Formula
SERVIZI ALLE PERSONE

Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Psichiatrica “Le Radici”

Rev. Febbraio 2026

Via Castello n° 2, 47854 San Savino di Montescudo - Monte Colombo (RN)

Tel. 0541 985702

leradici@formulaserviziallepersone.it PEC leradici@pec.formulaserviziallepersone.it

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet www.formulaserviziallepersone.it nella sezione Servizi Residenziali

1 Premessa

La normativa italiana ha introdotto il documento della **CARTA DEI SERVIZI** al fine di impegnare Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sui criteri per l'accesso e sulle modalità di funzionamento del servizio. Contemporaneamente la Carta dei Servizi mette gli utenti ed i portatori di interesse (stakeholders), in condizione di valutare la qualità del servizio erogato ed il rispetto di quanto dichiarato.

Formula Servizi alle Persone considera questa Carta dei Servizi uno **STRUMENTO DI DIALOGO** con gli stakeholders promuovendo l'informazione e la partecipazione in una ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, aderendo ad una logica di Qualità Totale che propone un approccio fondato su alcune strategie base, quali la centralità dell'utente, la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio, la verifica dei risultati, il coinvolgimento delle risorse umane.

Formula Servizi alle Persone si impegna ad aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Psichiatrica Le Radici per rendere conto dei cambiamenti e delle modifiche necessariamente legate all'evoluzione dell'assistenza e della normativa relativa.

2 Formula Servizi alle Persone

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Formula Servizi alle Persone è una cooperativa sociale di tipo A che partecipa alla costituzione e diffusione del welfare locale insieme ai partner istituzionali e ad altri attori del privato sociale, confermando le forme di collaborazione con i servizi delle Aziende Sanitarie locali, i Distretti socio sanitari territoriali e le Amministrazioni comunali.

Formula Servizi alle Persone gestisce sul **territorio provinciale riminese** diversi **servizi socio-sanitari e sanitari accreditati** tra cui: Residenza Sanitaria Psichiatrica Socio Riabilitativa, Gruppo Appartamento Psichiatrico, Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili, Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, Centro Diurno Anziani, Servizio Socio Assistenziale Domiciliare per il Distretto Socio Sanitario di Riccione.

Inoltre Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio regionale **servizi educativi rivolti ai minori** e **attività ludico ricreative**.

Formula Servizi alle Persone come impresa cooperativa coniuga un duplice vincolo: quello della mutualità e quello dell'efficienza gestionale, condizioni indispensabili che consentono alla nostra organizzazione di competere sul mercato e di operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, Formula Servizi alle Persone implementa e mantiene attivi **SISTEMI DI GESTIONE** secondo le norme **ISO 9001** per la qualità, **ISO 14001** per l'ambiente, **ISO 45001** per la salute e sicurezza dei lavoratori, **SA8000** per la responsabilità sociale (conforme anche alle Convenzioni ILO, alle leggi vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e agli altri riferimenti indicati nella norma **SA8000**), **ISO 11034** per i servizi educativi di infanzia e **UNI PDR 125** per la parità di genere.

Qualità

Ambiente

Responsabilità Sociale

Salute e Sicurezza

Servizi Educativi

Parità di genere

3 I principi fondamentali

Formula Servizi alle Persone **FA PROPRI E SI IMPEGNA A RISPETTARE E A FAR RISPETTARE** nei propri servizi i seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza

L'accesso ai servizi è garantito a tutte le persone, senza distinzione di sesso, genere, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socioeconomiche, condizioni fisiche-cognitive.

Imparzialità

I servizi sono erogati con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e dei loro caregiver ed i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dell'obiettivo primario che è il benessere e la cura dell'utente ed utilizzando le risorse nel miglior modo possibile, garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro, la sicurezza, l'igiene e il comfort dei locali.

Partecipazione

Si favorisce la partecipazione degli operatori e delle operatrici, dell'utenza e caregiver per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle esigenze espresse. Ciascun utente può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. Si favorisce, inoltre, la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Continuità

Sono garantiti servizi continuativi, regolari e senza interruzioni; qualora dovessero verificarsi eventi imprevedibili Formula Servizi alle Persone si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per garantire il massimo benessere dell'utenza.

Trasparenza

Si garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi (procedure, tempi, criteri) ed in merito ai diritti ed opportunità di cui operatori, utenza e caregiver possono godere.

