

Carta dei Servizi



Rev. LUGLIO 2021

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

 Tel. 0541 985702

 leradici@formulaserviziallepersone.it

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.

“ CARTA DEI SERVIZI ”

INFORMAZIONE

PARTECIPAZIONE



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.

Attualmente Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio provinciale riminese i seguenti servizi socio-sanitari e sanitari accreditati:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica **Le Radici** a San Savino di Montescudo-Monte Colombo
- Gruppo Appartamento Psichiatrico **La Siepe** a San Savino di Montescudo-Monte Colombo
- Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili **Del Bianco** di San Clemente
- Casa Residenza per Anziani non autosufficienti **Pullè** di Riccione
- 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 (ad es. **Ludobus Scombussolo**)

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, **SAS000** 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 **SAS000**), e **ISO 11034** per i servizi educativi di infanzia.



Qualità

Ambiente



Responsabilità Sociale

Salute e Sicurezza



Servizi Educativi

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, razza, 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. Formula Servizi alle Persone stabilisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla qualità, sulla condivisione responsabile e sulla integrazione professionale degli operatori e dunque organizza l'orario di lavoro in modo che accanto al lavoro direttamente prestato agli utenti dei servizi, siano previsti spazi temporali dedicati alla riflessione e al confronto con gli altri operatori, oltre che alla formazione continua.

Legittimità

Si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi.

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 gli operatori, gli utenti e i loro *caregiver* possono godere.

Continuità

Sono erogati servizi continuativi, regolari e senza interruzioni, al fine di garantire la soddisfazione dell'utente. Le scelte organizzative e di erogazione del servizio focalizzano l'impegno nell'operare quotidiano secondo questi principi guida:

- messa in atto di azioni finalizzate al far sentire l'utente in un contesto familiare dove possa mantenere rapporti e abitudini consolidate e favorire il mantenimento dei propri vissuti relazionali e territoriali;
- volontà di fornire all'utente un'assistenza professionale e personalizzata attraverso personale qualificato e motivato;
- attenta analisi dei bisogni dell'utente, pianificazione ed attuazione di interventi mirati al mantenimento/miglioramento delle sue condizioni;
- costante supporto del livello professionale e della capacità umana degli operatori.

Qualora dovessero verificarsi eventi imprevedibili Formula Servizi alle Persone si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo, tecnico e procedurale per intervenire tempestivamente nell'individuazione di possibili soluzioni.

Partecipazione

Si favorisce la partecipazione degli operatori, degli utenti e dei loro 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.

Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso il lavoro d'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, mentre al primo piano sono presenti sei camere doppie e due singole, 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 BIOPSIICOSOCIALE A MEDIO TERMINE A CARATTERE ESTENSIVO** (come da accreditamento DGR E-R 1830/2013) e convenzionata con l'AUSL Romagna.

É 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.

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.

Criteri di ammissione, dimissione e assenze

**5**

L'accesso avviene su **INVIO DEL CENTRO DI SALUTE MENTALE** e competente **PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI**. In alcuni casi può essere previsto un approccio graduale dell'utente alla Residenza.

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 o limitazione 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 inviati, i percorsi riabilitativi interni ed esterni da attivare, sulla base dei bisogni, interessi e capacità rilevate.

La **DIMISSIONE** può avvenire in seguito **AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI** posti nel progetto individuale, predisposto dal servizio territoriale inviante, secondo modalità condivise fra l'equipe della RSP Le Radici, gli operatori dei servizi inviati, l'utente e la famiglia/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. In caso di ricovero ospedaliero, qualora fosse necessario il supporto assistenziale, sono garantite dalla Residenza un massimo di 3 ore giornaliere di assistenza.

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 Professionale**
- ▶ **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 multidisciplinare 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 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 medico psichiatrica.

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 familiari 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 Professionale

- L'assistenza infermieristica è garantita in relazione alle specifiche esigenze degli utenti.
- L'infermiere professionale 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.

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 Addetto al servizio domestico

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.



