



# Carta dei Servizi 2012

## Carta dei Servizi

- **Presentazione Gnosis e principi fondamentali**
- **Dove siamo e come raggiungerci**
- **Informazioni sui Servizi offerti**
- **Come si accede ai Servizi**
- **La Metodologia**
- **Il Personale**
- **I Progetti Gnosis**
- **Erogazione dei Servizi Terapeutici**
- **Rapporti con il territorio**
- **Standard di Qualità, impegni e programmi**

Gentile utente,

siamo lieti di presentarLe il Progetto Gnosis che avrà modo di conoscere attraverso questa Carta dei Servizi.

Il nostro obiettivo è quello di mettere a Sua disposizione il nostro impegno e la nostra professionalità chiedendo la sua collaborazione affinché si possa migliorare anche attraverso il suo contributo e gli eventuali suggerimenti che vorrà segnalarci.

Ci auspichiamo di stabilire con Lei un rapporto improntato su un clima di reciproca collaborazione e soddisfazione ed esprimiamo la nostra massima disponibilità per qualsiasi informazione ed esigenza.

Il Presidente  
Gnosis Cooperativa Sociale Onlus  
**dott.ssa Angela D'Agostino**

## Presentazione e principi fondamentali

*La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento che consente all'utenza di orientarsi, di conoscere e di utilizzare gli interventi Terapeutico - Riabilitativi della Cooperativa Gnosis.*

*Vuole essere uno strumento di tutela del diritto alla salute dei cittadini in quanto consente all'utente la possibilità di verificare ed esprimersi sulla Qualità, sull'efficacia e sull'efficienza dei servizi erogati.*

*Rappresenta inoltre la premessa su cui stabilire un rapporto fiduciario, improntato al rispetto della dignità, della individualità e delle esigenze della Persona.*

Con la Carta dei servizi ci impegniamo a :

- adottare e rispettare standard di Qualità del servizio;
- Stabilire con l'utenza un rapporto di trasparenza anche attraverso la comunicazione degli obiettivi e dei piani di miglioramento;
- effettuare la verifica dei risultati con particolare attenzione al grado di soddisfazione espresso dall'utente;
- garantire che ogni eventuale segnalazione e/o suggerimento verranno considerati all'interno del Riesame della Direzione al fine di assicurare che nel Piano di miglioramento venga rispettato quanto espresso dall'utenza.

L'obiettivo principale della Gnosis è quello di coniugare gli aspetti tecnico - scientifici con quelli umanitari e sociali.

All'interno dei nostri Progetti cerchiamo di superare la "logica dei ruoli" per cui al termine di paziente abbiamo scelto di utilizzare il termine "persona" con la consapevolezza che il rapporto terapeutico è fondato sulla reciprocità: da un lato c'è il nostro impegno ad offrire e mettere a disposizione la nostra professionalità e le nostre competenze, dall'altro la persona ci arricchisce offrendoci la sua esperienza, la sua storia, i suoi affetti.

La Cura in psichiatria, a nostro avviso, non equivale semplicemente allo stabilire un rapporto di prestazione tra chi offre una competenza e chi la riceve: curare il disagio psichico significa avere la disponibilità ad entrare e condividere con "L'altro" la sofferenza e nello stesso tempo la speranza di uscire fuori da una

situazione che spesso si presenta come "senza soluzione alcuna".

Il disagio psichico inoltre non comporta solo conseguenze dal punto di vista psichico e medico ma la "persona" è, ancora di più, condizionata dallo stigma e dall'atteggiamento di esclusione a cui viene spesso sottoposta dalla società dando luogo all'emarginazione.

Chi soffre di un disagio psichico può essere esposto ad una doppia solitudine: da un lato rischia di perdere gli affetti più cari e dall'altro rischia di perdere il diritto stesso di cittadinanza.

La Gnosis intende contribuire ed impegnarsi nella lotta contro i pregiudizi sottesi al disagio psichico e promuovere un reale processo di inclusione sociale.



## Presentazione Gnosis

Gnosis, Cooperativa Sociale On-lus è stata fondata nel 1990 da un gruppo promotore composto da psicologi - psicoterapeuti provenienti dalla Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Le finalità della Cooperativa Gnosis si fondano sulla necessità di offrire risposte articolate e differenziate ai problemi ed ai bi-

sogni di persone con disagio psichico attraverso interventi mirati alla prevenzione, alla cura, all'assistenza ed al reinserimento sociale e lavorativo.

