

# Carta dei Servizi

**Struttura Riabilitativa Psichiatrica  
per Trattamento Socio-Riabilitativo  
(SRP3.3)**

**Via Grecia 12 Grosseto**

## Indice generale

1. PREMESSA.....	3
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi.....	3
1.2 La Mission.....	3
1.3 Valori e Principi fondamentali.....	3
2. PRESENTAZIONE.....	4
2.1 La Struttura.....	4
2.2 Prestazioni terapeutico/riabilitative.....	5
3. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI.....	5
3.1 Criteri di ammissione.....	5
3.2 Richiesta di accesso.....	5
3.3 Cosa portare per l'ingresso in struttura.....	6
3.4 Denaro e oggetti di valore.....	6
3.5 Tariffa giornaliera.....	6
3.5.1 Intervento economico integrativo.....	6
3.5.2 Fatturazione tariffa a carico utente e pagamento.....	7
3.6 Rilascio copia Cartella Clinica e Documenti Amministrativi.....	7
4. LA VITA IN STRUTTURA.....	7
4.1 Visite dei parenti.....	8
5. DIMISSIONI.....	8
6. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA.....	9
6.1 Diritti dell'Utente.....	9
6.2 Doveri dell'Utente.....	9
7. RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	9
7.1 Tutela della Privacy.....	9
7.2 Tutela della sicurezza dell'Utente.....	9
7.3 Suggerimenti e reclami.....	10
8. COME RAGGIUNGERCI.....	11
9. CONTATTI.....	11

## 1. PREMESSA

### 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno dei principali strumenti di tutela dei diritti dei cittadini che fruiscono delle attività sanitarie: essa costituisce un patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e gli utenti.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il suo contenuto rappresenta un impegno che l'Azienda USL Toscana sud est prende nei confronti della comunità di riferimento, finalizzato a rispettare i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità delle cure, diritto di scelta del cittadino, partecipazione e tutela e di efficienza ed efficacia delle cure

### 1.2 La Mission

La mission della struttura situata in Via Grecia n. 12 a Grosseto è quella di accogliere, all'interno della Rete dei servizi della salute mentale adulti, persone con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultino efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa.

L'obiettivo generale dell'intervento di residenza è promuovere, nell'ambito di un Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato, una proposta modulare di accoglienza residenziale di sostegno e accompagnamento nella riappropriazione della propria autonomia e dell'inclusione all'interno della comunità locale.

### 1.3 Valori e Principi fondamentali

Le prestazioni sono erogate nel rispetto dei seguenti Valori e Principi:

#### 1.3.1 I nostri Valori

##### **PROFESSIONALITÀ**

Intendiamo la professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità.

##### **RESPONSABILITÀ**

Per noi responsabilità significa rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti e dagli incarichi che abbiamo assunto.

##### **RISPETTO DI SE STESSO E DELL'ALTRO**

Sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo .

## **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale.

### **1.3.2 Principi fondamentali**

#### **UGUAGLIANZA**

Vengono garantiti medesimi servizi senza nessuna discriminazione in merito a differenze di genere, razza, religione e visione politica.

#### **SOLIDARIETA`**

Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco.

#### **IMPARZIALITA`**

L'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità e obiettività.

#### **RESPONSABILITA` E PARTECIPAZIONE**

La persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di cura.

#### **CONTINUITA`**

Viene garantita, la presa in carico e la continuità assistenziale degli ospiti e l'informazione sulle scelte e sui trattamenti terapeutici proposti.

#### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il servizio viene erogato perseguendo costantemente la realizzazione degli obiettivi e dei risultati attesi e il maggior livello di soddisfazione per l'utente e i suoi famigliari, impiegando adeguate risorse umane ed economiche.

## **2. PRESENTAZIONE**

### **2.1 La Struttura**

La Struttura, situata in Grosseto, Via Grecia n. 12, è destinata ad accogliere un numero complessivo di 3 utenti, con età tra 18 e 65 anni, con quadri variabili di compromissioni del funzionamento personale e sociale per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa e con presenza di personale socio-sanitario solo a fasce orarie.

Secondo i criteri di cui alla D.P.G.R.T. del 17 novembre 2016, n. 79/R, avente ad oggetto “*Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51 (Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento), e ss.mm.ii., in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie*”, la Struttura di Via Grecia n. 12 è classificabile come Struttura Residenziale psichiatrica per trattamenti socio-riabilitativi, - S.R.P. 3.3.

La struttura è aperta tutti i giorni dell'anno, festività incluse.

