



Struttura terapeutica – riabilitativa per i Disturbi Alimentari “Casa Mora”

CARTA DEI SERVIZI

Castiglione della Pescaia (GR)

INDICE

1 – Premessa	
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi.....	
1.2 La Mission.....	
1.3 Valori e principi fondamentali.....	
1.3.1 I nostri Valori.....	
1.3.2 Principi Fondamentali.....	
2 – Presentazione	
2.1 Programma Riabilitativo.....	
2.1.1 Percorso ambulatoriale	
2.1.2 Percorso semi-residenziale.....	
2.1.3 Percorso residenziale	
2.2 Il personale della struttura	
2.3 L'articolazione della Struttura.....	
3 - Accoglienza e Informazioni	
3.1 Criteri di Ammissione e Dimissione.....	
3.2 Modalità di accesso ai percorsi semiresidenziali e residenziali	
3.2.1 Richiesta di accesso	
3.2.2 Richiesta di accesso utente proveniente da altre aziende sanitarie della Regione Toscana e/o fuori Regione Toscana	
3.2.3 Verifica e monitoraggio.....	
3.2.4 Cosa portare per il ricovero.....	
3.2.5 Denaro e Oggetti di valore.....	
3.3 Oneri del trattamento (retta semiresidenza e residenza).....	
3.4 Rilascio copia Cartella Clinica e Documenti Amministrativi.....	
4 – La Vita in Struttura	
4.1 Le riunioni d'equipe, le visite di controllo e le terapie.....	
4.2 Il Volontariato	
4.3 Visite dei parenti dei ricoverati.....	
4.4 Servizi Alberghieri.....	
5 – Diritti e Doveri della Persona	
5.1 Diritti del Paziente.....	
5.2 Doveri dell'Utente.....	
6- Relazioni con il Pubblico	
6.1 Tutela della Privacy.....	
6.2 Suggerimenti e Reclami.....	
7- Come Raggiungerci.....	
8- Contatti.....	

1 – Premessa

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi la Struttura dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 La Mission

La struttura residenziale e semiresidenziale Centro Disturbi Alimentari CASA MORA è rivolta al trattamento di pazienti affetti da Disturbi della nutrizione e della alimentazione.

Tali disturbi costituiscono un insieme di sindromi ad etiologia multifattoriale, caratterizzati da alcuni elementi psicopatologici comuni, comprendenti un insieme di alterazioni affettive, cognitive e comportamentali strettamente correlate all'ingestione di cibo e all'immagine corporea. Qualora non riconosciute o non adeguatamente trattate, tali sindromi possono condurre a gravi conseguenze psicologiche, internistiche e marcato peggioramento della qualità della vita.

La ricerca scientifica degli ultimi anni ha messo in evidenza che il trattamento di queste patologie è efficace se condotto secondo una strategia multidisciplinare, che comprenda un approccio psicologico, nutrizionale, educativo e farmacologico.

La finalità perseguita è quella di porre in atto programmi terapeutici, assistenziali e riabilitativi per pazienti di minore età (14-18 anni) e maggiore età affetti da tali disturbi portando il soggetto ad un grado di relazione con il cibo il più possibile vicina alla normalità.

Gli obiettivi specifici sono:

1. la normalizzazione del comportamento alimentare e del peso;
2. il miglioramento delle condizioni cliniche generali;
3. il miglioramento della psicopatologia specifica del disturbo e della sintomatologia psicologico - psichiatrica ad esso associata.

1.3 Valori e Principi fondamentali

La Struttura, ispirandosi alla mission sopra illustrata, ha definito fondamentali principi da perseguire nell'erogazione dei suoi servizi, su cui sono improntati i rapporti con la propria utenza.

La Struttura infatti è guidata, nello svolgimento delle proprie funzioni, dall'impegno verso la trasmissione ed il rispetto di importanti 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 SÉ STESSO E DELL'ALTRO - Sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo considerando anche la 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.

SOLIDARIETÀ - Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco.