Legittimità

Si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi, in particolare per quanto riguarda la gestione degli aspetti ambientali, della sicurezza sul lavoro e della protezione dei dati personali e della responsabilità amministrativa (D. Lgs 231/01).

Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori e delle lavoratrici all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso il lavoro di équipe che ha l'obiettivo di migliorare le procedure ed integrare i processi di lavoro. Formula Servizi alle Persone si adopera per la diffusione di una cultura di coinvolgimento, di responsabilizzazione e di senso di appartenenza come garanzia della qualità dei servizi erogati.

4 Residenza Sanitaria Psichiatrica "Le Radici"

La Residenza Sanitaria Psichiatrica (RSP) "Le Radici" ha sede a San Savino di Montescudo-Monte Colombo, è situata all'interno delle mura del castello in posizione centrale rispetto alla vita del paese. Nasce come **SERVIZIO RIABILITATIVO PSICHIATRICO** nel maggio del 1997.

La struttura dispone di **SPAZI INTERNI CONFORTEVOLI ED ATTREZZATI PER L'ATTIVITÀ EDUCATIVA/RIABILITATIVA**: il fabbricato è posto su due piani, al piano terra sono presenti cucina, zona pranzo, soggiorno, stanza polivalente, uffici di coordinamento e infermeria, mentre al primo piano sono presenti sette camere doppie e una singola, tutte con bagno in camera. Tutti gli ambienti sono organizzati in modo da garantire il massimo di fruibilità, in relazione alla propria destinazione d'uso. Gli arredi sono funzionali e conformi alle attività che si svolgono all'interno della Residenza. Tutta la struttura è **ATTREZZATA PER IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE**. Per garantire il benessere microclimatico degli utenti, la struttura è provvista di un adeguato sistema di riscaldamento invernale e di raffrescamento estivo. La struttura **È DOTATA DI UN'AREA VERDE QUALIFICATA E PROTETTA** con percorsi pedonali pavimentati accessibili ai disabili, zone d'ombra e di sole, illuminazione adeguata che consente di vivere lo spazio esterno anche di sera. Essendo la struttura collocata al centro del paese, per gli utenti della Residenza è facile uscire dall'abitazione e raggiungere a piedi i luoghi di interesse esistenti, come i negozi, la chiesa, la fermata degli autobus. Il luogo è collegato con i mezzi pubblici ai Comuni limitrofi di Coriano, San Clemente, Morciano di Romagna ed ai comuni più grandi di Rimini e Riccione.

La RSP Le Radici è una struttura a **TRATTAMENTO RIABILITATIVO BIOPSICOSOCIALE A MEDIO TERMINE A CARATTERE ESTENSIVO**. Risponde ai requisiti di accreditamento delle strutture sanitarie RTR estensive (DGR Emilia Romagna n. 1830/2013; n. 1314/2024; n.19960/2023) ed è convenzionata con l'AUSL Romagna. **Nella Residenza sono presenti posti contrattualizzati con AUSL Romagna come da Determina n. 430 del 16/02/2024 del Direttore Gestione Rapporti Con I Servizi Socio Sanitari**.

La Residenza è inserita nella rete dei servizi socio-sanitari territoriali ed assicura la coerenza con le scelte di programmazione socio-sanitaria degli ambiti distrettuali di riferimento e l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, in rapporto all'evoluzione dei bisogni.

Garantisce una ospitalità residenziale di carattere temporaneo rivolta ad un **NUMERO MASSIMO DI 14 PERSONE ADULTE DI AMBO I SESSI**, in condizioni di vulnerabilità psicosociale conseguenti a disagio psichico.

La Residenza collabora attivamente al superamento degli ex OO.PP. e all'accoglienza di pazienti in uscita dalle REMS, aderendo alle più recenti linee programmatiche della Regione Emilia Romagna.

É una struttura **APERTA IN MANIERA CONTINUATIVA PER TUTTO L'ANNO** che assicura un'assistenza specializzata per la riabilitazione e la socializzazione in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia, o verso una domiciliarità con vari livelli di supporto.

