

# Carta dei Servizi

Rosalibri Srl

—

## RESIDENZA PSICHIATRICA

## A.M. Ponticelli



Dasa-Räger

EN ISO 9001:2008  
IQ-0705-17



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

### **Cos'è la Carta dei Servizi:**

La carta dei servizi è una spiegazione ai cittadini dei livelli di qualità attesi per un certo servizio e delle sue modalità di fruizione.

Attraverso la carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

## **Presentazione dei servizi della Rosalibri S.r.l.:**

Rosalibri s.r.l. è una società costituita nell'ottobre 2000 al fine di gestire un "Progetto di Finanza" con la ASL 10 di Firenze ed il Comune di Greve in Chianti per la ristrutturazione e l'affidamento in concessione della gestione unitaria delle strutture socio sanitarie e assistenziali:

- RSA "Rosa Libri" di Greve in Chianti (52 posti)
- CENTRO DIURNO "Rosa Libri" di Greve in Chianti (15 posti)
- Il Centro Psichiatrico "A.M. Ponticelli" di Panzano in Chianti (15 posti)
- La Comunità Alloggio Disabili "Pescille" di Panzano in Chianti (8 posti)

La Rosalibri s.r.l. gestirà tali servizi in concessione di pubblico servizio fino all'aprile 2030.

La Rosalibri s.r.l. è inoltre proprietaria della

- RSA "Naldini Torrigiani" di Tavarnelle (45 posti)
- CENTRO DIURNO "Naldini Torrigiani" di Tavarnelle (10 posti)

Soci di Rosalibri s.r.l. sono le seguenti cooperative aderenti a Legacoop:

- Cooperativa Sociale Arca
- G. Di Vittorio Cooperativa Sociale
- Società Italiana di Ristorazione Cir Food Eudania

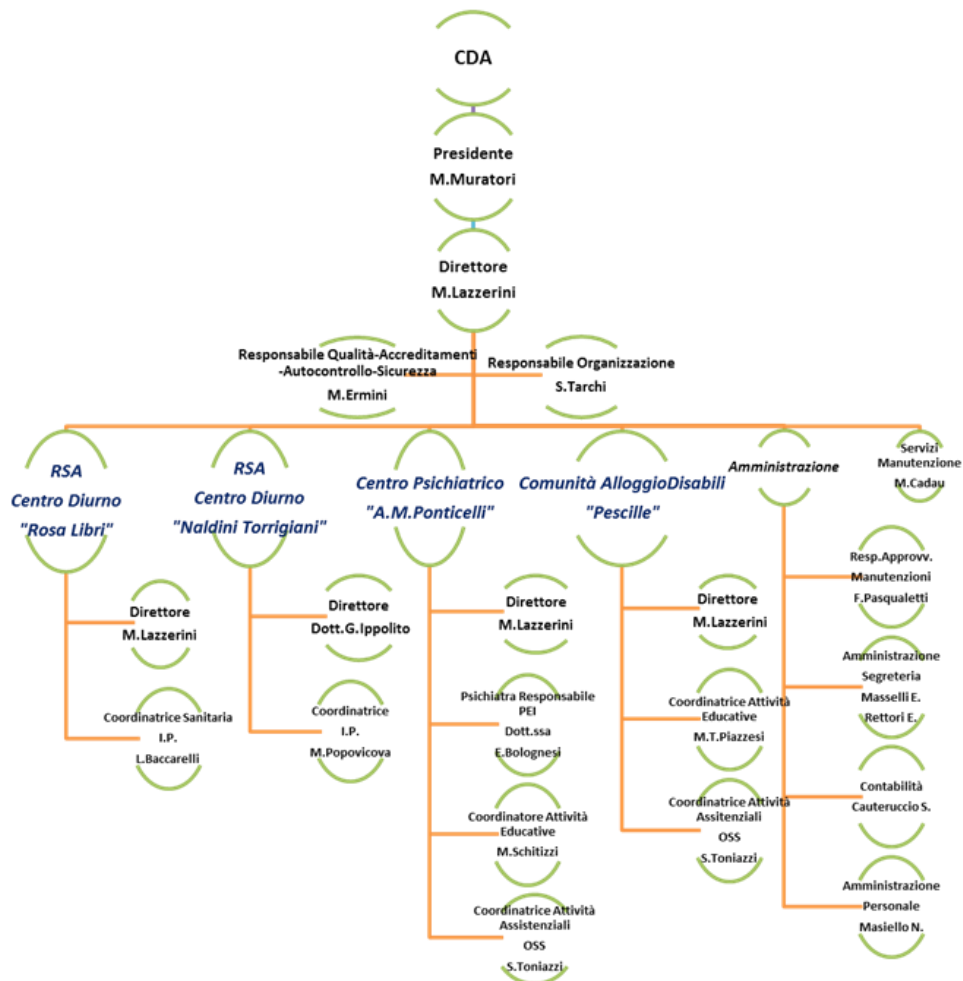
**La Società Rosalibri s.r.l. ha conseguito dal 2005 per le strutture che gestisce la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001.**