La metodologia Gnosis parte dal concetto di "farsi carico" della persona che si trova in una situazione di difficoltà psichica partendo anzitutto da un'analisi approfondita dei suoi bisogni finalizzata alla definizione e realizzazione di un **Progetto Terapeutico - Riabilitativo individualizzato**, all'interno di una rete di cura che includa Servizi, Istituzioni ed Agenzie sociali del territorio.

Secondo l'impostazione Gnosis il concetto di Cura è considerato un processo dinamico e flessibile che tende al superamento dei singoli aspetti terapeutici,



per aderire invece all'idea secondo la quale il **Progetto di cura** deve essere necessariamente finalizzato a rispondere a esigenze e garantire il raggiungimento di obiettivi che consentano ad ognuno di esercitare il diritto di cittadinanza e di raggiungere una qualità di vita dignitosa e soddisfacente.

## Dove siamo

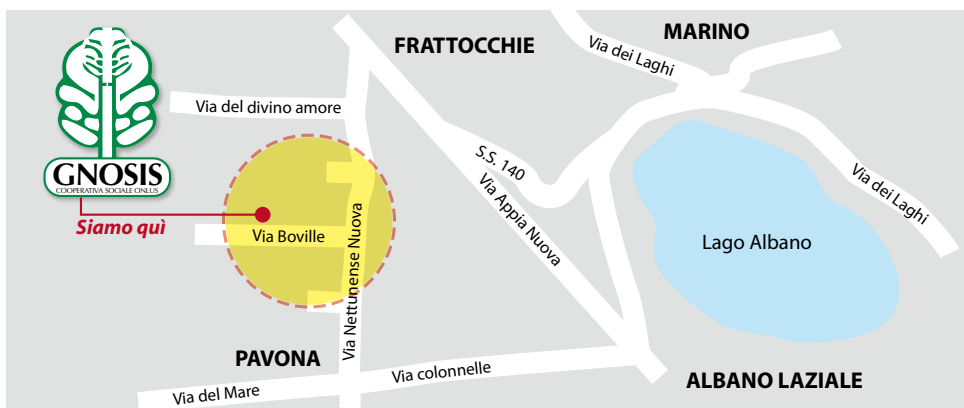
**Direzione, Uffici Amministrativi e Sede Legale** Marino (RM), Via Boville n.1, 00047. Tel. 06.89095257 Fax 06.89095256 email:[direzione@gnosispsichiatria.it](mailto:direzione@gnosispsichiatria.it)  
[segrateria@gnosispsichiatria.it](mailto:segrateria@gnosispsichiatria.it)

**Presidente Gnosis:** dott.ssa Angela D'Agostino

**Responsabile Amministrazione:** dott.ssa Paola Cramerotti

**Responsabile Formazione e Risorse Umane:** Sig.ra Maria Grazia Pergola

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e sono previsti un servizio di segreteria, che fornisce informazioni sui Progetti Gnosis ed un **Centro di Ascolto**, a cui si può accedere su prenotazione, in grado di analizzare le richieste, orientare ed indirizzare l'utenza verso un'adeguata risposta alle proprie esigenze.



## Come raggiungerci

**con l'automobile:** uscita n. 23 del Grande Raccordo Anulare, Via Appia Nuova direzione Albano Laziale, raggiunta la Frazione di Frattocchie svoltare a destra su Via Nettunense Nuova, al Km 2,700 svoltare a destra per Via Boville.

### con i mezzi pubblici:

**Autobus:** dalla stazione Anagnina linea Cotral che percorre la Via Nettunense Nuova, scendere al Km 2,500 Località Castelluccia, procedere per circa 200 m a piedi, svoltare a destra per Via Boville.

**Metropolitana:** Linea A direzione Anagnina, fermata stazione Anagnina. Procedere in autobus con il percorso previsto.

**Ferrovia:** da Roma Termini raggiungere la Stazione di Marino e prendere la navetta della linea Schiaffini fino alla Località Castelluccia. Procedere per circa 200 m a piedi, svoltare a destra per Via Boville.

E' anche possibile raggiungere le stazioni ferroviarie di S. Maria delle Mole e di Pavona e raggiungere la Località Castelluccia con i mezzi delle autolinee locali.