I **PRINCIPI BASE** che guidano l'operatività del servizio sono:

- superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disagio psichico, anche di lunga durata;
- migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale dell'utente in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- assicurare sempre la dignità della persona all'interno della struttura;
- garantire il diritto ad un luogo di vita accogliente qualificato e curato;
- favorire, ove possibile, l'inserimento lavorativo.

5 Criteri di ammissione, dimissione e assenze

L'accesso avviene su **INVIO DEL CENTRO DI SALUTE MENTALE** competente **PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI**. In alcuni casi può essere previsto un approccio graduale dell'utente alla Residenza. Ai fini di garantire un accesso equo e trasparente alle prestazioni sono definiti i criteri di eleggibilità e di priorità per l'inserimento, attraverso una lista d'attesa che tiene conto della priorità clinica, delle risorse disponibili, dell'ordine cronologico e del territorio di provenienza della persona per la quale si riceve una proposta di inserimento.

Al momento dell'ammissione, l'utente e il suo caregiver ricevono la Carta dei Servizi e il Regolamento di Struttura e si impegnano ad osservare le regole ivi contenute. La documentazione richiesta per l'inserimento è costituita da:

- Documento di identità valido;
- Tessera sanitaria;
- Certificato di esenzione Ticket;
- Certificazione vaccinazioni;
- Invalidità civile/accompagno;
- Certificazione medica dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- Documentazioni sanitarie pregresse e recenti;
- Eventuali documentazioni relative a ricoveri e dimissioni ospedaliere;
- Piani terapeutici per farmaci che lo richiedono;
- Eventuale documentazione di nomina di amministratore di sostegno, di interdizione olimitazione della capacità giuridica;
- Ogni altro documento utile.

Dopo un periodo di **OSSERVAZIONE** di circa 30 giorni vengono definiti per l'utente, in accordo con i servizi invianti, i percorsi riabilitativi interni ed esterni da attivare, sulla base dei bisogni, interessi e capacità rilevate.

Le **DIMISSIONI** avvengono in seguito al raggiungimento degli obiettivi posti nel progetto di inserimento o alla modifica del progetto individualizzato riabilitativo e di cura, predisposto dai Servizi invianti, secondo modalità condivise fra l'equipe della Residenza, il Servizio inviante e con il coinvolgimento dell'utente/caregiver.

In caso di **ASSENZE** quali rientri temporanei in famiglia, ricoveri ospedalieri o assenze programmate, il mantenimento del posto letto è garantito fino a 30 giorni, salvo eccezioni concordate con il servizio inviante.

6 Figure professionali presenti

La dotazione organica della RSP Le Radici comprende le seguenti figure professionali, dipendenti di Formula Servizi alle Persone:

- **Responsabile Area assistenziale e riabilitativa di Formula Servizi alle Persone**
- **Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione**
- **Responsabile Sistemi di Gestione**
- **Direttore sanitario**
- **Coordinatore di struttura**
- **Educatore coordinatore**
- **Educatori**
- **Infermiere / Risk Manager**
- **Operatore Socio Sanitario**
- **Psicologo**
- **Addette ai servizi domestici**

Di seguito le funzioni di ogni figura professionale.

1 Responsabile Area socio assistenziale e riabilitativa di Formula Servizi alle Persone

- Definisce con il Coordinatore gli indirizzi generali della RSP Le Radici e ne svolge il relativo monitoraggio.
- Collabora con tutta l'equipe multisciplinare per definire programmi e progetti.
- Coordina la verifica dei risultati con il Coordinatore del Servizio e il Responsabile Sistema di Gestione Integrato al fine di individuare punti di forza e criticità del servizio e per attivare strategie di miglioramento.

2 Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)

- Il RSPP ha la responsabilità delle attività definite dal D.Lgs. 81/08 (Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro) e smi.
- Collabora all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.
- Elabora, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e le procedure di sicurezza per le varie attività della RSP Le Radici.
- Propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori in merito alle tematiche della sicurezza.

3 Responsabile dei Sistemi di Gestione

- Ha la responsabilità dei Sistemi di Gestione dell'azienda (Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale, Salute e Sicurezza e Parità di Genere) e mantiene attive e persegue le certificazioni degli stessi.
- È responsabile dell'attuazione di quanto previsto dalla normativa di riferimento sull'igiene degli alimenti.
- Monitora l'andamento delle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa e di ogni servizio.
- Verifica la corretta applicazione dei sistemi di gestione attraverso riunioni periodiche della struttura produttiva (in particolare Responsabile Area Socio Assistenziale Riabilitativa e Coordinatore di Struttura).

