla Direzione di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

## 13. SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini e i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.



## CARTA DEI SERVIZI

MO 02 - Rev. 2 del 26/11/2025

R.E.M.S. "Villa Caterina"

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire agli utenti azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati

Questi sono i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale l'utente e le parti interessate, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni. I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità
- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni
- Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari
- Partecipazione: la partecipazione del paziente è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito
- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico

Il Legale Rappresentante de IL Fiocco SCaRL

Dott. Lorenzo Tassi

IL FIOCCO SOC. CONS. A.R.L.  
Sede Legale ex Ufficio Amm.vo:  
Via Fedelini, 73 - 16137 GENOVA  
Tel. 010 5955887 - Fax 010 8934855  
P.IVA/C.F. 03562050108  
[sede@fiocco.it](mailto:sede@fiocco.it) - [postacertificata@rea.ilfiocco.org](mailto:postacertificata@rea.ilfiocco.org)