## Come si accede ai Servizi

### Privato

Nel caso in cui l'utenza desideri stabilire con Gnosis un rapporto di tipo privato, che prescindendo dall'intervento dei Servizi di Salute Mentale territoriali, attraverso la segreteria sarà possibile fissare un appuntamento con il Responsabile Inserimenti per sottoporre la richiesta e valutarne la compatibilità con i Progetti terapeutico – Riabilitativi Gnosis.

Una volta presentata la richiesta verranno effettuati uno e/o più incontri, a seconda delle esigenze, finalizzati ad un'attenta valutazione clinica.

Successivamente verrà messo a punto un Progetto Terapeutico – Riabilitativo individualizzato in cui verranno compresi sia gli aspetti prettamente clinici che quelli di natura economica.

Nel caso in cui la situazione clinica della persona venga considerata non idonea

all'inserimento il Responsabile Inserimenti provvederà ad orientare e fornire indicazioni utili ad una diversa soluzione del caso.

### Tramite il Servizio Pubblico

Gnosis, coerentemente con le sue finalità di Ente preposto a rispondere ad un principio di sussidiarietà e ad erogare servizi di pubblica utilità, prevede uno stretto rapporto di integrazione e collaborazione con le Istituzioni ed in particolar modo con i Servizi di Salute Mentale delle Aziende Sanitarie Locali, sulla base di consolidate procedure e metodologie d'intervento. Nei casi in cui la richiesta d'inserimento provenga dai DDSSMM di appartenenza, il Re-



sponsabile Inserimenti procederà ad accogliere e valutare la compatibilità della richiesta attraverso un incontro con i referenti invianti.

In caso di esito positivo il Responsabile Inserimenti concorderà con l'equipe territoriale un Progetto Terapeutico – Riabilitativo individualizzato dando avvio alle procedure d'inserimento.

### Tempi di attesa

I tempi di attesa sono strettamente collegati alla disponibilità di accoglienza, residenziale o diurna, ed al tempo necessario per la definizione dell'iter autorizzativo da parte della ASL competente; questi vanno, indicativamente dai 20 ai 40 giorni dalla definizione ed invio del Progetto terapeutico – riabilitativo individuale. L'inserimento nelle strutture residenziali prevede comunque un periodo di semi-residenzialità finalizzato alla preparazione dell'utente al nuovo contesto terapeutico ed a garantire la necessaria gradualità nel rispetto delle esigenze individuali. Questa fase richiede un periodo di tempo che va dai 30 ai 60 giorni ed è considerata comunque, parte integrante del progetto terapeutico – riabilitativo.

## Servizi offerti

All'interno della Cooperativa Gnosis sono presenti una serie di professionalità che, coerentemente con una metodologia integrata e multidisciplinare, sono in grado di erogare l'intera gamma delle prestazioni, sia a carattere sanitario che psicosociale, che si collocano nell'ambito degli interventi terapeutico – riabilitativi extra – ospedalieri.

Tali interventi sono anche erogabili anche a livello privato e, nello specifico comprendono:

**Interventi psicoterapeutici:** psicoterapia individuale, di gruppo, di coppia e/o rivolta all'intero gruppo familiare e di psicanalisi multi-familiare.

**Medico - sanitari:** con particolare riferimento alla consulenza psichiatrica ed agli aspetti più direttamente legati alla psicofarmacologia. Gnosis dispone inoltre di consulenti che coprono sia l'ambito internistico che specialistico.

**Interventi di formazione e di reinserimento lavorativo:** comprendono tutta una serie di attività che a partire dall'acquisizione di specifiche competenze – attraverso corsi di formazione riconosciuti a livello istituzionale, svolti sia all'interno delle Strutture Gnosis che all'esterno – consentono alla persona di reinserirsi socialmente, anche attraverso il lavoro, acquisendo un'identità sociale.

**Interventi psico – educazionali:** rivolti al singolo, al nucleo familiare o proposti a livello grupale e riguardanti temi che interessano l'ambito della salute mentale.

**Interventi Psico: sociali** - che comprendono attività ed iniziative di promozione culturale, sportiva, di partecipazione alla vita del Territorio e che sono finalizzate al re- inserimento della persona con disagio psichico all'interno della collettività.