4 Direttore sanitario

Svolge compiti e funzioni di direzione medica e presta assistenza medica.

5 Coordinatore di Struttura

- Rappresenta la RSP Le Radici verso l'esterno ed è il responsabile della gestione complessiva. In particolare:
- Coordina le attività con attenzione ai progetti terapeutici riabilitativi individuali;
- È il punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli operatori;
- Cura il raccordo con i servizi territoriali;
- Garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli utenti;
- Redige e revisiona la documentazione inerente gli utenti e quella inerente l'andamento generale della struttura su base semestrale e annuale;
- È referente per i famigliari degli utenti, per la gestione di tutte le informazioni e le eventuali problematiche che dovessero insorgere;
- Gestisce gli accessi e le dimissioni in collaborazione con i servizi invianti.

6 Educatore Coordinatore

- Ha la responsabilità complessiva degli interventi educativi e ne garantisce l'efficacia svolgendo anche un ruolo di supervisione per gli educatori della RSP Le Radici.
- Si occupa di redigere con gli educatori la programmazione delle attività e degli impegni individuali e collettivi.

7 Educatore

- Gli educatori progettano, gestiscono e verificano le attività educative/riabilitative per gli utenti e, attraverso il lavoro d'equipe, le supervisioni e i momenti formativi programmati, partecipano al miglioramento del servizio.
- Ogni utente della RSP Le Radici è affiancato da un Educatore di riferimento che si attiva per la programmazione degli interventi educativi individualizzati, in base ai bisogni, interessi e capacità rilevate tramite l'osservazione dell'utente ed il confronto con i caregiver ed i servizi invianti.

8 Infermiere / Risk Manager

- L'assistenza infermieristica è garantita in relazione alle specifiche esigenze degli utenti.
- L'infermiere è principale referente sanitario degli utenti e si interfaccia con i caregiver per gli aspetti sanitari degli utenti.
- Mantiene i rapporti con il Direttore sanitario della Residenza e con i medici specialisti.
- Garantisce la gestione dei farmaci in completa sicurezza.
- In qualità di Risk Manager si occupa della prevenzione e gestione della sicurezza delle cure e del rischio sanitario.

9 Operatore socio sanitario

L' Operatore Socio Sanitario programma, gestisce e verifica gli interventi assistenziali individualizzati. Opera per il supporto nelle attività primarie quotidiane e nella gestione delle attività ricreative/riabilitative favorendo il benessere dell'utente e il mantenimento/miglioramento delle sue capacità.

10 Psicologo

- Si occupa della valutazione psicologica degli utenti anche attraverso la somministrazione periodica di scale di valutazione.
- Effettua colloqui di sostegno o terapeutici con gli utenti e con i familiari.
- Garantisce sostegno psicologico all'equipe della struttura.

11 Addette ai servizi domestici

- Garantiscono la gestione della cucina interna e la preparazione dei pasti.
- Si occupano delle pulizie di tutti i locali, del monitoraggio delle pulizie quotidiane e del servizio lavanderia integrando le attività domestiche degli utenti stessi.

Il personale viene sostituito in caso di assenze programmate o assenze non previste.

7 Percorso in struttura, attività educative e socio riabilitative

Il percorso all'interno della Residenza Sanitaria Psichiatrica **"Le Radici"** si configura come un intervento multidimensionale puntando a una reale **presa in cura globale** della persona. In stretta sinergia con il servizio di salute mentale inviante, la struttura opera attraverso una metodologia orientata alla **recovery**, con l'obiettivo di restituire all'utente il ruolo di protagonista della propria vita.

Il fulcro dell'attività è il **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI)**. Questo strumento non è un protocollo statico, ma un piano d'azione dinamico e verificabile che integra gli aspetti clinici con i determinanti sociali della salute: l'abitare, la socialità e la formazione lavorativa.

Il percorso inizia con una fase di osservazione, a seguito della quale l'equipe individua un **operatore referente (tutor)**. Il progetto viene condiviso con l'utente e la sua rete familiare, definendo obiettivi concreti e tempi certi. Ogni sei mesi (o secondo necessità), il team della Residenza, il servizio inviante e i caregiver si riuniscono per monitorare i progressi, affrontare eventuali criticità e rimodulare gli interventi sulla base dei nuovi bisogni emersi.