IMPARZIALITÀ - L'atteggiamento e il comportamento del personale sono guidati da criteri di imparzialità e obiettività.

RESPONSABILITÀ 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 Programma Riabilitativo

La riabilitazione psico-nutrizionale dei disturbi dell'alimentazione richiede un approccio multidisciplinare in grado di gestire oltre alle complicazioni nutrizionali, la psicopatologia specifica del disturbo dell'alimentazione, nonché la psicopatologia generale eventualmente presente.

I percorsi di intervento sono individualizzati attraverso programmi personalizzati adattati alle specifiche esigenze del paziente, modulati sul singolo caso, con un approccio multidisciplinare, mediante la predisposizione di un progetto individuale (PTRI).

Il percorso terapeutico riabilitativo può essere:

- ambulatoriale;
- semiresidenziale (Centro Diurno);
- residenziale.

Tutti gli interventi vengono monitorati e valutati nella loro efficacia e appropriatezza.

Tutto il personale svolge percorsi di aggiornamento specifico con supervisioni continue.

2.1.1 Percorso ambulatoriale

Esso costituisce il nucleo fondamentale dell'attività diagnostica e terapeutica e svolge funzione di filtro per i successivi livelli terapeutici, di ricovero riabilitativo e ordinario, in relazione agli elementi clinici emersi durante l'iter diagnostico.

In questo livello di cura non è necessario monitorare quotidianamente le condizioni fisiche e psicologiche del paziente, poiché è indicato per pazienti la cui sintomatologia fisica e psicologica appare sufficientemente stabile e che presentano una buona motivazione al trattamento. Il trattamento ambulatoriale non è indicato per pazienti gravemente sottopeso (per es. Indice Massa Corporea IMC < 14), a meno che non abbiano un'alta motivazione al trattamento, il sostegno della famiglia e ci sia la disponibilità di un ricovero immediato nel caso il paziente non dovesse rispondere alla terapia ambulatoriale. L'approccio terapeutico ambulatoriale ai disturbi dell'alimentazione deve fornire al paziente i trattamenti psicologici consigliati dalle linee guida nazionali e internazionali, in particolare nei pazienti con malnutrizione in difetto e in eccesso, un trattamento nutrizionale individualizzato. Per tale motivo l'equipe multidisciplinare dell'unità ambulatoriale specialistica è composta da psichiatra/neuropsichiatra infantile, dietista, medico nutrizionista e psicologo.

Le figure professionali dell'area medico nutrizionale nell'unità ambulatoriale specialistica hanno i seguenti compiti:

- rilevare i dati antropometrici e l'anamnesi clinico-nutrizionale;
- affrontare la malnutrizione per eccesso e per difetto;
- affrontare i comportamenti disfunzionali (metodi di compenso, iperattività, abbuffate);
- affrontare altri comportamenti non salutari di controllo del peso;
- monitorare le variazioni di peso e della composizione corporea.

L'obiettivo del trattamento ambulatoriale è innanzitutto la riduzione della sintomatologia, per diminuire il rischio che il paziente debba ricorrere al ricovero ospedaliero o residenziale ma anche per permettere allo stesso di affrontare il percorso terapeutico nelle migliori condizioni psico-fisiche possibili e con una motivazione sufficiente.

2.1.2 Percorso semi-residenziale del Centro Diurno

Questo livello di cura si rende necessario quando il percorso ambulatoriale non è stato valutato opportuno o nel caso non abbia avuto i risultati attesi.

Il trattamento semiresidenziale viene preferito nei casi in cui il paziente, pur non rispondendo al trattamento ambulatoriale, abbia una motivazione al trattamento maggiore e un migliore controllo sui sintomi alimentari.

Le condizioni psicologiche e anche quelle cliniche possono essere meno compromesse e anche il contesto familiare offre migliori opportunità di aiuto al paziente nel suo percorso. Viene anche suggerito quando il paziente, per ragioni familiari, scolastiche o lavorative, non possa intraprendere un percorso residenziale completo.