**Interventi di auto: mutuo – aiuto** -rivolti alla promozione di attività di rete e di supporto tra persone che soffrono di un disagio psichico ed ai loro familiari e ad incentivare lo spirito di auto – imprenditorialità al fine di individuare e proporre risposte alternative non disponibili a livello istituzionale.



**Formazione e ricerca di metodologie scientifiche:** interventi di formazione, ricerca e promozione scientifica rivolti ad operatori del settore, sia interni alle Strutture Gnosis che esterni, finalizzati ad innovare e ricercare buone prassi che, oltre a risultare più efficienti sotto il profilo clinico,

consentano alla persona con disagio mentale di superare lo stigma e di raggiungere una migliore qualità della vita.

## La metodologia

L'elemento che caratterizza l'intervento Gnosis consiste nell'adozione di una metodologia integrata e multidisciplinare, fondata su un modello psicodinamico di riferimento, attraverso la quale sia possibile affrontare il disagio psichico nella sua complessità. In quest'accezione il concetto di **Cura** viene ad assumere il significato di una progettualità che interessa l'intero ambito esistenziale della persona con le sue prospettive future.

All'interno di questa impostazione diventa determinante la formulazione di un Progetto Terapeutico – Riabilitativo individualizzato nel quale tutta una serie di strumenti, che coinvolgono gli ambiti sanitario, psicoterapico, della formazione professionale, psico-educazionale, psicosociale ecc ..., concorrono a garantire la coerenza e l'efficacia della **Cura**.

**Il modello teorico** da cui prende origine la metodologia Gnosis fa riferimento ad un approccio psicodinamico che, a partire dall'indagine psichica riguardante gli aspetti più profondi della dimensione umana, studia ed elabora modalità di ricerca e di attribuzione di significato agli aspetti che, normalmente, vengono compresi nell'idea stessa del disagio psichico. I comportamenti, le modalità espressive e/o qualsiasi altro atteggiamento che non trova immediata corrispondenza nel concetto di "normalità" trova invece posto all'interno di una realtà di cura che, attraverso un atteggiamento terapeutico di base, si propone di aiutare la persona con disagio psichico a riconoscere ed a ricostruire gli aspetti della propria storia che la sofferenza ha cercato di annullare e di rimuovere, con tutte quelle conseguenze tipiche della malattia psichica.

Nel modello Gnosis l'intera Comunità, gli operatori ed il gruppo stesso diventano un contesto terapeutico all'interno del quale la persona con disagio psichico può essere aiutata a riconoscere i propri stati emotivi, ad acquisire una maggiore consapevolezza ed a ritrovare la capacità di pensare e di esprimere verbalmente ciò che prima esprimeva solo tramite i sintomi e/o i comportamenti apparentemente irrazionali.

All'interno del sistema di cura la persona potrà ripercorrere le tappe psico – evolutive, non adeguatamente sviluppate, potrà contare su un ambiente che cercherà in ogni modo di comprendere i suoi bisogni e nello stesso tempo aiutarla ad emanciparsi attraverso il costante supporto del personale e, soprattutto, avrà l'opportunità di "pensare al proprio futuro" attraverso un progetto finalizzato all'inserimento ed all'inclusione sociale.

Il **Modello Operativo Gnosis** si struttura all'interno di quattro aree d'intervento corrispondenti alle diverse fasi del Progetto Terapeutico – Riabilitativo.

### Inserimento/Accoglienza:

L'obiettivo di questa fase è quello di verificare l'idoneità della persona rispetto al contesto comunitario e di acquisire gli elementi necessari per la formulazione di un progetto terapeutico-riabilitativo individuale. La durata di questa fase varia, a seconda dei casi, da un minimo di un mese ad un massimo di tre ed è improntata su una gradualità di frequenza.

### Terapia/riabilitazione

Prevede l'effettivo inserimento nella Struttura. La persona entra a far parte della vita comunitaria partecipando a tutte le attività della gestione quotidiana e cercando di riappropriarsi di una regolare qualità di vita. Questa dimensione, che ripropone un contesto familiare, è finalizzata soprattutto ad incentivare l'autonomia ed il senso di responsabilità delle persone ponendole a confronto con le dinamiche proprie di un contesto gruppale. Di conseguenza oltre al *saper fare* la persona sarà invitata a riflettere sul *saper essere* per acquisire una maggiore consapevolezza e conoscenza soprattutto degli aspetti emotivi profondi che hanno trovato espressione attraverso il disagio. La vita quotidiana viene proposta all'interno di un contesto che assume una valenza terapeutica in quanto



pone continuamente la persona a confronto con i propri aspetti personali, con la propria storia familiare e tutto ciò che ruota attorno alla sua condizione di sofferenza psichica.

