

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA “LE RADICI”

Via Castello, 2
47854 San Savino di Montecolombo (RN)
Tel. e Fax 0541/985702
e-mail: 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, i criteri per l'accesso e le modalità di funzionamento e, contemporaneamente, di mettere gli utenti ed i portatori di interesse in genere, 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 i propri utenti, promuovendone l'informazione e la partecipazione in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, aderendo a quella 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, il miglioramento continuo, il coinvolgimento delle risorse umane.

Formula Servizi Alle Persone si impegna ad aggiornare periodicamente questa Carta dei Servizi per rendere conto dei cambiamenti e delle modifiche necessariamente legate all'evoluzione dei concetti assistenziali e della normativa relativa.

2. FORMULA SERVIZI ALLE PERSONE Soc. Coop. Sociale ONLUS

Formula Servizi Alle Persone è una cooperativa sociale radicata nel tessuto sociale di Rimini e Forlì 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 dell'Azienda USL Romagna e con le Amministrazioni Comunali.

Attualmente Formula Servizi Alle Persone gestisce sul territorio provinciale riminese, oltre a servizi educativi rivolti ai minori e al Gruppo Appartamento La Siepe di San Savino di Monte Colombo, i seguenti servizi socio-sanitari e sanitari accreditati:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica Socio Riabilitativa Le Radici a San Savino di Monte Colombo
- Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili Del Bianco di San Clemente
- Casa Residenza per Anziani non autosufficienti Felice Pullè di Riccione
- Assistenza Socio Assistenziale Domiciliare per il Distretto Socio Sanitario di Rimini Sud.

Formula Servizi Alle Persone come impresa cooperativa coniuga un duplice vincolo: quello della mutualità, solidarietà e quello dell'efficienza gestionale.

Da queste considerazioni nasce la visione di Formula Servizi Alle Persone per la gestione, lo sviluppo e il miglioramento sia dell'azienda cooperativa che dei servizi erogati.

Sappiamo che la scelta della mutualità e solidarietà non è sufficiente da sola a far vivere una cooperativa, anzi tale scelta diventa irrealizzabile se non coniugata ad una efficiente gestione dell'attività. L'efficienza è dunque la condizione indispensabile e lo strumento che consente alla nostra organizzazione di competere sul mercato e operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Siamo anche consapevoli che la competizione tra le aziende non può più misurarsi solo sulle caratteristiche dei servizi erogati ma deve anche comprendere le modalità con cui gli stessi servizi vengono prodotti, il pieno rispetto delle leggi e la tutela dell'ambiente

che ci circonda.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, la Direzione di Formula Servizi Alle Persone ha deciso di implementare e mantenere attivi sistemi di gestione secondo le norme ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente, SA 8000 per la responsabilità sociale, OHSAS 18001 per la salute e sicurezza dei lavoratori e UNI11034 per i servizi educativi per l'infanzia. Pertanto la Direzione aziendale si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse per implementare, mantenere e migliorare tali sistemi di gestione e raggiungere quindi gli obiettivi che si è posta, nonché quanto funzionalmente necessario ad ottenere e rinnovare le certificazioni da parte di un Ente terzo.

I Principi Fondamentali

Formula Servizi Alle Persone fa propri e si impegna a rispettare e far rispettare i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza: l'accesso ai servizi è garantito a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socio-economiche.

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

Continuità: salvo cause di forza maggiore, sono garantiti servizi continuativi, regolari e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi Formula Servizi Alle Persone si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere degli utenti.

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 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 confort dei locali.

Partecipazione: si favorisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle loro esigenze. 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.

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 utenti e le loro famiglie possono godere.

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

Coinvolgimento dei lavoratori: viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza

attraverso la partecipazione ad èquipe che hanno 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 di una cultura del "servizio".

3. RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA LE RADICI

La Residenza "Le Radici" ha sede a San Savino di Monte Colombo, è situata all'interno delle mura del castello in posizione centrale rispetto alla vita del paese.

Aperta nel maggio del 1997, la struttura è stata completamente rinnovata nel 2015: la ristrutturazione, oltre a un miglioramento importante nell'efficienza energetica, ha risposto alla necessità di poter usufruire 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.