I pazienti del percorso semiresidenziale e quelli del percorso residenziale svolgono durante la giornata sostanzialmente lo stesso tipo di attività. Durante la giornata sono realizzate attività che mirano a reintegrare mente e corpo e a restituire significato al sintomo e alla dispercezione così intensamente presenti nei Disturbi Alimentari.

La realizzazione dei programmi avviene attraverso l'attività sinergica dell'equipe multidisciplinare aziendale e dell'equipe professionale, rispettivamente responsabile dei trattamenti psicologici, psichiatrici, farmacologici, medico-nutrizionali e responsabile dei percorsi assistenziali, riabilitativi e di inclusione sociale.

Per ciascun utente che accede alla struttura Casa Mora viene redatto il **PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.T.R.I.)** definito ed elaborato dall'equipe multidisciplinare aziendale.

Nel P.T.R.I. sono esplicitati:

- obiettivi terapeutici e riabilitativi specifici;
- tipologia e frequenza degli interventi terapeutici, riabilitativi e socio-assistenziali;
- il nominativo del case manager di riferimento individuato tra gli operatori dell'equipe multidisciplinare aziendale;
- la definizione degli impegni assunti dai familiari (ove coinvolti) e concordati con gli stessi, modulati in base all'età;
- la calendarizzazione delle verifiche.

Il percorso si sviluppa all'interno della struttura per un periodo di accoglienza che varia da:

- tre mesi ad un massimo di sei mesi, nel semi-residenziale;
- tre mesi ad un massimo di un anno, nel residenziale;

sempre tenuto conto degli obiettivi terapeutici, riabilitativi e del contesto di vita del paziente.

I protocolli di intervento sono sottoposti a continua verifica e monitoraggio.

Il trattamento semiresidenziale viene anche utilizzato come proseguimento del programma residenziale attraverso l'offerta di moduli settimanali previsti dopo la dimissione.

2.1.3 Percorso residenziale

Il percorso residenziale è deputato al trattamento di pazienti affetti da Disturbo Alimentare dove sia insufficiente o inefficace il trattamento ambulatoriale e semiresidenziale. La residenza può accogliere pazienti da tutta la Toscana e dalle regioni limitrofe.

In sintesi la riabilitazione intensiva rappresenta un nodo cruciale nella rete assistenziale quando:

- il livello di gravità e comorbidità è elevato;
- l'impatto sulla disabilità e sulla qualità di vita del paziente è gravoso;
- gli interventi da mettere in atto diventano numerosi ed è opportuno – per ragioni sia cliniche sia economiche – concentrarli in tempi relativamente brevi secondo un progetto coordinato;
- precedenti percorsi a minore intensità non hanno dato i risultati sperati e il rischio per lo stato di salute del paziente tende ad aumentare.

Il trattamento è controindicato in caso di grave instabilità medica e psichiatrica e in presenza di uso continuativo di sostanze stupefacenti o di alcool.

Il trattamento riabilitativo residenziale si caratterizza come integrato tra le varie discipline mediche e si avranno quindi interventi di tipo medico, psichiatrico, farmacologico, nutrizionale, psicologico ed educativo. Le figure professionali sanitarie che compongono l'equipe terapeutica dovrebbero essere le stesse del percorso ambulatoriale, se il caso è già conosciuto, mentre se si tratta di un nuovo ingresso viene assegnato uno psicologo psicoterapeuta e una dietista di riferimento per i trattamenti psicologici e nutrizionali.

Anche in questo livello di cura per ciascun utente viene redatto il **PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.T.R.I.)** definito ed elaborato dall'equipe multidisciplinare aziendale, così come presentato nel paragrafo precedente.

2.2 Il personale della struttura

Le figure professionali presenti in struttura sono:

- Psichiatra;
- Psicologo;
- Neuropsichiatra infantile;
- Nutrizionista;
- Infermiere;
- Dietista;
- Educatore professionale;
- Fisioterapista;
- Operatore socio-assistenziale addetto all'assistenza di base formato;
- Amministrativo.