## 2.2 Prestazioni terapeutico/riabilitative

Nella Struttura sono sviluppati interventi volti a perseguire:

- Raggiungimento delle autonomie di base ;
- Capacità relazionali;
- Socializzazione all'interno e all'esterno della casa;
- Cura di sé;
- Valorizzazione di sé e delle proprie capacità;
- Rispetto delle regole;
- Capacità di auto controllo;
- Acquisizione di abilità cognitive.
- Incoraggiamento ai legami affettivi con le figure di riferimento;
- Coinvolgimento nella vita domestica;
- Partecipazione alle attività ludiche e sportive;
- Partecipazione ad attività ricreative;
- Partecipazione ad attività di socializzazione.

All'interno della struttura, il personale socio - sanitario assicura la presenza a fasce orarie, in relazione ai bisogni rilevati e agli esiti del monitoraggio periodico sullo stato psico-fisico degli ospiti.

I percorsi terapeutici sono coordinati da un **Responsabile**, individuato tra i professionisti dell'Azienda UsI in servizio presso la U.F. Salute mentale adulti del territorio.

## 3. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

### 3.1 Criteri di ammissione

La struttura di Via Grecia n. 12 è accreditata col Servizio Sanitario Nazionale ed accoglie utenti residenti nel territorio della provincia di Grosseto.

I pazienti ammessi al trattamento residenziale devono rispondere ai seguenti requisiti:

- Assenza di abuso e/o dipendenza di sostanza e alcool da almeno sei mesi;
- Assenza di condizioni generali compromesse e/o instabili in fase di acuzie, tali da necessitare ospedalizzazione.

Per l'accesso alla struttura è necessaria l'adesione dei pazienti al programma con incontri preliminari di motivazione e con la condivisione di un contratto terapeutico, che viene sottoscritto dall'utente e, ove indicato, anche dai familiari/amministratore/amministratrice di sostegno/tutore/tutrice.

### 3.2 Richiesta di accesso

La richiesta per l'inserimento in struttura viene effettuata dall'equipe multidisciplinare aziendale che ha in carico l'utente, e che in coerenza con il suo Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (P.T.R.I), elabora un Programma Terapeutico Riabilitativo Residenziale (P.T.R.R) nel quale sono riportati obiettivi terapeutico-riabilitativi, tempi e modalità di verifica.

### 3.3 Cosa portare per l'ingresso in struttura

All'ingresso in struttura l'utente deve avere la seguente documentazione:

- tessera sanitaria, documento di identità;
- copia dell'eventuale decreto di nomina del tutore/tutrice/amministratore/amministratrice di sostegno e della relativa sentenza;
- documentazione sanitaria in possesso con indicazione dei trattamenti farmacologici in atto;
- certificazioni di eventuali allergie e intolleranze;
- attestato di esenzione dal ticket, ove presente;
- copia dell'attestato di invalidità civile, ove presente;
- copia dell'attestato di accertamento handicap ex legge 104/1992, ove presente;
- ogni eventuale documentazione che in relazione a disposizioni normative nazionali/regionali si renda necessario acquisire

Nel caso di accesso alla residenza viene assegnato un posto letto.

Ogni ospite dovrà avere cura degli spazi comuni e provvedere alla pulizia e ordine dei propri oggetti.

### 3.4 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. Il personale della struttura non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e/o per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

### 3.5 Tariffa giornaliera

Ai sensi della normativa vigente in materia, i trattamenti residenziali attivati in Strutture S.R.P.3 sono a carico dell'utente per una quota pari al 60% della tariffa giornaliera, restando il rimanente 40% a carico del SSN. La quota a carico dell'utente sarà calcolata sulla base delle giornate effettive di presenza moltiplicate per la tariffa giornaliera, così come meglio specificato nel "Regolamento per l'accesso all'assistenza residenziale psichiatrica in Residenze Psichiatriche dell'Area provinciale Grossetana dell'Asl Toscana Sud Est".

#### 3.5.1 Intervento economico integrativo

L'utente, al momento della sottoscrizione del modulo di adesione al programma riabilitativo, prende atto della tariffa giornaliera che sarà posta a suo carico.

Qualora l'utente rilevi il bisogno di un intervento integrativo per il pagamento della tariffa giornaliera dovrà presentare la propria dichiarazione sostitutiva di certificazione dell'ISEE socio sanitario, che sarà trasmessa anche a CoeSO SdS per gli utenti della Zona Grossetana. Il contributo integrativo sarà riconosciuto secondo le modalità definite nei regolamenti di accesso alle prestazioni di zona distretto/SdS.

Per la determinazione del contributo integrativo, Asl e Coeso SdS collaboreranno per la definizione dei criteri, tenendo presente che l'utente dovrà avere la sufficiente autonomia per le spese alimentari e personali.