La quotidianità in struttura è organizzata per garantire un clima sereno e terapeutico, dove ogni attività è orientata al recupero delle autonomie. L'intervento degli operatori si focalizza su:

- **Autonomia Personale:** Stimolo costante alla cura di sé, all'igiene e alla gestione della propria immagine, intesi come primi passi verso la consapevolezza.
- **Gestione degli Spazi:** Supporto nella cura dell'ambiente abitativo, sia privato che collettivo, per favorire il senso di responsabilità e appartenenza.
- **Competenze Funzionali:** Accompagnamento nell'uso dei trasporti pubblici, nella gestione del proprio piano economico e nel disbrigo di adempimenti sanitari.

L'area clinica garantisce un monitoraggio costante dello stato di salute fisica e psichica. Oltre ai servizi infermieristici e ai rapporti con i medici specialisti, particolare attenzione è dedicata alla **compliance farmacologica**. L'obiettivo è il passaggio dalla somministrazione assistita a una gestione consapevole e sicura dei farmaci, supportando l'utente in un percorso di progressiva responsabilizzazione.

La Residenza 'Le Radici' orienta la propria azione riabilitativa verso l'adozione del Budget di Salute, inteso come lo strumento d'elezione per trasformare il percorso residenziale in un progetto di vita autonomo, integrato nel tessuto sociale e sostenuto da una rete di risorse personalizzate. La riabilitazione avviene attraverso:

- **Inclusione Sociale:** Utilizzo consapevole delle risorse del territorio (esercizi commerciali, parrocchie, centri culturali) come palestre di socializzazione.
- **Inserimento Lavorativo:** Promozione di borse lavoro e percorsi formativi per favorire il reinserimento sociale attivo.
- **Mediazione Relazionale:** Interventi mirati a sostenere e rinforzare i legami con la rete affettiva (amici, vicinato) e colloqui psico-educativi dedicati ai caregiver.

Per supportare il cambiamento, la struttura impiega una vasta gamma di strumenti: dai colloqui individuali di problem-solving ai gruppi riabilitativi sulle abilità sociali ed emotive. L'attività si completa con laboratori interni ed esterni e interventi sulla rete socio-affettiva, facilitando, dove possibile, il passaggio verso contesti abitativi più autonomi o il rientro nel nucleo familiare.

8 Ulteriori servizi offerti

Ristorazione

Quotidianamente personale qualificato garantisce la preparazione e la distribuzione dei pasti, nel rispetto del piano di autocontrollo secondo la metodologia HACCP. La cucina è interna alla struttura, il menù viene elaborato dalla cuoca e dall'equipe sanitaria ed è validato dal Dipartimento di Sanità Pubblica - UO Igiene Alimenti Nutrizione di AUSL Romagna, tenendo conto di un'alimentazione corretta ed equilibrata, delle esigenze dietetiche dei singoli utenti e della stagionalità degli alimenti. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti previsti dalle prescrizioni mediche specifiche. La RSP Le Radici assicura la distribuzione dei pasti anche in caso di sciopero ed emergenze ambientali. Per un corretto ed adeguato regime alimentare degli utenti è caldamente sconsigliato portare alimenti, bevande, dolciumi, etc. da parte dei parenti e/o visitatori, se non in stretto accordo con gli operatori a cui eventualmente consegnare gli stessi.

Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia e l'igiene degli ambienti è svolta da specifico personale, le prestazioni sono garantite ed effettuate nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione e viene effettuata in modo integrato con le altre attività della Residenza e nel rispetto dei ritmi di vita degli utenti.

Lavanderia e guardaroba

La Residenza fornisce la biancheria alberghiera. Giornalmente è attivo il servizio di lavanderia per la biancheria piana e per gli indumenti personali degli utenti. Il corredo personale viene contrassegnato al momento dell'ingresso in struttura. Il vestiario deve essere pratico e compatibile con lavaggi ad alte temperature e asciugature meccaniche. La biancheria dell'utente è disposta nell'armadio personale; dagli operatori viene effettuato il monitoraggio del fabbisogno di indumenti anche tenendo conto delle variazioni stagionali. Due volte all'anno viene effettuato il cambio dell'armadio in modo da avere più facilmente a disposizione abiti idonei alla stagione. Viene assicurata l'attività di rammendo e di riparazione degli indumenti degli utenti.