Percorso in struttura, attività educative e socio riabilitative

In collaborazione con il CSM inviante, Formula Servizi alle Persone **garantisce per ogni utente una presa in cura multidisciplinare e un progetto individualizzato**, scritto e verificabile in tempi concordati e definiti, che consideri bisogni, eventuali criticità, obiettivi e azioni, nonché un sistema di monitoraggio costante. Per far ciò ci si ispira al modello del Budget di Salute che costituisce uno strumento integrato socio – sanitario a sostegno del progetto riabilitativo personalizzato a favore di persone affette da disturbi mentali, nel quale confluiscono e si completano le risorse individuali, familiari, sociali e sanitarie nell’ottica della recovery, creando un legame fra il sistema di Cura ed il sistema di Comunità.

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI) integra il progetto di trattamento e di cura con gli interventi nelle aree di vita che costituiscono i principali determinanti della salute, attraverso la progettazione e gestione di interventi riabilitativi nelle differenti aree dell’Abitare, dell’Affettività/Socialità e della Formazione/ Lavoro. **Il PTRI indica la natura del bisogno, i risultati attesi, l’articolazione degli interventi, i setting** dove realizzare il trattamento, **le risorse necessarie, le responsabilità professionali e di servizio, i tempi** e le **modalità di verifica, il responsabile** del caso. **Il Progetto, in accordo con il CSM, è condiviso con l’utente e/o i familiari/caregiver.**

Almeno ogni 6 mesi e quando si ritiene necessario, l’equipe della Residenza verifica assieme all’utente/ caregiver e all’equipe di riferimento del CSM l’andamento dell’inserimento dell’utente, il raggiungimento degli obiettivi, eventuali criticità, nuovi bisogni emersi, gli interventi terapeutici riabilitativi ed i dati di salute dell’utente.

Le attività della struttura sono integrate con quelle del paese di San Savino, il Comune di Montescudo-Monte Colombo, con quelle delle aggregazioni spontanee di cittadini e altre realtà esistenti sul territorio (la parrocchia, i esercizi commerciali, i servizi socio- culturali) allo scopo di creare una **“Rete di Risorse”** per l’aiuto e il sostegno della persona.

Ogni giornata è organizzata in un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi dei residenti e garantisca un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali.

Nel rispetto del livello di autonomia di ognuno, si opera stimolando e sostenendo:



- **La cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza);**
- **L'impostazione degli impegni individuali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);**
- **L'organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, gestione della comunità).**

In base a tali premesse l'intervento dell'operatore si esplicita concretamente focalizzando l'attenzione su:

- **La cura di sé intesa come igiene personale ed attenzione alla propria immagine;**
- **La gestione degli impegni inerenti la vita sociale di ogni residente;**
- **La cura degli spazi abitativi personali e collettivi;**
- **L'accompagnamento e/o supporto negli adempimenti di carattere sanitario;**
- **Lo stimolo ad un utilizzo consapevole del territorio quale risorsa socializzante;**
- **La proposta e l'accompagnamento alle attività presso le varie sedi del territorio.**

L'attività di sostegno all'utente si esplicita in diverse aree e viene definita all'interno del PTRI per la personalizzazione degli interventi:

Area Clinico Psichiatrica

- Cura della salute fisica e psichica (rapporti con il MMG, gli psichiatri del CSM ed eventuali specialisti per patologie concomitanti, supporto all'esecuzione di esami e trattamenti là dove necessitano, monitoraggio delle condizioni psicopatologiche dello stato di salute generale);
- Mantenimento del rapporto con l'utente anche in occasione di ricoveri temporanei in altri presidi sanitari;
- Servizi infermieristici;
- Gestione della terapia farmacologica mediante supporto nel percorso di autonomizzazione all'autoassunzione delle terapie e alla gestione dei farmaci in sicurezza mediante l'apposita procedura definita dall'infermiere.

Attività educative/riabilitative

Partendo dalle indicazioni dell'equipe territoriale inviante: dopo un primo periodo di osservazione, il Coordinatore di Struttura e l'equipe degli operatori individuano un operatore referente (tutor) ed elaborano il percorso terapeutico che prevede progetti personalizzati su obiettivi specifici (focus dell'intervento). Per ciascun utente viene definito un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI) che consenta la sperimentazione concreta delle proprie capacità di gestione della quotidianità.