### 3.5.2 Fatturazione tariffa a carico utente e pagamento

Mensilmente l'Asl emetterà, a carico dell'utente, la fattura relativa alla corresponsione della retta, così come sopra determinata, con scadenza a trenta giorni dalla emissione della fattura medesima, che verrà inviata all'indirizzo indicato dall'utente o eventualmente dal tutore/tutrice/amministratore/amministratrice di sostegno dell'ospite della struttura.

La tariffa giornaliera a carico dell'utente, così come specificato al precedente paragrafo, potrà variare in relazione all'eventuale intervento economico integrativo richiesto dall'utente stesso e calcolato in base all'attestazione Isee secondo quanto disposto dal regolamento di accesso alle prestazioni di SdS/zona distretto.

Il pagamento dovrà avvenire mediante utilizzo della piattaforma "pagoPA".

### 3.6 Rilascio copia Cartella Clinica e Documenti Amministrativi

Può essere richiesta copia dei seguenti documenti :

- cartella clinica;
- documentazione attestante la degenza;
- altra documentazione amministrativa.

In attuazione a quanto previsto dall'apposito regolamento aziendale, viene di seguito riportato il relativo iter amministrativo-procedurale:

1. la richiesta può essere presentata brevi manu (presso ufficio Protocollo con sede presso Villa Pizzetti - GR), tramite servizio postale (raccomandata AR) oppure tramite PEC (ausltoscanasudest@postacert.toscana.it) da:
  - l'utente direttamente interessato; se l'utente è minorenne, dal genitore o dal tutore/tutrice legale;
  - il proprio medico di famiglia, che abbia una delega scritta da parte dell'utente;
  - l'Autorità giudiziaria, gli enti previdenziali, il Servizio Sanitario Nazionale;
2. la suddetta documentazione sarà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta e previo pagamento di quanto dovuto così come esplicitato nel relativo regolamento aziendale sopra citato.

## 4. LA VITA IN STRUTTURA

La struttura è dotata di un sistema di programmazione e contrattazione delle attività collettive e personali per ogni utente e conseguentemente gli orari della giornata sono flessibili e adattabili rispetto agli utenti e alle loro diverse esigenze.

Gli operatori, presenti in determinate fasce orarie e per un massimo di ore 6 giornaliere, in concertazione con gli utenti decidono delle "Regole interne di Gestione" degli spazi comuni.

Nella struttura è infatti presente un calendario dettagliato dei turni di responsabilità giornaliera e settimanale per ogni ambito domestico della vita comunitaria, in base alla capacità residue personali.

Gli utenti sono liberi di pianificare attività esterne di tipo culturale, ludico e sportive e gli operatori potranno proporre anche attività in collaborazione con realtà territoriali.

La giornata tipo si articola, quindi, con le modalità di seguito descritte:

Ore	Attività
8:00-9:00	Sveglia, igiene personale e colazione
9:00/10:00	Pulizia e riordino dei locali comuni e delle camere
10:00/11:30	Attività specifiche per ogni utente
11:30	Preparazione pranzo
12:30 – 13:30	Pranzo
13:30	Riordino cucina e locali comuni
14:00	Tempo libero/Riposo
15:30	Incontro di gruppo ed attività artistiche/sportive/sociali
18:30	Preparazione cena.
19:30-21:00	Cena, pulizia e riordino dei locali comuni
21:30	Tempo libero e riposo

Tali orari possono subire variazioni sulla base delle attività del centro che coinvolgono i pazienti. Il rispetto degli orari è parte integrante della motivazione al trattamento e viene regolarmente verificato. Il planning settimanale garantisce risposte a bisogni complessi e composti, provenienti da pazienti con necessità individuali differenziate. La partecipazione alle attività previste dal planning è obbligatoria. L'utente potrà essere esonerato dal prendere parte ad un'attività specifica solo se concordato con l'equipe multidisciplinare.

#### 4.1 Visite dei parenti

I rientri in famiglia e le visite dei familiari verranno definiti a seconda delle situazioni specifiche con l'equipe di riferimento.

### 5. DIMISSIONI

A seguito della verifica del PTRI e del parere positivo dell'intera equipe di riferimento si potrà procedere alle dimissioni dell'utente. In questo caso l'equipe redige un progetto di dimissione dalla struttura in cui verranno elaborati e descritti tempi e modalità di verifica per la dimissione stessa, prevedendo diverse possibilità quali: rientro nel contesto familiare, inserimento in un contesto residenziale di differente tipologia o a diversa intensità riabilitativo-assistenziale, inizio di un percorso abitativo autonomo.

Come previsto dal regolamento della struttura le dimissioni, oltre al completamento del progetto di cui sopra, possono avvenire a seguito del verificarsi di ulteriori condizioni, quali:

- scadenza del termine autorizzato;
- trasferimento in struttura a diversa intensità;
- gravi infrazioni al regolamento interno;
- mancato rispetto del programma concordato;

- interruzione unilaterale volontaria; in tale casistica le dimissioni sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte dell'utente/ familiare responsabile/tutore/tutrice.