Trasporti

Gli operatori della struttura garantiscono trasporti ed accompagnamento degli ospiti per visite mediche, controlli, prestazioni diagnostiche ecc. prescritte dal Medico presso strutture sanitarie del SSN. Nel caso in cui il paziente o il suo caregiver voglia rivolgersi a un professionista privato per indagini e visite specialistiche, il trasporto e l'accompagnamento restano a carico dell'utente/caregiver. I trasporti sanitari di emergenza sono effettuati dal 118 (servizio pubblico di pronto intervento sanitario). Vengono garantiti i trasporti anche per le attività di gruppo all'esterno della struttura. Vengono promossi percorsi di spostamenti in autonomia con i mezzi di trasporto pubblici o di proprietà dell'utente stesso se previsto da PTRI. Qualora le condizioni dell'utente non lo permettano, la struttura garantisce comunque il trasporto per attività all'esterno.

Servizi amministrativi

L'Operatore Amministrativo di Formula Servizi alle Persone si occupa della fatturazione dei servizi. Supporta, inoltre, il Coordinatore nella gestione delle pratiche amministrative legate al servizio e nella gestione degli anticipi e delle rendicontazioni delle spese a carico degli utenti (farmaci a pagamento, effetti personali, vestiario ecc.).

Barbiere, parrucchiera, estetista

Il servizio viene fornito da professionisti esterni alla struttura ed è a carico dell'utente. La programmazione di tale servizio viene concordata con gli operatori.

9 Regole di vita comunitaria

La RSP Le Radici facilita momenti di socializzazione e di partecipazione attiva di utenti e familiari ed in base ai PTRI **incentiva le visite di familiari, conoscenti, volontari e visitatori in genere; gli stessi possono accedere liberamente alla struttura**. Per garantire un miglior funzionamento complessivo degli incontri è opportuna una programmazione che permetta l'organizzazione fluida della giornata degli utenti.

Tutti i visitatori sono tenuti al rispetto dei ritmi di vita, delle abitudini e della privacy di tutti gli utenti.

I pasti si consumano nei seguenti orari:

Colazione 8.30 -9.30 - Pranzo 12.30 -13.30 - Cena 19.00 -20.00

Durante i pasti, allo scopo di evitare momenti di disagio e di confusione per gli utenti, non sono previste visite.

L'utente è libero di portare con sé oggetti personali che rappresentino elementi di continuità con l'ambiente a lui più familiare e perché gli permettano di dare unitarietà e senso ad un cambiamento di vita. Tali oggetti devono rispettare le esigenze, la sicurezza e gli spazi di vita degli altri utenti. Le regole di vita comunitaria sono condivise dagli utenti mediante apposito regolamento.

Tariffa giornaliera, spese ed effetti personali 10

La retta è a carico dei servizi sanitari invianti.

Sono a carico dell'utente le spese personali quali ad esempio abbigliamento, sigarette, farmaci a pagamento e ticket sanitari, servizi estetici e attività ludico ricreative ecc.

Se il PTRI lo prevede, Formula Servizi alle Persone garantisce il supporto all'utente nella gestione delle proprie risorse economiche e nella tenuta/conservazione di documenti personali aventi rilevanza giuridica. A tal fine:

- Al momento dell'ingresso è stilato un elenco dei beni di valore dell'utente controfirmato dallo stesso o da un familiare o dalla figura delegata alla tutela;