Il personale che lavora nella struttura è organizzato in due equipe:

- **equipe multidisciplinare aziendale:** gruppo integrato di professionisti della Azienda USL TSE (psichiatra, psicologo, neuropsichiatra infantile, nutrizionista) coordinata dal *Responsabile aziendale della struttura*;
- **equipe professionale:** gruppo integrato di professionisti del partner (infermiere, educatore professionale, dietista, fisioterapista, operatore socio-assistenziale e amministrativo) coordinato dal *Coordinatore dei percorsi terapeutico-riabilitativi*.

2.3 L'articolazione della Struttura

La struttura **Casa Mora**, accreditata dalla Regione Toscana convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, si inserisce nella rete territoriale della Azienda Usl Toscana Sud Est.

La struttura è collocata a Castiglione della Pescaia nella provincia di Grosseto in località "Casa Mora" (da cui deriva il nome) ai piedi di una piccola collina, immersa nel verde della Maremma vicino alla costa.

L'edificio, di recente costruzione, si sviluppa in un unico complesso corredato all'esterno di un grande parcheggio e un giardino.

Piano Terra

- Accettazione
- Uffici Amministrativi
- Ambulatori dei medici, psicologi e dietisti
- Archivio
- Locali Tecnici
- n. 3 Bagni (di cui uno per disabili)

Piano Primo

- Sala Riunioni e Conferenze
- Ambulatori dei medici, psicologi e dietisti
- Palestra
- Sale di attesa
- Stanza Operatori e Spogliatoio
- Sala per attività e Laboratori di gruppo
- Soggiorno
- Sala Pranzo
- Cucina
- n. 10 Bagni (di cui n. 2 per disabili)

Piano secondo

- Sale di degenza

- n. 9 Bagni (di cui n. 2 per disabili)
- Accesso alla Terrazza

3 - Accoglienza e Informazioni

3.1 Criteri di Ammissione e Dimissione

Casa Mora è accreditata col Servizio Sanitario Nazionale, ed accoglie utenti residenti sia nel territorio dell'Azienda USL Toscana Sud Est sia provenienti da altre Aziende della Regione Toscana o di altre Regioni.

I pazienti con Disturbo Alimentare **ammessi** al trattamento semiresidenziale o residenziale devono rispondere ai seguenti requisiti:

- Assenza di grave comorbidità psichiatrica
- Assenza di abuso e/o dipendenza di sostanza e alcool da almeno sei mesi
- Condizioni generali non compromesse e instabili in acuzie che necessitano prima di una fase di 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 dal paziente e, nel caso sia minore, anche dai genitori dello stesso o dal tutore legale.

La **dimissione** viene concordata dall'Equipe con l'Utente, se minore con i genitori o tutore, e con il Servizio Inviante. La lettera di dimissione consegnata riporta tutte le indicazioni necessarie per la prosecuzione delle cure al domicilio ed eventuali visite di follow-up.

Le dimissioni volontarie, non disposte dai sanitari, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da **parte del paziente/ familiare responsabile/tutore**.

3.2 Modalità di Accesso ai percorsi semiresidenziali e residenziali

3.2.1 Richiesta di accesso

La richiesta per l'accesso ai servizi terapeutici riabilitativi semi-residenziali e residenziali può essere effettuata da:

- direttamente dall'utente o dai suoi familiari o tutore, se minore;
- professionista sanitario-di riferimento dell'utente (medico medicina generale, pediatra libera scelta, psichiatra, neuropsichiatra infantile, psicologo);
- equipe multidisciplinare di riferimento dell'utente.

Successivamente alla richiesta di accesso ai servizi di Casa Mora, tramite prenotazione e trasmissione della documentazione necessaria (vedi contatti riportati al paragrafo "Contatti"), viene compilata da parte del personale una scheda iniziale di prime informazioni.

Le schede raccolte vengono esaminate settimanalmente dalla equipe multidisciplinare aziendale.