L'attività riabilitativa si esercita attraverso diversi strumenti, quali:

- Mantenimento autonomie rispetto alla cura della persona;
- Sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;
- Valorizzazione delle capacità ed autonomie esistenti;
- Creazione di un ruolo sociale e sostegno all'inserimento nella propria comunità;
- Sostegno a percorsi indirizzati all'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato e/o al reinserimento in contesto familiare o in altra struttura residenziale,
- Supporto alla gestione del proprio piano economico, per una migliore gestione del denaro;
- Supporto all'uso dei trasporti pubblici;
- Gruppi riabilitativi: abilità sociali, psico-educazione, educazione emotiva, assemblea degli utenti;
- Gruppi di sostegno e condivisione di situazioni specifiche;
- Colloqui individuali di sostegno, di supporto al problem-solving ed allo sviluppo dell'assertività, di riavvio all'autonomia funzionale;
- Colloqui individuali di sostegno e psicoeducativi per i caregiver;
- Attività di laboratorio interne ed esterne alla struttura;
- Promozione di percorsi formativi e di avviamento al lavoro (borse lavoro/inserimenti lavorativi etc.);
- Lavoro di rete con gruppi sportivi, associazioni etc.;
- Compliance farmacologica: l'equipe della struttura favorisce l'adesione dell'utente al trattamento farmacologico attraverso interventi individualizzati costanti;
- Interventi relativi alla rete socio affettiva: è favorito il sostegno e rinforzo dei rapporti con amici e conoscenti, la mediazione relazionale con le realtà del territorio (vicinato, bar, negozi, associazioni, ecc.) anche attraverso attività non strutturate interne ed esterne alla residenza (gite, vacanze, eventi, attività ludiche)

I progetti terapeutici hanno una durata annuale prevedono valutazioni periodiche almeno semestrali. In casi motivati, nei pazienti con disfunzionalità grave, è possibile una ulteriore proroga sulla base di motivazioni condivise tra struttura, CSM, utente/caregiver.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

- Durante la permanenza dell'utente al G.A. a cadenza almeno semestrale, si attuano incontri di verifica congiunta, tra l'equipe inviante e gli operatori della Residenza e altri attori coinvolti nel progetto individuale dell'utente;
- Ogni settimana vengono effettuate riunioni d'equipe per il confronto e la definizione di percorsi da attivare.

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, così come previsto dal D.Lgs. 155/97 e successive modifiche.

Il menù segue le linee guida indicate dal servizio di riferimento dell'Azienda USL 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, consono alle patologie, 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

Per tutti gli utenti della Residenza sono garantiti spostamenti e uscite con accompagnamento da parte del personale con idonei mezzi di trasporto della struttura in base alla programmazione settimanale delle attività. In accordo con i caregiver, gli operatori possono effettuare l'accompagnamento degli utenti ad eventuali visite mediche specialistiche prescritte dal Medico di Medicina Generale presso le strutture del Servizio Sanitario. Per l'accompagnamento presso ambulatori medici privati per visite richieste dall'utente o dal caregiver, la struttura non garantisce il servizio di trasporto.

Per emergenze/urgenze sanitarie sono garantiti i trasporti tramite ambulanza (118).

> 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, le abitudini e la privacy di tutti gli utenti, pertanto durante le pratiche assistenziali e/o sanitarie sono tassativamente tenuti ad uscire dalle camere di degenza. 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 tariffa giornaliera è completamente a carico dei Servizi inviati.

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, 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.

II 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 RSA Le Radici al numero 0541/985702,
- > utilizzo dei moduli "Suggerimenti e reclami" e della relativa cassetta di raccolta posizionata accanto alla porta di ingresso dell'appartamento
- > nvio di una comunicazione scritta alla Coordinatrice della RSA 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

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

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

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

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

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 - Fax 0541 427636

 info@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	12
9	Regole di vita comunitaria	13
10	Tariffa giornaliera, spese ed effetti personali	13
11	Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami	14
12	Qualità e miglioramento	15
13	Privacy	16
14	Informazioni utili	16
15	Indice	17

Documentazione aggiornata in Luglio 2021
a cura di **Formula Servizi alle Persone**
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.



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