Il processo di cura si arricchisce e si completa attraverso interventi specialistici che, a partire dalla psicoterapia individuale e di gruppo, incontri assembleari, attività terapeutiche a carattere espressivo, didattico – formativo e psicosociali, consentono alla persona di approfondire la conoscenza di sé recuperando capacità e potenzialità la cui espressione era stata precedentemente inibita dalla condizione di malattia.

#### **Acquisizione di competenze formativo - professionali**

In questa fase l'attenzione si concentra sugli aspetti del Progetto Terapeutico – Riabilitativo individualizzato maggiormente riferiti alla realtà esterna; la persona ha la possibilità di recuperare la consapevolezza della propria identità sociale e di proiettarsi all'interno di un progetto finalizzato ad impiegare e valorizzare le proprie capacità.

Per il raggiungimento di questi obiettivi la persona, dopo essere stata orientata e supportata nella valorizzazione delle proprie attitudini, sarà inserita in percorsi

formativi, che potranno includere anche esperienze di apprendistato e/o tirocini esterni, al fine di favorire livelli di maggiore autonomia e di integrazione con il contesto esterno.

#### **Reinserimento sociale**

Rappresenta la fase conclusiva del percorso di cura e la verifica dell'avvenuto conseguimento degli obiettivi del progetto.

In questa fase la persona sarà accompagnata e sostenuta attraverso un intervento individuale finalizzato a consolidare il processo di inclusione sociale.



### **Il nostro Personale**

**Responsabile Sanitario:** dott. Pierluigi Scarciglia

**Responsabile Clinico Progetti Terapeutico - Riabilitativi:** dott. Bruno Pinkus

**Direttore di Struttura "La Grande Montagna":** dott.ssa Fiorella Ceppi

**Direttore di Struttura "Gnosis Castelluccia":** dott.ssa Francesca Margheriti

Le Equipe terapeutiche dei Progetti Gnosis sono composte da specialisti in ambito medico-sanitario, psicologico e psicoterapeutico e da Operatori socio-sanitari.



## Progetti Gnosis

### Gnosis “La Grande Montagna”

*Struttura Residenziale Terapeutico – Riabilitativa di tipo estensivo*

Marino - RM- Via Arturo Toscanini n. 17 -Tel/Fax 06.9300470

email : [lagrandemontagna@tiscali.it](mailto:lagrandemontagna@tiscali.it)

La Struttura Terapeutico - Riabilitativa di tipo estensivo “La Grande Montagna” si rivolge ad un’utenza psichiatrica giovane, di età compresa tra i 18 ed i 30 anni, di ambo i sessi, che presenta una situazione di disagio agli esordi, caratterizzata da risorse psichiche e capacità cognitive adeguate e compatibili con la metodologia di cura proposta. In particolare ci si riferisce a situazioni cliniche riconducibili all’area dei Disturbi di Personalità ed a problematiche che più frequentemente colpiscono la popolazione giovanile, a partire dalla fase adolescenziale, e che per la loro complessità, dovuta anche alla presenza di fenomeni secondari di dipendenza (sostanze, alcool ecc) e comportamenti antisociali, richiedono un intervento altamente specialistico non rispondendo alle cure standard proposte in psichiatria.

La comunità è strutturata per ospitare un numero limitato di residenti (max 10) ed il processo di cura prevede una durata media di circa 24 mesi, periodo questo che viene comunque gestito secondo un approccio dinamico e flessibile, sulla base delle esigenze presentate dai rispettivi utenti oltre che di Progetti Terapeutico – Riabilitativi individualizzati.

L’intervento di cura viene proposto all’interno di un contesto terapeutico finalizzato a promuovere processi di “cambiamento” strutturale, che consentano agli utenti di incrementare la propria consapevolezza e di raggiungere livelli di funzionamento mentale tali da garantire un efficiente recupero delle loro capacità cognitive e soprattutto relazionali. Per il raggiungimento degli obiettivi il Progetto Gnosis “La Grande Montagna” accanto agli interventi propri dell’ambito di cura comunitario propone una metodologia rivolta al nucleo familiare nel suo complesso e lo considera parte integrante del percorso comunitario attuando incontri di Psicoanalisi multifamiliare, recente acquisizione nell’ambito della cura del disagio psichico.