La struttura dispone di spazi interni confortevoli ed attrezzati per l'attività educativa/riabilitativa: il fabbricato è posto su due piani, al piano terra (zona giorno) si svolgono tutte le attività della giornata (cucina, zona pranzo, soggiorno, stanza polivalente, ecc.), al primo piano sono presenti sei camere doppie e due singole tutte con bagno in camera.

Tutta la struttura è attrezzata per il superamento delle barriere architettoniche.

Per garantire il benessere microclimatico degli ospiti, la struttura è provvista di un adeguato sistema di riscaldamento invernale e di raffrescamento estivo.

"Le Radici" è una Residenza Sanitaria Psichiatrica a Trattamento Riabilitativo Biopsicosociale a medio termine a carattere estensivo (come da accreditamento DGR E-R 1830/2013) e convenzionata con l'AUSL Romagna, assicurando la coerenza con le scelte di programmazione socio-sanitaria degli ambiti distrettuali di riferimento (provincia di Rimini) e l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative in rapporto all'evoluzione dei bisogni.

Accoglie persone con disturbi psichiatrici per un numero massimo di 14 posti letto. E' una struttura aperta 24 ore su 24 ore, 365 giorni all'anno che assicura un'assistenza specializzata per la riabilitazione e la risocializzazione al fine di prevenire ulteriori inabilità e di favorire il reinserimento sociale della persona nel suo contesto di vita.

La Residenza è intesa come struttura intermedia che persegue una progettualità riabilitativa e risocializzante sulla base dell'analisi dei bisogni della singola persona che si attua attraverso Progetti Riabilitativi Individuali.

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 disabilità psichiatriche, anche di lunga durata;
- ⇒ migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale del soggetto ospite in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- ⇒ assicurare una dignitosa condizione di vita all'interno di una struttura caratterizzata da una convivenza di tipo familiare;
- ⇒ garantire ai cittadini con disagio psichico il diritto ad un alloggio accogliente e qualificato;
- ⇒ concretizzare, ove possibile, l'inserimento lavorativo.

4 CARATTERISTICHE FONDAMENTALI

DIMENSIONE FAMILIARE DELLA RESIDENZA E DELLA SUA ORGANIZZAZIONE

Una dimensione fondamentale dei percorsi riabilitativi e dell'integrazione sociale è quella dell'abitare: per abitare c'è bisogno di autonomia, di spazi reali nei quali vivere.

La cucina, le stanze da letto personalizzate, la possibilità di frequentazioni esterne, sono risorse essenziali ed insostituibili per i residenti e non possono essere catalogate in rigidi requisiti predeterminati.

La concezione di casa, intesa come spazio dove recuperare od acquisire le competenze necessarie alla vita quotidiana, sociale e relazionale, si presta così all'evoluzione dei bisogni e garantisce livelli di qualità.

COLLOCAZIONE DELLA RESIDENZA NEL TERRITORIO

Il lavoro di rete con i diversi servizi e la collaborazione con il territorio sono indispensabili per costruire progetti integrati e complessi che rispondano ai molteplici e diversificati bisogni di ogni singola persona e alle inevitabili modificazioni che questi subiscono nello svolgersi dei percorsi individuali di cura.

Fondamentale importanza assume il rapporto che la struttura ha instaurato con il territorio circostante e al modo in cui è vissuto l'inserimento della Residenza nel paese.

SERVIZI OFFERTI

“Le Radici” garantisce agli ospiti diversi tipi di servizi integrati tra loro ma distinti per le specifiche caratteristiche e responsabilità degli operatori: Coordinatore di Struttura, Direttore Sanitario, Psicologo, Educatori (di cui un educatore/coordinatore), Operatore Socio Sanitario, Infermiere Professionale, Addetti ai servizi domestici.

Tutto il personale della struttura è costantemente formato e aggiornato attraverso incontri di formazione/supervisione all'interno o all'esterno della struttura.

1) Servizio terapeutico

Si realizza 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 ospite viene definito un progetto terapeutico che consenta la sperimentazione concreta delle proprie capacità di gestione della quotidianità.