**Ricevuto l'Accreditamento Sociale di tutte le singole strutture in base alla L.R. 82 del 2009**



Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## Organigramma Rosalibri s.r.l.:



Le divise con targhetta nominativa sono le seguenti:

<b>Infermiere Professionale</b>	Casacca verde acqua, pantalone bianco
<b>Fisioterapista</b>	Casacca blu, pantalone bianco
<b>Assistente di Base</b>	Casacca e pantalone bianco con collo a V rosso
<b>Animatrice</b>	Casacca e pantalone azzurro
<b>Addetti Pulizie</b>	Casacca e pantalone bianco con collo a V verde
<b>Servizi Manutenzione</b>	Casacca verde acqua



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## Orari di Ricevimento

La Rosalibri s.r.l. ha la sua sede legale con i relativi uffici in Via Gramsci 23 all'interno della RSA Rosa Libri.

### Direzione:

Su appuntamento dal Lun al Ven in Orario Ufficio 0558547440

### Segreteria:

Su appuntamento dal Lun al Ven in Orario Ufficio 0558547440

### Coordinatori Strutture

Su appuntamento per informazione sui Progetti Personalizzati degli utenti, (**PAI** per le RSA; **PEI** per Centro Psichiatrico e Com. All. Disabili):

su appuntamento:

- RSA e Centro Diurno "Rosa Libri" Coordinatrice: 0558547440
- RSA e Centro "Naldini Torrigiani" Coordinatrice: 0558050249
- C. Psichiatrico "A. M. Ponticelli" Psichiatra-Coordiatore: 055852284
- Comunità Alloggio Disabili "Pescille" Coordinatrice 0558561032

## Obiettivi generali di Rosalibri s.r.l.:

- Rosalibri s.r.l. è una società di cooperative in grado di rispondere ad esigenze diversificate relative alla popolazione anziana non autosufficiente, a persone con patologie psichiatriche e diversamente abili.
- Caratteristica della permanenza dell'ospite presso le Residenze è quella di creare le migliori condizioni di ambientazione familiare per rendere il soggiorno più sereno possibile in un clima di comunità.
- Garantire all'ospite la massima libertà, contestualmente con lo stato di salute ed a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.
- Mantenere il collegamento degli ospiti al proprio contesto familiare e sociale in collaborazione con i Servizi Sociali del territorio, facilitando e promuovendo i rapporti con i familiari, gli amici e i parenti, favorendo frequenti visite da parte di questi, (dedicando locali adeguati in caso di necessità), e, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.
- Favorire l'utilizzo dei locali della struttura per iniziative nell'interesse degli ospiti, promosse anche da Enti ed Organizzazioni del territorio.



## Diritti dell'Ospite e Congiunti

- L'ospite all'interno delle strutture di Rosalibri s.r.l. mantiene tutti i diritti del vivere civile.
- Rispetto della persona e della sua dignità
- L'ospite deve essere sempre al centro dell'attenzione del personale che ne cura il benessere generale.
- Ogni ospite ha il diritto di essere chiamato con il proprio nome e cognome dando del "Lei" in tutte le circostanze della sua vita in struttura e di relazione con il personale. L'utilizzo del solo nome nelle relazioni verbali o del "Tu" è ammesso solo nel caso in cui tale comportamento sia manifestamente approvato ed incoraggiato dall'ospite stesso.
- Rispetto del comfort e, nei limiti del possibile, delle abitudini di vita
- Tutto il personale è a disposizione di ogni singolo ospite al fine di agevolarne il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica come:
  - Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento
  - Praticare piccoli hobby o passatempi
  - Incontrare amici e parenti
  - Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.
- Rispetto privacy: tutto il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed a evitare la divulgazione di qualsivoglia notizia inerente gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario al corretto svolgimento del servizio. Rosalibri srl dispone di un Documento Programmatico per la sicurezza dei dati così come previsto dal Dlgs n. 196 del 30.06.2003.
- Rispetto del decesso:

I decessi vengono gestiti applicando le normative nazionali e le procedure interne al proposito. La salma sarà trattata con la stessa professionalità e sensibilità dovute all'ospite ancora in vita, con particolare attenzione, comprensione e riguardo dell'emotività dei congiunti.