### “Gnosis Castelluccia”

*Struttura Residenziale Terapeutico – Riabilitativa di tipo estensivo*

Marino, località Castelluccia – RM - Via Boville n. 1

Tel/Fax 06.93162106

email: [lacastelluccia@gnosisspsichiatria.it](mailto:lacastelluccia@gnosisspsichiatria.it)

La Struttura Terapeutico - Riabilitativa di tipo estensivo “Gnosis Castelluccia” si rivolge ad un’utenza psichiatrica compresa tra i 18 e i 45 anni circa, di ambo i sessi, che presenta situazioni cliniche riconducibili all’area del disagio psichico grave e che richiede uno specifico ed intensivo intervento di cura residenziale.

Il Progetto si rivolge a casi (max 20 persone) in cui, nonostante una storia psichiatrica già conclamata e caratterizzata da precedenti interventi clinici e/o da esiti non favorevoli, presentano una condizione che lasci potenzialmente intravedere possibilità di cura e di riabilitazione.

Per quanto riguarda gli aspetti metodologici, considerando il particolare tipo di utenza che non sembra rispondere ai tradizionali strumenti psicoterapici, il Progetto della Comunità “Gnosis Castelluccia” propone un modello di intervento fondato su una *terapia di contesto* che a partire dalla dimensione terapeutica del quotidiano cerca di favorire l’integrazione tra gli aspetti intrapsichici e la realtà esterna.

Il Progetto di cura è quindi strutturato per accogliere, secondo modalità flessibili e dinamiche, una serie eterogenea di richieste che abbiano come denominatore comune l’esigenza di rendere la persona più consapevole e competente dei propri aspetti sintomatici legati alla situazione di disagio. Per raggiungere questi obiettivi la Comunità oltre ad un insieme di attività terapeutiche, che includono interventi medico – sanitari, psicoterapeutici e di reinserimento psico-sociale, prevede una costante apertura verso l’esterno promuovendo attività rivolte al territorio e proponendosi come un “Laboratorio Sociale” all’interno del quale gli utenti possono sperimentare una qualità di socializzazione che, pur essendo ancora parzialmente protetta, consenta loro di acquisire e rafforzare le competenze necessarie al processo di reinserimento sociale.



## Gnosis “Informare”

Centro Diurno Terapeutico - Riabilitativo

Roma, Via Valdinievole n. 8 – Tel. 06.89095257 Fax: 0689095256

email: [direzione@gnosispichiatria.it](mailto:direzione@gnosispichiatria.it)

Il Centro Diurno Terapeutico – Riabilitativo Gnosis “Informare” si rivolge ad una fascia di utenti dai 18 ai 45 anni circa, di ambo i sessi, sia in fase di ingresso e dimissione dalle Strutture Residenziali Gnosis che inviata dai Servizi Territoriali con l’obiettivo di essere inseriti all’interno di attività finalizzate al reinserimento sociale e lavorativo.

Il Centro è predisposto per l’accoglienza di un numero limitato di utenti (max 12) e prevede una frequenza giornaliera per 36 ore settimanali, dal lunedì al sabato. Il Progetto Gnosis “Informare” nasce per dare risposte ad una tipologia di domanda maggiormente presente nelle nuove forme psicopatologiche della popolazione giovanile e conseguenza di cambiamenti socio/culturali nonché dell’evoluzione stessa della cura psichiatrica. A nostro avviso il disagio psichico assume, di frequente, forme alquanto diversificate di espressione e soprattutto risulta sempre più connesso alle crescenti difficoltà che incontrano i giovani nella definizione di una identità sociale positiva a sua volta collegata alle opportunità di inserimento sociale e lavorativo. I bisogni espressi oggi dai giovani che esperiscono una situazione di disagio psichico vanno commisurati alla crescente pressione sociale, alle richieste di performance sempre più complesse ed in tal senso il Centro Gnosis si propone di caratterizzare i suoi interventi sulla base delle nuove tecnologie e dei nuovi sistemi di comunicazione, al fine di promuovere un più efficace processo di inclusione sociale. Le attività, pertanto, oltre a prevedere interventi di carattere sanitario e psicosociale danno ampio spazio all’ambito della formazione professionale, dell’orientamento, del bilancio di competenze, dell’addestramento lavorativo, tirocini e stage esterni, inseriti all’interno di Progetti individualizzati che prevedono il costante supporto degli operatori mediante un’attività di tutoring.