L'attività terapeutica si esercita attraverso diversi strumenti:

- 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 familiari
- Attività di laboratorio interne alla Residenza ed esterne
- Promozione di percorsi formativi e di avviamento al lavoro (borse lavoro/inserimenti lavorativi etc.)
- Lavoro di rete con gruppi sportivi, associazioni etc.
- Promozione delle relazioni con il territorio

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 per un tempo massimo di un anno.

2) Servizio Sanitario/Assistenziale

E' l'insieme di tutte le pratiche che si occupano di mantenere gli ospiti in buona salute e prevenire e/o curare eventuali patologie, tutto ciò si attua con un monitoraggio periodico e programmato dello stato di salute.

In caso di ricovero ospedaliero, gli operatori della Residenza mantengono regolari contatti con l'equipe ospedaliera curante e con l'ospite garantendo, qualora necessario, un supporto assistenziale agli ospiti per un massimo di 3 ore giornaliere. Qualora sia necessaria un'ulteriore assistenza del paziente durante la degenza, questa è a carico dei familiari e/o loro incaricati.

3) Trasporti

La Residenza "Le Radici" dispone di mezzi di trasporto per le uscite di gruppo e per l'accompagnamento degli ospiti che non dispongono di autonomie sufficienti negli spostamenti, in base alla programmazione settimanale delle attività.

Il personale della Residenza effettua l'accompagnamento degli ospiti ad eventuali visite mediche specialistiche prescritte presso le strutture del Servizio Sanitario.

Per l'accompagnamento presso ambulatori medici privati, richiesto dal paziente e/o dai familiari/tutori/amministratori di sostegno, ci si avvale della collaborazione di questi ultimi.

4) Servizi alberghieri

Ristorazione

Quotidianamente personale qualificato garantisce la preparazione e la distribuzione dei pasti direttamente dalla cucina interna alla struttura, nel rispetto del piano di autocontrollo secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.Lgs. 155/97 e successive modifiche.

Il menù tiene conto di un'alimentazione corretta ed equilibrata, delle esigenze dietetiche dei singoli ospiti e della stagionalità degli alimenti.

La presenza della cucina interna consente di rispondere ogni giorno alle esigenze dietetiche e di gusto dei singoli.

Per un corretto ed adeguato regime alimentare degli ospiti è caldamente sconsigliato portare alimenti, bevande, dolciumi, ecc. 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 effettuato in modo integrato con le altre attività della Residenza e nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.

Lavanderia e guardaroba

La Residenza fornisce la biancheria alberghiera. Giornalmente è attivo il servizio di lavanderia per gli indumenti personali degli ospiti.

Il corredo personale viene contrassegnato al momento dell'ingresso nella Residenza.

Il vestiario deve essere pratico, consono alle patologie, e compatibile con lavaggi ad alte temperature e asciugature meccaniche.

5. INTERVENTI RIABILITATIVI

Gli interventi terapeutici, educativi e riabilitativi attualmente utilizzati dagli operatori nel loro agire quotidiano sono i seguenti:

1. **Attività di Autonomia** volte al mantenimento e all'incremento delle autonomie dell'ospite. Si suddividono in attività:
 - Di base inerenti alla cura di sé
 - Abilità strumentali della vita quotidiana
 - Abilità domestiche
 - Abilità socio- relazionali
 2. **Attività personalizzate:** si lavora su deficit, punti critici e bisogni individuali, vengono concordate con l'ospite e seguite dal Tutor dell'ospite.
 3. **Interventi riabilitativi relativi all'asse lavoro:** interventi di formazione/addestramento al lavoro mediante tirocini formativi o inserimenti lavorativi.
 4. **Laboratori ed attività.** Si svolgono in gruppo ed hanno lo scopo di migliorare e mantenere competenze cognitive, manuali, motorie, relazionali degli ospiti. I laboratori sono guidati da un operatore che accompagna la persona singolarmente ed in gruppo proponendosi come modello e sostegno, garantendo l'armonia delle dinamiche e promuovendo le capacità e le competenze pratiche.
5. **Gruppi riabilitativi**
- ✓ **Abilità sociali (Social Skills Training):** si svolgono in gruppo e mirano all'apprendimento o al riapprendimento sia di abilità di base come fare richieste, esprimere sentimenti positivi, esprimere sentimenti negativi ecc., che di abilità sociali più complesse quali quelle di assertività e di relazione. Si svolgono in piccoli gruppi e si avvalgono di supporti cartacei (volantini, cartelloni, quaderno personale) e di tecniche quali il role playing.
 - ✓ **Psicoeducazione:** è un intervento educativo volto ad aiutare il paziente ed i suoi familiari ad accedere ad una serie di informazioni al fine di aumentare e acquisire la consapevolezza e la capacità di gestire la malattia e le sue conseguenze. Inoltre è caratterizzato da una serie di progetti educativi, didattici e formativi su temi quali la salute, la legalità, sicurezza, alimentazione ecc. che consentono agli ospiti di apprendere modalità più funzionali per gestire problematiche importanti della loro vita quotidiana.
 - ✓ **Educazione Emotiva:** è un gruppo di lavoro finalizzato a spiegare l'importanza delle emozioni, ad esercitarsi sul loro riconoscimento e ad acquisirne o migliorarne la capacità di gestione. Il lavoro si svolge a partire dalle emozioni più semplici fino ad arrivare a quelle più complesse (sia positive che negative).
 - ✓ **Gruppo espressivo musicale:** è un gruppo che sottolinea l'importanza della musica come esperienza finalizzata a facilitare e favorire la comunicazione, le relazioni, la motricità e l'espressività con l'offerta di esperienze sensoriali che coinvolgono il corpo, la mente, le emozioni in un'ottica globale. Incoraggia l'espressione di sentimenti e stati d'animo stimolando aspetti personali profondi, ma sempre lavorando in senso musicale, attraverso il linguaggio non verbale.
 - ✓ **Gruppo con Coordinatore di Struttura** in cui si discute su eventuali

problematiche o difficoltà che si sono presentate e si trova insieme un modo per affrontarle. Gli incontri si propongono di supportare le relazioni che si stabiliscono tra gli utenti e di risolvere eventuali conflitti tra i componenti del gruppo; favoriscono i rapporti interpersonali per la nascita di una dimensione affettiva, di appartenenza e di condivisione. Questo processo mira a rendere il gruppo coeso e solidale. Tra gli obiettivi che tali incontri si propongono vanno segnalati: imparare a rispettare l'altro e il suo punto di vista, conoscersi attraverso gli altri.

✓ **Assemblea** condotta regolarmente dal Coordinatore degli educatori con tutti gli Ospiti della Residenza. Gli incontri si propongono di consentire agli ospiti ed agli operatori di discutere delle regole di convivenza in Comunità, della quotidianità, delle attività, di che cosa non funziona ed è motivo di disagio e malessere, ma anche di che cosa funziona ed è da incoraggiare. Durante gli incontri gli utenti manifestano gradimento o disappunto delle attività svolte o dei trattamenti ricevuti.

6. Attività ludico ricreative

Sono attività a scopo ricreativo e socializzante tra cui giochi da tavolo, musica, disegno, cene, film, lettura, vacanza, presepe del paese, gite, spiaggia ed infine uscite strutturate infrasettimanali a tema, partendo dalle inclinazioni personali di ciascun ospite: visite a musei e mostre d'arte, teatro, cinema, parchi tematici, visite guidate a centri di interesse storico/naturalistico, fattorie, discoteca, concerti, manifestazioni sportive.

7. Compliance farmacologica

Un buon intervento riabilitativo deve essere supportato da un adeguato intervento farmacologico concordato con lo psichiatra di riferimento. E' compito dell'equipe lavorare sulla compliance al trattamento.

8. Interventi relativi alla rete socio-affettiva

Sostegno e rinforzo di rapporti con amici, conoscenti ecc; mediazione relazionale con le realtà del territorio (il vicinato, i bar, i negozi, associazioni, il parroco, ecc.) anche attraverso attività non strutturate (interne ed esterne alla CT): gite, vacanze, feste, attività ludiche.

6. FASI PREVISTE NEL PERCORSO PRESSO LA RESIDENZA

✓ **L'accesso degli ospiti** avviene attraverso la richiesta del Centro di Salute Mentale tramite la formulazione di un Progetto Riabilitativo Individuale da parte dell'Assistente Sociale e Medico Psichiatra Referente del paziente.