- DIRITTO ALLA CREAZIONE DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE PARENTI

**(ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA)**

Rosalibri s.r.l. garantisce il diritto dei parenti degli ospiti o facenti veci alla creazione di un COMITATO DI PARTECIPAZIONE composto da tre rappresentanti dei familiari, due di riserva e un rappresentante della Rosalibri s.r.l.

Tale Comitato viene costituito con una riunione ufficiale dove si eleggono i tre parenti/referenti e i due di riserva ad integrazione in caso di assenza/ritiro mandato.

Il Comitato svolge funzioni di verifica dell'applicazione di questa Carta dei Servizi e discute con riunioni periodiche lo stato generale del servizio offerto dalla Società Rosalibri s.r.l.

Il Comitato di Partecipazione dei parenti/referenti resta in carica per tre anni e si riunisce almeno due volte all'anno su convocazione della Società o del Comitato stesso.

- DIRITTO DI RECLAMO:

In caso di reclamo la Rosalibri s.r.l. ha una procedura di cui se ne può richiedere l'applicazione



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016



## Doveri dell'Ospite e Congiunti

Agli ospiti ed ai loro congiunti è cortesemente richiesto, compatibilmente con quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Mantenere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.
- IL RISPETTO DA PARTE DEGLI OSPITI E FAMILIARI DEL REGOLAMENTO INTERNO FORNITO CON ACCETTAZIONE AL MOMENTO DELL'AMMISSIONE



## Residenza Psichiatrica "A.M. Ponticelli"

### Obiettivi specifici

La Residenza Psichiatrica A.M. Ponticelli offre i seguenti servizi:

- Ospitalità residenziale per interventi socio riabilitativi di pazienti in carico ai centri di salute mentale. Possibilità anche per privati.

Con la seguente finalità:

Offrire agli ospiti un ottimale percorso di vita favorendo, laddove possibile, il recupero ed il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento a livello psichico, in accordo con i servizi di provenienza.

Destinatari:

Pazienti affetti da patologie psichiatriche



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## Modalità di Ammissione

Salvo diverse disposizioni di legge, gli utenti della salute mentale devono far riferimento ai loro distretti ASL, sarà lo psichiatra curante proporre un inserimento residenziale.

- Prendere contatti con i servizi sanitari del territorio di residenza dell'ospite con patologia psichiatrica.

Una volta ottenuta l'impegnativa dell'ASL a pagare la retta, totalmente sanitaria, l'Ospite viene inserito in struttura.

In base al reddito l'assistente sociale competente può richiedere una contribuzione alla retta da parte dell'ospite, che verrà pagata direttamente alla società Rosalibri s.r.l.

Le quote variano di anno in anno per cui ad inizio di ciascun anno saranno comunicate le nuove rette.

I familiari che intendessero visitare il Centro A.M. Ponticelli prima dell'inserimento del proprio congiunto possono farlo contattando, durante gli orari di apertura degli uffici, direttamente la Direzione che, oltre a far visitare la struttura, fornirà tutte le informazioni e chiarimenti.

Qualunque ospite ha la facoltà di scegliere, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce, in base all'articolo 26 della legge R.T. 72/97.

Nel caso di inserimento presso le nostre residenze verrà consegnato con accettazione firmata la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno

## Ingresso in Struttura

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione del progetto educativo individualizzato, (PEI).

La Psichiatra della struttura provvederà al colloquio d'ingresso e all'analisi del progetto in equipe con gli educatori e la RAA.

Il primo periodo di permanenza, circa un mese, prevede una osservazione approfondita da parte dell'equipe che disporrà il Piano Educativo Individualizzato, (PEI).

Lo stato di salute dell'ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione sia internistici che specialistici.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite, saranno fornite soltanto al personale interessato e non saranno diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

Ogni ospite all'ingresso dovrà essere accompagnato da un corredo guardaroba appropriato, abbondante e marcato, da integrare a richiesta per il deterioramento naturale dei capi.

Servizi ed Attività offerti dalla Residenza Psichiatrica A.M. Ponticelli

L'organizzazione interna della struttura assicura:

### **Accoglienza e supervisione**

La struttura ed i suoi servizi sono organizzati in base alla normativa nazionale e regionale vigente nonché in base a specifici protocolli concordati con le varie autorità competenti.

Gli ospiti vengono accolti tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

### **Progetto Educativo individuale per ciascun ospite (PEI)**

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato il PEI dal gruppo di lavoro composto dallo Psichiatra della Struttura, dal coordinatore delle attività educative e dal referente delle attività assistenziali, nel Progetto Educativo vengono definiti gli obiettivi personalizzati.