Le finalità del Centro Gnosis “Informare” sono mirate al raggiungimento dell’inserimento sociale e lavorativo che, a seconda dei casi, potrà essere realizzato all’interno di contesti lavorativi protetti e/o sul mercato del lavoro.

## Erogazione dei Servizi Terapeutici

### Accoglienza

L’obiettivo è consentire all’utente che per la prima volta entra in contatto con la Comunità di potersi avvicinare attraverso una conoscenza diretta dell’ambiente confrontandosi con gli operatori e gli altri ospiti. L’utente, con eventuali accompagnatori, viene accolto dal Responsabile Inserimenti della Struttura che: raccoglie le informazioni necessarie ad effettuare un’attenta analisi della domanda necessaria ai fini di una valutazione di compatibilità, fornisce informazioni sul Programma terapeutico – riabilitativo avvalendosi anche del supporto di un KIT dell’ospite che viene fornito all’utente ed ai familiari, accompagna l’utente a visitare la struttura procedendo alla presentazione del Personale e degli altri utenti. Viene istituito un gruppo di presentazione in cui l’utente e /o eventuali accompagnatori effettuano una conoscenza diretta dell’ambiente.



### Dimissioni

Le dimissioni dell’utente vengono, di norma, definite e concordate con l’equipe inviante e/o con eventuali referenti clinici dell’utente. Sia nel caso di un rientro in famiglia che di inserimento presso altra struttura sanitaria e/o sociale la Gnosis garantisce la continuità terapeutica attraverso il proprio Personale che seguirà

ed affiancherà l'utente in questa delicata fase di separazione effettuando il monitoraggio successivo e rimanendo disponibile per qualsiasi necessità relativa al Progetto terapeutico – riabilitativo concordato.

Al momento della dimissione all'utente viene consegnata una prescrizione medica contenente la terapia farmacologica e la relativa posologia e, se ritenuto opportuno, indicazioni a livello comportamentale. Viene redatta una relazione clinica da inviare all'equipe del Servizio Inviante e/o ad eventuali referenti privati se presenti.

#### **Gestione lista d'attesa**

La lista di attesa viene gestita, compilata ed aggiornata dal Responsabile Inserimenti presso la Direzione Gnosis. Viene verificata ed aggiornata periodicamente all'interno di riunioni tra Responsabile Inserimenti Direttore di Struttura e Responsabile Sanitario. La procedura di gestione della lista d'attesa tiene conto di alcuni criteri come ad esempio quello cronologico, quello legato alla situazione d'emergenza/ urgenza, quello relativo alla valutazione del livello motivazionale dell'utente e quello legato all'eventuale obbligatorietà della cura disposto dall'Autorità giudiziaria.

#### **Richiesta documentazione sanitaria**

La documentazione sanitaria va richiesta direttamente dall'interessato, o da persona da lui espressamente delegata in forma scritta ed accompagnata da fotocopia del documento di identità. La richiesta va presentata alla Direzione Gnosis che, al massimo entro 15 giorni, ne garantisce il ritiro.

#### **Partecipazione a protocolli di ricerca**

Nel caso in cui la Gnosis avvii protocolli di ricerca, che coinvolgono gli utenti e/o i familiari, fornisce adeguata informazione sul Progetto ( caratteristiche, finalità e ricadute) sia ai diretti interessati che alle rispettive equipe terapeutiche dei DDS-SMM inviati al fine di valutarne la compatibilità e l'opportunità sulla base dei Progetti Terapeutico – Riabilitativi individualizzati.

Nel caso di possibilità a procedere viene richiesta la sottoscrizione di apposito modulo per il consenso informato. L'adesione a protocolli di ricerca è libera e l'utente e/o i familiari possono in ogni momento revocare la propria disponibilità.

## Rapporti con il Territorio

- Promozione di manifestazioni ed attività culturali aperte al territorio per favorire processi di integrazione ed inclusione sociale tra i Progetti Gnosis ed il contesto esterno.