- Formula Servizi alle Persone può, se richiesto, assumere in deposito beni (valori, denaro, documenti d'identità, altri documenti personali, …) di pertinenza dell'utente, rilasciando allo stesso la ricevuta che costituisce titolo per la restituzione di quanto consegnato. Qualora l'utente desideri conservare autonomamente i propri effetti personali sottoscrive apposito modulo in cui è indicato che Formula Servizi alle Persone è esonerata da ogni responsabilità per furti, smarrimenti e danneggiamenti;
- Al momento della dimissione, all'utente viene restituito quanto ricevuto in consegna con apposita documentazione, comprovante l'utilizzo delle risorse economiche durante il periodo di permanenza nella struttura;
- Formula Servizi alle Persone concorda con l'utente, o con chi ne ha la rappresentanza legale in caso di incapacità, le modalità di gestione degli oggetti personali di uso quotidiano e del denaro a disposizione dell'utente per le piccole necessità personali (spillatico), tali da garantire la trasparenza, rispetto a quanto viene definito nel PTRI;
- In caso di decesso dell'utente, relativamente a quanto di proprietà del deceduto risulti a vario titolo detenuto, Formula Servizi alle Persone provvede alla restituzione agli eredi dichiarati tali per legge, richiedendo regolare ricevuta di quanto loro consegnato;
- Tutte le attività/operazioni connesse ai predetti adempimenti, finalizzati a supportare l'utente nella tenuta e gestione dei beni, sono documentate in apposito registro.

11 Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami

L'utente e i suoi familiari/caregiver possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante tra operatori e famiglie/caregiver, un confronto periodico sul progetto in essere per l'utente e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di suggerimenti/reclami.
Gli utenti e/o i loro familiari **possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami esercitando tale diritto mediante:**

- segnalazione telefonica contattando la Coordinatrice della RSP Le Radici al numero 0541/985702,
- invio di una comunicazione scritta alla Coordinatrice della RSP Le Radici e/o al Responsabile dei Servizi socio assistenziali e riabilitativi presso gli uffici di Formula Servizi alle Persone sede di Riccione via Circonvallazione n 9;
- invio di una comunicazione e-mail al Responsabile dei Servizi socio assistenziali e riabilitativi all'indirizzo direzioneservizi@formulaserviziallepersone.it
- utilizzo dei moduli "Suggerimenti e reclami" e della relativa cassetta di raccolta posizionata accanto alla porta di ingresso della residenza.

Formula Servizi alle Persone si impegna a trattare gli eventuali reclami/suggerimenti, intraprendendo le necessarie azioni correttive e in ogni caso dando una risposta formale **entro 15 giorni dall'arrivo della comunicazione.**
Si precisa che i dati personali, eventualmente conosciuti dalla Cooperativa in considerazione della gestione dei potenziali reclami/suggerimenti, saranno trattati nel rispetto della normativa privacy vigente.

12 Qualità e miglioramento

Al fine di valutare la qualità del servizio offerto e le necessarie e possibili costanti azioni di miglioramento, è istituita una "Commissione di Miglioramento" formata da rappresentanti di Formula Servizi alle Persone quali: il Responsabile dell'Area Socio Assistenziale e Riabilitativa della cooperativa, il Responsabile dei Sistemi di Gestione, la Coordinatrice della RSP Le Radici, un operatore, un rappresentante dei familiari, un utente, un rappresentante delle Associazioni di volontariato territoriali, un rappresentante della Committenza.

Tale commissione si riunisce semestralmente e prende in esame l'andamento dei vari servizi offerti definendo le linee guida per gli eventuali interventi di miglioramento da adottare.

La Coordinatrice alla fine di ogni anno procede alla verifica dei risultati coinvolgendo il Responsabile dell'Area socio assistenziale e riabilitativa e il Responsabile Sistema di Gestione, analizzando quanto emerso dalle riunioni delle Commissioni di miglioramento e dai dati raccolti nell'arco dell'anno.

Formula Servizi Alle Persone ha le seguenti certificazioni che alimentano un sistema di miglioramento continuo delle proprie performance aziendali in termini di qualità e sostenibilità dei suoi servizi e del suo modello organizzativo.

CERTIFICAZIONI

RINA	ISO 9001	Sistema di Gestione Qualità
RINA	ISO 14001	Sistema di Gestione Ambientale
RINA	ISO 45001	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza
RINA	SA 8000	Sistema di Gestione Responsabilità Sociale
RINA	UNI 11034	Sistema di Gestione Qualità per i Servizi all'Infanzia
RINA	UNI PDR 125	Sistema di Gestione per la Parità di Genere

Nella tabella sottostante si riportano alcuni degli indicatori di qualità del servizio in relazione agli strumenti di rilevazione e agli standard:

Principali indicatori di Qualità del Servizio	Standard di Servizio
Verifiche in itinere del PTRI generale dell'ospite interne all'equipe di struttura	100% verifiche semestrali PTRI su quelle programmate
Verifiche in itinere del PTRI generale dell'ospite con equipe inviante	Almeno 2 incontri di verifica per utente all'anno
Valutazione del paziente con scale validate	≥80% relazioni inviate per utente sugli utenti presenti da almeno 1 anno ≥ 80% scale di valutazione compilate su quelle programmate
Valutazione Outcome	100% utenti con valutazione periodica sui presenti da almeno 1 anno 100% dimessi con valutazione d'esito sui dimessi nell'anno
Coinvolgimento degli utenti e dei caregiver	100% incontri attuati annualmente
Regolarità delle riunioni d'equipe operatori	100% riunioni attuate annualmente
Attuazione gruppi ergo terapeutici	100% gruppi attuati annualmente
Attuazione gruppi riabilitativi	100% gruppi attuati annualmente
Attuazione gruppo ospiti	100% gruppi attuati annualmente

13 Privacy

Formula Servizi alle Persone esercita l'attività di gestore del servizio in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi della normativa privacy vigente e, in particolar modo, dell'art. 28 del Regolamento EU 2016/679 (infra "GDPR").

L'atto o il contratto tramite cui la Cooperativa è nominata Responsabile del trattamento contiene le istruzioni in materia di trattamento dei dati personali che il Committente del servizio, il quale opera in qualità di Titolare del trattamento, impartisce alla Cooperativa stessa. Di conseguenza, le operazioni di trattamento sui dati personali, connesse all'erogazione del servizio, sono compiute nel rispetto di tutto quanto definito dal Committente del servizio nell'atto o contratto di cui sopra, nonché nel rispetto della

normativa privacy vigente. Il personale coinvolto nell'erogazione del servizio è stato preventivamente autorizzato al trattamento dei dati personali ed istruito in merito alle condizioni, alle modalità e ai limiti in materia di trattamento dei dati personali.

Inoltre, Formula Servizi alle Persone eroga corsi di formazione periodici in materia privacy al fine di garantire la conoscenza, da parte del personale anzidetto, della normativa vigente in ambito privacy.

Si precisa, infine, che Formula Servizi alle Persone ha nominato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, il Data Protection Officer, contattabile scrivendo all'indirizzo dpo@formulaserviziallepersone.it.

14 Informazioni utili

Nel sito internet www.formulaserviziallepersone.it e nella bacheca della Residenza Sanitaria Le Radici sono consultabili altre informazioni come ad esempio: la politica di Formula Servizi Alle Persone, l'organigramma, ecc.

Residenza Sanitaria Psichiatrica "Le Radici"

Via Castello n° 2, 47854 San Savino di Montescudo - Monte Colombo (RN)

Tel. 0541 985702

e-mail: leradici@formulaserviziallepersone.it

PEC leradici@pec.formulaserviziallepersone.it

Formula Servizi alle Persone
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale
Via Monteverdi, 31 - 47122 Forlì

Sede uffici locali: Via Circonvallazione, 9 - 47838 Riccione (RN)

Tel 0541 427611

info@formulaserviziallepersone.it

PEC info@pec.formulaserviziallepersone.it

15 Indice

1	Premessa	1
2	Formula Servizi alle Persone Soc.coop. Sociale Onlus	2
3	I principi fondamentali	3
4	Residenza Sanitaria Psichiatrica Le Radici	4
5	Criteri di ammissione, dimissione e assenze	5
6	Figure professionali presenti	6
7	Percorso in struttura, attività educative e socio riabilitative	9
8	Ulteriori servizi offerti	10
9	Regole di vita comunitaria	11
10	Tariffa giornaliera, spese ed effetti personali	11
11	Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami	12
12	Qualità e miglioramento	13
13	Privacy	14
14	Informazioni utili	15
15	Indice	16

Documentazione aggiornata a Febbraio 2026
a cura di **Formula Servizi alle Persone**
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Formula
SERVIZI ALLE PERSONE

Formula Servizi alle Persone Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale: Via Monteverdi 31 - 47122 Forlì
Sede uffici locali: Via Circonvallazione n 9 - 47838 Riccione (RN)
tel 0541 427611 - fax 0541 427636
e-mail: info@formulaserviziallepersone.it / pec:info@pec.formulaserviziallepersone.it

www.formulaserviziallepersone.it formulaserviziallepersone