Il piano viene periodicamente verificato ed aggiornato in base alle condizioni dell'ospite e al Progetto in corso in rapporto costante con i servizi ASL di provenienza.

La documentazione socio-sanitaria di ogni ospite viene custodita in cartelle individuali nel pieno rispetto della legge sulla privacy.

### **Assistenza medica e specialistica**

L'assistenza medica di base è fornita dai medici di medicina generale a carico del S.S.N. della Regione Toscana.

Il medico di base decide le terapie internistiche e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura. La presenza in struttura del medico di base di ciascun ospite è articolata secondo i parametri previsti dalla normativa della Regione Toscana.

La struttura fornisce, in aggiunta ai servizi sanitari previsti dalla normativa vigente, il servizio interno di consulenza medico-sanitaria specialistica (PSICHIATRA) personalizzata. La Psichiatra è presente in struttura il Martedì, il Mercoledì e il Venerdì, con orario 10,30-15,30.

### **Assistenza infermieristica**

Viene garantita negli orari e nei giorni di frequenza l'assistenza infermieristica, per tutte le necessità degli ospiti. In linea con le indicazioni e le prescrizioni del MMG.

### **Assistenza di base**

Il personale addetto all'assistenza svolge il proprio servizio seguendo le indicazioni riportate nel diario di consegne giornaliero. Per quanto riguarda la parte sanitaria vengono seguite le disposizioni del personale sanitario, negli altri casi il piano di lavoro viene definito dal Responsabile Organizzazione.

### **Cura ed igiene della persona**

Il personale addetto all'assistenza si occupa della cura e dell'igiene in coerenza con le disposizioni mediche ed infermieristiche.

### **Podologo**

Servizio fornito da personale specializzato, in stretto contatto con il personale sanitario, una volta al mese.

### **Lavanderia, stireria e guardaroba**

Previsto un servizio esterno a pagamento.

### **Vitto**

Il servizio di ristorazione è svolto in appalto dalla Ditta Cir Food-Eudania con personale specializzato. Il menù è articolato settimanalmente e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

Quotidianamente nella sala da pranzo viene affisso il menù del giorno.

L'orario dei pasti:

- |             |       |
|-------------|-------|
| ○ Colazione | 8.30  |
| ○ Pranzo    | 12.30 |
| ○ Merenda   | 16.00 |
| ○ Cena      | 18.45 |

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati.

Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione

### Lavoro di rete

- Informazione sui diritti dell'ospite e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporto con i familiari di riferimento
- Rapporti con il medico di base

### Attività ricreativa e di animazione

Le nostre attività di animazione ed occupazionali sono tese al benessere ed alla soddisfazione degli ospiti. Si organizzano feste, momenti di incontro e attività anche grazie alla collaborazione di associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con il personale della struttura.

Compatibilmente con lo stato di salute degli ospiti sono organizzate gite e vacanze all'esterno della struttura.

Tutte le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile per tutti.

Sono previste attività specifiche in relazione agli obiettivi del PEI.

### Assistenza sociale

La Struttura favorisce, con i propri uffici, il collegamento e la collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio al fine dello svolgimento delle eventuali e diverse pratiche occorrenti per l'accesso e per la presenza degli ospiti in struttura.



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## **Assistenza religiosa**

Rosalibri garantisce agli ospiti delle proprie strutture, nel pieno rispetto della libertà religiosa e nei limiti delle possibilità organizzative, la possibilità da parte degli ospiti di assistere e partecipare a funzioni religiose.

## **Piccole commissioni e spostamenti**

La struttura dispone di un pulmino, attrezzato anche per il trasporto di disabili, con il quale possono essere effettuati anche piccoli spostamenti o possono essere accompagnati gli ospiti, che lo desiderino, a fare piccole commissioni.

## **Giornali e riviste**

Quotidianamente la struttura garantisce la consegna di un quotidiano e di alcune riviste.

## **Telefono e wi-fi**

I telefoni della struttura sono a disposizione degli ospiti sia per ricevere che per effettuare telefonate. E' inoltre a disposizione degli ospiti e dei familiari l'accesso gratuito alla rete attraverso il collegamento wi-fi.

## **Custodia valori**

Rosalibri non si assume responsabilità alcuna per oggetti di valore, gioielli o contanti, detenuti dagli ospiti.

Piccole somme possono eventualmente essere consegnate alla Direzione e conservate nella cassaforte della Struttura in accordo comunque con l'ospite e/o l'amministratore di sostegno e/o il rappresentante legale a qualunque titolo formale.