- Partecipazione e collaborazione con Istituzioni, Agenzie sociali, Associazioni culturali e di Volontariato, Strutture sportive ecc...
- Consulenza professionale e sociale aperta al territorio attraverso uno sportello d'ascolto e consulenze specialistiche, attività di auto – mutuo - aiuto

## Organi di tutela

#### **Tribunale Diritti del Malato**

Via Flaminia n.53, 00196 Roma - Tel. 06367181

#### **A.RE.SAM. Associazione Regionale per la salute mentale.**

Via tor di Nona n. 43 00186 Roma - Tel./Fax 066877925 - 0662933409  
email: [aresam@tiscali.it](mailto:aresam@tiscali.it) - sito web: [www.aresam.it](http://www.aresam.it)

#### **ARAP**

Via Nomentana n. 91, 00100 Roma - Tel. 068553801 - email [arap@arap.it](mailto:arap@arap.it)

### **DIAPSIGRA**

Via del Mancino n.16 a - Roma - Tel 06.69923855 - Fax 06.6992423

### **Associazioni di volontariato**

#### **UNITRE Università delle tre età**

Pzza Palmiro Togliatti, S.Maria delle Mole - Marino (RM)

Tel./Fax 069300000 - email: [unitredimarino@libero.it](mailto:unitredimarino@libero.it)

sito internet [www.unitredimarino.org](http://www.unitredimarino.org)

**NOVAGORÀ** Associazione Onlus

**ALCHIMIA** Associazione Onlus

## **Standard di Qualità, impegni e programmi**

Le prestazioni effettuate dalla Gnosis all'interno dei propri progetti e soprattutto quelle a carattere sperimentale, sono state presentate pubblicamente in sede di convegni, conferenze e gruppi di lavoro appositamente formati, per una riflessione critica della metodologia adottata. E' stato elaborato ed adottato uno strumento operativo, il Manuale della Qualità, che descrive i criteri, le modalità operative di tipo generale e le responsabilità inerenti al sistema di gestione per la qualità messo in atto dalla Gnosis per dimostrare la capacità di fornire servizi conformi ai requisiti dichiarati agli utenti ed a quanto previsto dalla normativa cogente, conseguire e migliorare la soddisfazione degli utenti, attivare strumenti di miglioramento continuo e prevenzione delle non conformità.

All'interno dei programmi di miglioramento della qualità dei servizi offerti la Gnosis è impegnata nell'ampliamento dei propri spazi di accoglienza residenziale e diurna e nel miglioramento di quelli già esistenti.

## **Gestione delle segnalazioni e dei reclami**

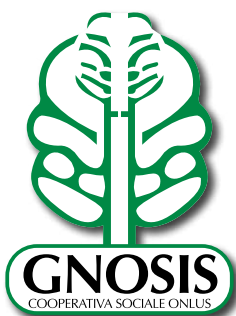
Chiunque usufruisca dei servizi offerti da Gnosis, ha la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e/o reclami, sia personalmente che tramite parenti o affini, verso gli atti o i comportamenti che negano o limitano, la fruibilità degli interventi socio – sanitari erogati da Gnosis.

Il reclamo potrà essere inoltrato verbalmente al Responsabile Gestione Qualità, tramite fax – lettera, compilando i moduli prestampati disponibili presso la Direzione, posta elettronica.

Sarà cura della Gnosis fornire, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo, tutte le informazioni e/o i chiarimenti necessari in merito agli episodi segnalati, provvedendo affinché siano adottate tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

## **Verifica soddisfazione dei clienti**

Al fine di rendere i servizi sempre più conformi alle esigenze degli utenti, Gnosis ha predisposto dei questionari per raccogliere impressioni e/o valutazioni sulle prestazioni erogate. Tali questionari vengono periodicamente proposti ad utenti e familiari al fine di consentire alla Direzione di analizzarne i risultati e promuovere tutte le azioni necessarie al rimuoverne le cause e/o garantire il miglioramento degli standard di Qualità.



**Loc. Castelluccia**  
**Via Boville, 1 - 00047 Marino (RM)**  
**Tel. 06.89095257 - Fax 06.89095256**  
**e-mail: [segreteria@gnosispsichiatria.it](mailto:segreteria@gnosispsichiatria.it)**  
**[www.gnosispsichiatria.com](http://www.gnosispsichiatria.com)**