In base all'ordine di richiesta i pazienti vengono invitati ad una prima visita di valutazione entro un mese dalla prenotazione come sopra specificata.

La prima visita e la valutazione multidimensionale del bisogno sono effettuate dall'Equipe multidisciplinare aziendale che visiona la richiesta e valuta la compatibilità con i servizi offerti dalla struttura e predispone il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (P.T.R.I.)**.

In base agli esiti della valutazione il paziente viene inserito in una delle Liste di attesa per i diversi regimi del piano di trattamento Disturbo Alimentare, ovvero:

- Lista di attesa del regime MCA, Media Complessità Assistenziale> Semiresidenza;
- Lista di attesa del regime ACA, Alta Complessità Assistenziale> Residenza.

La durata della permanenza all'interno della struttura viene decisa dopo una fase di osservazione della durata di due settimane, al termine della quale si concorda il **Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.)** specificamente definito ed elaborato dall'Equipe professionale, in coerenza con il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (P.T.R.I.)** proposto dall'equipe multidisciplinare aziendale per l'inserimento in struttura.

3.2.2 Richiesta di accesso utente proveniente da altre aziende sanitarie della Regione Toscana e/o fuori Regione Toscana

In questo caso la procedura di accesso, di cui al paragrafo precedente, dovrà rispettare ulteriori specifiche, quali:

- il P.T.R.I. dell'utente deve essere elaborato dal Responsabile della Struttura congiuntamente al professionista/equipe dell'azienda sanitaria di residenza dell'utente medesimo;
- autorizzazione e/o accordo contrattuale tra aziende sanitarie, che include i termini e modalità del pagamento della retta a carico dell'Azienda sanitaria di residenza.

3.2.3 Verifica e monitoraggio

Nei progetti (P.T.R.I. e P.R.I.) sono previsti momenti per la verifica e il monitoraggio periodico delle attività, al fine di assicurare la procedura congiunta tra le parti professionali coinvolte.

Per le verifiche dei PP.TT.RR.II. saranno calendarizzati incontri periodici tra il Coordinatore dei percorsi terapeutico-riabilitativi e il Responsabile aziendale della struttura, per verificarne il perseguimento degli obiettivi breve/medio/lungo termine.

3.2.4 Cosa portare per il ricovero

Nel giorno e l'ora concordati per l'inizio del ricovero, il paziente verrà indirizzato all'ufficio accettazione dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari ed all'apertura della cartella del ricovero. Alla persona o ai suoi familiari o tutore, se minore, verranno forniti il regolamento della struttura e il planning delle attività previste ogni settimana.

Una volta esaurite le formalità amministrative il paziente verrà indirizzato al medico, psicologo, infermiere o dietista in turno che compila scheda anagrafica e fa firmare il consenso informato, illustra il regolamento di struttura che fa firmare al paziente o delegato (ADS-Tutore- Genitore)

Documentazione necessaria:

- ✓ documento di identità, tessera sanitaria e codice fiscale;
- ✓ documentazione sanitaria che non sia stata già fornita nella visita precedente;
- ✓ certificazioni di eventuali allergie e intolleranze.

Nel caso di accesso alla semiresidenza il paziente viene poi accolto dagli operatori e gli viene assegnato un armadietto personale dove riporre oggetti di uso quotidiano:

- tazza per colazione;
- piatto, bicchiere e posate;
- tovaglietta di plastica;
- coperta (durante la stagione invernale);
- spazzolino da denti e dentifricio;
- ciabatte;
- tappetino per rilassamento;
- calzini antiscivolo;
- nr. 2 quadernoni, pennarelli e/o matite colorate

Nel caso di accesso alla residenza viene assegnato un posto letto in una camera ad uno o due posti, provvista di armadio e scrivania. Oltre agli oggetti di uso quotidiano sarà cura di avere con sé dei ricambi di vestiario per circa un mese, delle lenzuola e un copriletto, asciugamani, saponi, shampoo, phon.