✓ **Inserimento, valutazione e assessment**

Dura 1 mese circa ed ha lo scopo di "osservare", monitorare sia le difficoltà che le capacità presenti. Questa prima fase del percorso si concentra sulla conoscenza della persona (anamnesi). In alcuni casi può essere previsto un approccio graduale del paziente alla Residenza.

✓ **Terapia, riabilitazione e cura**

✓ **Dimissioni e reinserimento nel nuovo contesto:** predisposto, sia nelle modalità che nei tempi, con l'equipe inviante, con l'ospite e figure di riferimento.

7. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

- ✓ Al momento dell'ingresso, l'ospite è inserito in una stanza ad uno o a due letti; nell'assegnazione della stanza si tiene conto dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni.
- ✓ Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con il Coordinatore di Struttura in relazione allo spazio disponibile. Possono essere effettuati, per esigenze organizzative, spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata previa comunicazione all'ospite.
- ✓ Ad ogni ospite è garantita la possibilità di entrata ed uscita dalla struttura previa comunicazione agli operatori in servizio che valutano la possibile presenza di elementi che potrebbero non garantire la sicurezza stessa dell'uscita (condizioni psico/fisiche, rispetto del Progetto Riabilitativo Individuale)
- ✓ Le visite da parte di familiari, servizi e visitatori sono sempre ammesse salvaguardando il rispetto del progetto terapeutico stabilito con l'equipe. Nella fase iniziale di inserimento le visite a casa ai familiari e le visite dei familiari in Residenza vanno sempre concordate con il Coordinatore di struttura. E' comunque preferibile prendere sempre appuntamento per garantire una idonea accoglienza che sia compatibile con gli impegni svolti in struttura, i tempi e le attività che coinvolgono gli ospiti.
- ✓ L'ospite al momento dell'ammissione, si impegna a:
 - Firmare il consenso informato al trattamento terapeutico.
 - Firmare l'accordo sulla gestione del denaro per le spese a proprio carico.
 - Firmare il documento del trattamento dei dati personali.
 - Leggere le regole della casa di cui si richiede il rispetto.
- ✓ Il Coordinatore e il personale della struttura non sono responsabili per eventuali oggetti di valore conservati personalmente dagli ospiti nelle stanze, salvo per quelli depositati nella cassaforte della Residenza.

8. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMI

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

- segnalazione telefonica contattando il Coordinatore della Residenza Le Radici al 0541/985702,
- utilizzo dei moduli "suggerimento e reclami" e della relativa cassetta presenti presso Le Radici
- invio di una comunicazione scritta al Coordinatore della Residenza e/o al Direttore dei Servizi presso gli uffici di Formula Servizi Alle Persone sede di Riccione via

Circonvallazione n 9;

- invio di una comunicazione e-mail al Direttore dei Servizi 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.

9. PROCEDURE ED ADEMPIMENTI IN MATERIA DI PRIVACY

Al momento dell'ammissione in struttura, l'ospite, o chi per lui delegato a rappresentarlo, ai sensi dell'art 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, riceve l'informativa.

Tale documento si rende necessario poiché gli interessati al trattamento dati hanno il diritto di ricevere informazioni sulle finalità, sulle modalità di trattamento, ecc. Predisposte con un linguaggio semplice ma efficace, l'utente stesso, o in alcuni casi i familiari o chi ne fa le veci, sono chiamati ad esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

Formula Servizi Alle Persone ha predisposto un manuale organizzativo ove sono riportate informazioni relative al trattamento dati e alle misure di sicurezza adottate. Si precisa che tutti i dipendenti/collaboratori hanno ricevuto istruzioni scritte e possono avere accesso alle informazioni che siano strettamente necessarie allo svolgimento dei compiti assegnati.

10. 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, la carta dei servizi ecc.

Residenza Sanitaria Psichiatrica "Le Radici"
Via Castello n°2
47854 San Savino di Monte Colombo (RN)
tel e fax 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 n 9 - 47838 Riccione (RN)
tel 0541 427611 - fax 0541 427637
e-mail: info@formulaserviziallepersone.it