## 6. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA

### 6.1 Diritti dell'Utente

- diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge;
- diritto del rispetto alla dignità;
- diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo;
- diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza;
- diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile;
- ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;
- diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il Case manager e l'equipe della struttura.

### 6.2 Doveri dell'Utente

- è doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura;
- è doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo;
- l'utente deve attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure;
- è doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- ogni utente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare al programma terapeutico.

## 7. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### 7.1 Tutela della Privacy

Nell'esclusivo interesse degli utenti, gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'utente sono forniti dal Responsabile aziendale della struttura e/o dal Case Manager dell'utente. Nell'esclusivo interesse e garanzia dei diritti dell'utente, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i pazienti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato. All'atto dell'ingresso in struttura viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali della normativa vigente.

### 7.2 Tutela della sicurezza dell'Utente

I percorsi e i progetti individuali degli utenti della struttura prevedono livelli di intensità assistenziale e tipologie di intervento personalizzati; gli utenti saranno quindi coinvolti nelle attività ed accompagnati in maniera diversificata nel rispetto delle regole e dei comportamenti da tenere per minimizzare i rischi, in termini di probabilità.



Carta dei servizi  
Struttura Riabilitativa Psichiatrica  
per trattamenti socio-riabilitativi  
Via Grecia nr. 12 - Grosseto (S.R.P. 3)

Pag. 10 di 11

Le regole di condotta verranno progressivamente interiorizzate dagli utenti che saranno supportati dagli operatori con un approccio di “learning by doing”, al fine di coinvolgere gli utenti nell’identificazione e corretta percezione dei rischi e nella corretta risposta all’emergenza ove questa si verifichi.

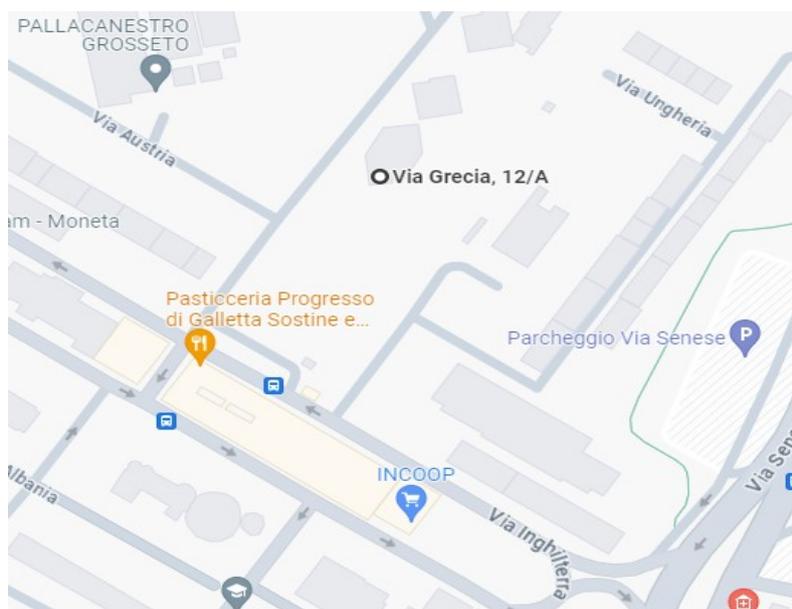
L’intero personale della struttura è formato per la gestione delle emergenze e la Sicurezza, ed è quindi in grado di supervisionare i livelli di rischio e intervenire in caso di eventuali comportamenti pericolosi degli utenti.

### **7.3 Suggerimenti e reclami**

E’ possibile esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti attraverso la compilazione di apposito questionario di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti da richiedere e consegnare al personale presente in struttura oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta, collocata presso il CSM di Villa Pizzetti. Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all’inoltro alla Direzione Aziendale.

## 8. COME RAGGIUNGERCI

La struttura di Via Grecia è situata in Grosseto, Via Grecia n. 12.



## 9. CONTATTI

**Referente Strutture Residenziali:** Dr.ssa Nadia Magnani - recapito telefonico: 0564-485681 - indirizzo mail: [nadia.magnani@uslsudest.toscana.it](mailto:nadia.magnani@uslsudest.toscana.it)

**Responsabile UFSMA:** Dr.ssa Edvige Facchi - recapito telefonico: 0564-485681 - indirizzo mail: [edvige.facchi@uslsudest.toscana.it](mailto:edvige.facchi@uslsudest.toscana.it)

**Contatti telefonici per struttura :** recapito telefonico 0564-485569