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

3.2.5 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 di Casa Mora 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.

3.3 Oneri del trattamento (retta semiresidenza e residenza)

Nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), di cui al D.P.C.M 12 gennaio 2017, sono assicurate, a livello di assistenza distrettuale, servizi e prestazioni a favore di pazienti affetti da Disturbi della

nutrizione e della alimentazione e conseguentemente gli oneri dei trattamenti, attivati sia in regime semiresidenziale che residenziale, sono a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Nel caso in cui l'utente provenga da altre aziende sanitarie della Regione Toscana e/o fuori Regione Toscana la spesa della permanenza in struttura sarà a totale carico dell'Azienda Asl di residenza dell'utente medesimo, previa sottoscrizione di apposito accordo contrattuale regolante, tra l'altro, anche i termini e le modalità del pagamento della retta come sopra dettagliata.

Nello specifico la retta giornaliera per i suddetti trattamenti è così determinata:

- regime semiresidenziale è pari ad € 150,00;
- regime residenziale è pari ad € 285,00.

3.4 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 di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 1628 del 27/12/2022, viene di seguito riportato il relativo iter amministrativo-procedurale:

1. la richiesta può essere presentata, utilizzando il modulo allegato (Allegato A), brevi manu (presso ufficio accettazione della struttura), 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 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 modulo sopra richiamato (Allegato A).

4 – La Vita in Struttura

La giornata all'interno della struttura è scandita dal programma terapeutico e riabilitativo (oggetto del *planning settimanale*) che prevede in primo luogo le **terapie nutrizionali**, che sono stabilite in cinque appuntamenti giornalieri contraddistinti da un orario di inizio e da uno di conclusione:

- 8,00-8,30 colazione assistita;
- 10,30-10,45 spuntino assistito;
- 12,30-13,30 pranzo assistito;
- 16,30 -17,00 merenda assistita;
- 18.45-19.45 cena assistita.

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. L'adesione al programma terapeutico, alla sua organizzazione e al regolamento della struttura sarà sottoscritta dal paziente o dai suoi familiari se minore, tramite un contratto terapeutico e comporterà l'esclusione o l'interruzione del trattamento nel caso non ci sia adesione. Il significato del contratto terapeutico è quello di creare una cornice di stabilità in cui il paziente e gli operatori possano lavorare in modo tranquillo e sicuro.

Le attività vengono gestite in modo strutturato dall'equipe professionale per la traduzione operativa degli obiettivi previsti nei progetti terapeutico riabilitativi individuale (P.T.R.I.) e riabilitativo individuale (P.R.I.).

Il **planning settimanale** garantisce risposte a bisogni complessi e composti, provenienti da pazienti con necessità individuali differenziate.

Il planning prevede le attività riabilitative di gruppo e individuali, le terapie nutrizionali, il trattamento di familiarizzazione con il cibo, i laboratori artistici, di scrittura e di lettura, la visione di film con una discussione.

Inoltre sono previste alcune attività ricreative e i momenti di svago libero. A secondo della stagione e delle presenze nella semi-residenza e residenza vengono programmate alcune uscite dalla struttura in gruppo per la partecipazione ad attività esterne.

La partecipazione alle attività previste dal planning è obbligatoria. Il paziente potrà essere esonerato dal prendere parte ad un'attività specifica solo se concordato con l'equipe.

4.1 Le riunioni d'equipe, le visite di controllo e le terapie

L'equipe si confronta sull'andamento del percorso di cura di ogni paziente attraverso riunioni settimanali della equipe multidisciplinare aziendale e della equipe professionale.

Ogni settimana è prevista una visita con il medico nutrizionista, una visita con il medico psichiatra, una visita con la dietista. Sono inoltre effettuate settimanalmente la psicoterapia individuale e di gruppo, mentre la psicoterapia familiare può essere effettuata ogni quindici giorni.

Le sedute riabilitative di fisioterapia vengono decise secondo il progetto riabilitativo individualizzato.

