

# Carta dei Servizi

**Struttura Riabilitativa Psichiatrica per  
Trattamento Terapeutico Riabilitativo a carattere  
estensivo ad alta intensità assistenziale (SRP.2A)  
Residenza Via Allende n. 1 – Follonica (GR)**

## 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 Oneri del trattamento (retta residenza).....	6
3.6 Rilascio copia Cartella Clinica e Documenti Amministrativi.....	6
4. LA VITA IN STRUTTURA.....	7
4.1 Visite dei parenti.....	8
5. DIMISSIONI.....	8
6. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA.....	8
6.1 Diritti dell'utente.....	8
6.2 Doveri dell'Utente.....	8
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.....	9
8. COME RAGGIUNGERCI.....	10
9. CONTATTI.....	10

## 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 Allende n. 1 a Follonica (GR) è quella di accogliere, all'interno della Rete dei servizi della salute mentale adulti, pazienti con disturbo psicopatologico grave e gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale per i quali si ritengono efficaci interventi terapeutici - riabilitativi a carattere estensivo, ad alta intensità assistenziale.

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 .



Carta dei servizi  
Struttura Riabilitativa Psichiatrica  
per trattamento terapeutico riabilitativo a carattere  
estensivo ad alta intensità assistenziale  
Via Allende - Follonica (S.R.P. 2A)

Pag. 4 di 10

## **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 Follonica (GR), Via Allende n. 1, è destinata ad accogliere un numero complessivo di 5 utenti, con età tra 18 e 65 anni, con disturbo psicopatologico grave e gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale per i quali si ritengono efficaci interventi terapeutici - riabilitativi a carattere estensivo, ad alta intensità assistenziale

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 Allende è classificabile come Struttura Residenziale psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativo a carattere estensivo ad alta intensità assistenziale, - S.R.P. 2 A.

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.

Nella struttura è garantita la presenza h 24 con almeno un OSS nelle ore notturne.

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 Allende 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, condiviso quindi con l'equipe multidisciplinare della struttura.

### 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 Oneri del trattamento (retta residenza)

Secondo quanto previsto dall'art. 33 del DPCM 12 gennaio 2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza di cui all'art. 1, comma 7, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502", i trattamenti residenziali terapeutico-riabilitativo nella struttura SRP2 sono a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

### 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

I diversi momenti della giornata sono calendarizzati e strutturati al fine di mantenere un clima di lavoro riabilitativo all'interno di uno spazio abitativo condiviso.

Le attività quindi si svolgono in un'ottica di graduale coinvolgimento ed emancipazione degli ospiti nel raggiungimento del maggior grado di autonomia auspicabile per ciascun utente, attraverso l'attivazione degli utenti stessi in compiti e mansioni giornaliere e periodiche. La giornata tipo si articola, quindi, con le modalità di seguito descritte:

Ore	Attività
8:00-8:30	Sveglia, igiene personale e colazione
9:00	Incontro decisionale del mattino per definire le attività quotidiane
10:00	Pulizia e riordino dei locali comuni e delle camere
11:00	Preparazione pranzo
12:15 – 12:30	Preparazione dei tavoli e pranzo
13:00	Riordino cucina e locali comuni
13:30	Tempo libero/Riposo
15:30	Incontro decisionale del pomeriggio per definire le attività quotidiane
16:00	Spazio per attività di gruppo e/o individuali
18:00	Preparazione cena
19:00-19:30	Preparazione dei tavoli e cena
20:00	Pulizia e riordino dei locali comuni
20:30	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. Tali attività vengono gestite in modo strutturato dall'equipe professionale per la traduzione operativa degli obiettivi previsti nei progetti terapeutico riabilitativi individuale (PTRI).

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 definite 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.

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.

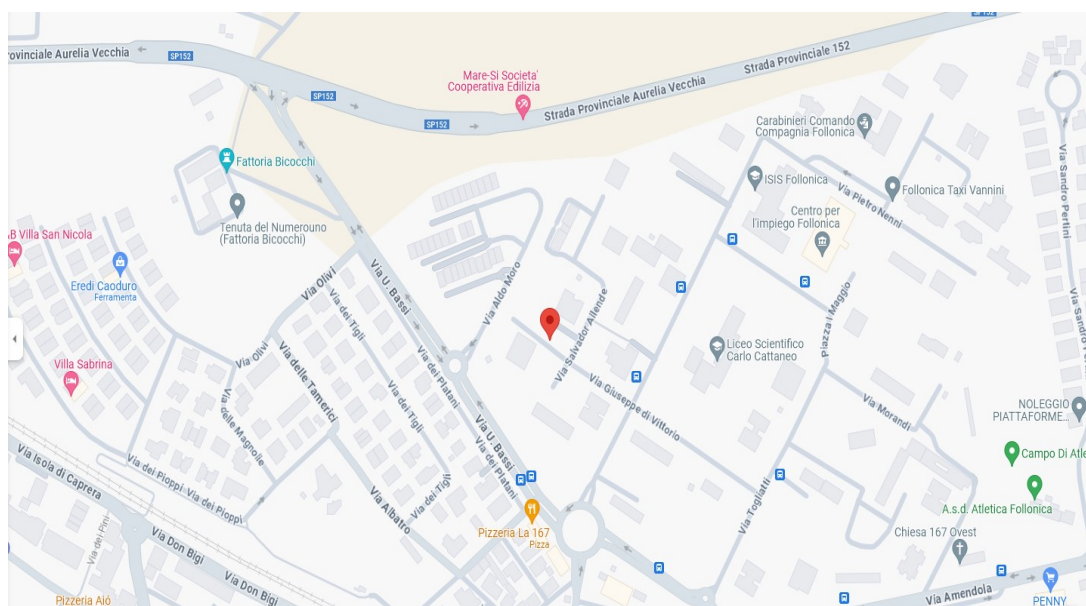
L'intero personale della struttura è formato per la gestione delle emergenze e la Sicurezza, ed è quindi in grado di supervisionare i livelli di rischio e intervenire in caso di eventuali comportamenti pericolosi degli utenti.

### 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 Allende n. 1 è situata in Follonica (GR).



## 9. CONTATTI

**Referente Strutture Residenziali:** Dr. Gian Piero Lombardi - recapito telefonico: 3341143704 - indirizzo mail: gianpiero.lombardi@uslsudest.toscana.it

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

**Contatti telefonici per struttura :** recapito telefonico 0566-59555