La terapia farmacologica viene somministrata dagli infermieri secondo il piano del personale medico.

4.2 Il Volontariato

Particolare importanza riveste il ruolo del volontariato che affianca il personale educativo nelle attività ricreative e attività interne ed esterne alla struttura.

A Casa Mora sono presenti delle associazioni di volontariato che operano a supporto degli operatori prestando la loro opera attenendosi ai percorsi e progetti dei pazienti.

4.3 Visite dei parenti dei ricoverati

Nel percorso semi-residenziale non sono previste visite dei familiari durante la permanenza, se non precedentemente concordate con l'equipe. Sono invece previsti, durante il programma riabilitativo, incontri familiari con l'intera equipe (rivalutazione del percorso terapeutico) o con una figura professionale specifica.

Nel percorso residenziale sono previsti incontri in presenza con i familiari dopo un mese dall'ingresso e sono poi stabilite visite periodiche nel fine settimana, secondo quanto concordato con l'equipe multidisciplinare aziendale e il case manager. Valgono anche per il percorso residenziale gli incontri di rivalutazione con l'intera equipe.

4.4 Servizi Alberghieri

La struttura Casa Mora mette a disposizione per gli ospiti i seguenti servizi alberghieri:

- ristorazione;
- lavanderia e guardaroba;
- pulizie e sanificazioni

Altresì è garantita la manutenzione del verde adiacente la struttura e lo smaltimento rifiuti.

5 – Diritti e Doveri della Persona

5.1 Diritti della persona

- 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.

5.2 Doveri della persona

- 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;
- il paziente 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 paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare al programma terapeutico.

6- Relazioni con il Pubblico

6.1 Tutela della Privacy

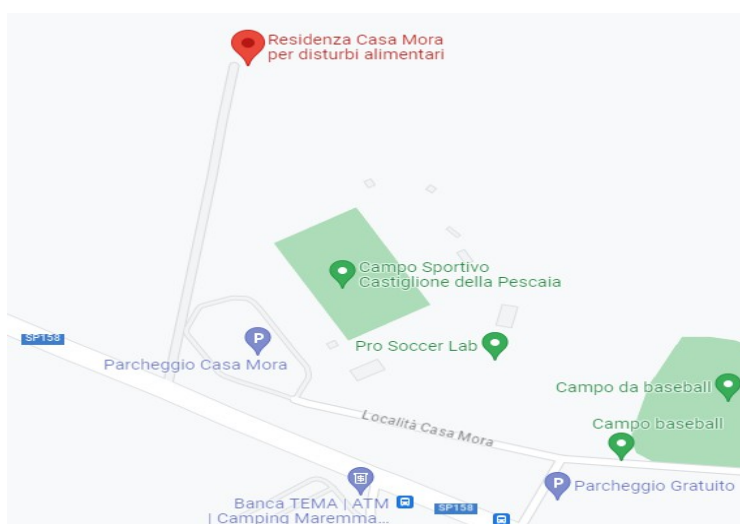
Nell'esclusivo interesse degli utenti, gli aggiornamenti sulle condizioni di salute del paziente sono forniti dal Responsabile aziendale della struttura e/o dal Case Manager del paziente. Nell'esclusivo interesse e garanzia dei diritti dell'utente, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente 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.

6.2 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 da richiedere e consegnare al personale sanitario e/o amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta, collocata presso l'ufficio accoglienza al piano interrato. Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all'inoltro alla Direzione Aziendale.

7- Come Raggiungerci

La struttura è situata in Località Casa Mora 22, Castiglione della Pescaia (GR).



8- Contatti

Responsabile aziendale della Struttura: Dott.ssa Margherita Papa - recapito telefonico: 3351839975
 - indirizzo mail: margherita.papa@uslsudest.toscana.it

Segreteria: dal lunedì al sabato con orario dalle ore 8 alle ore 14 – recapito telefonico: 0564-486130 –
 indirizzo mail: dnacasamora.gr@uslsudest.toscana.it