

# *Carta dei Servizi*

---

## *Residenza Psichiatrica*

### *“A.M. Ponticelli”*

### **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.

La Carta dei Servizi, insieme al Regolamento Interno, viene consegnata all'ingresso dell'ospite e messa a disposizione ai fini della consultazione all'interno della struttura.

## **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.

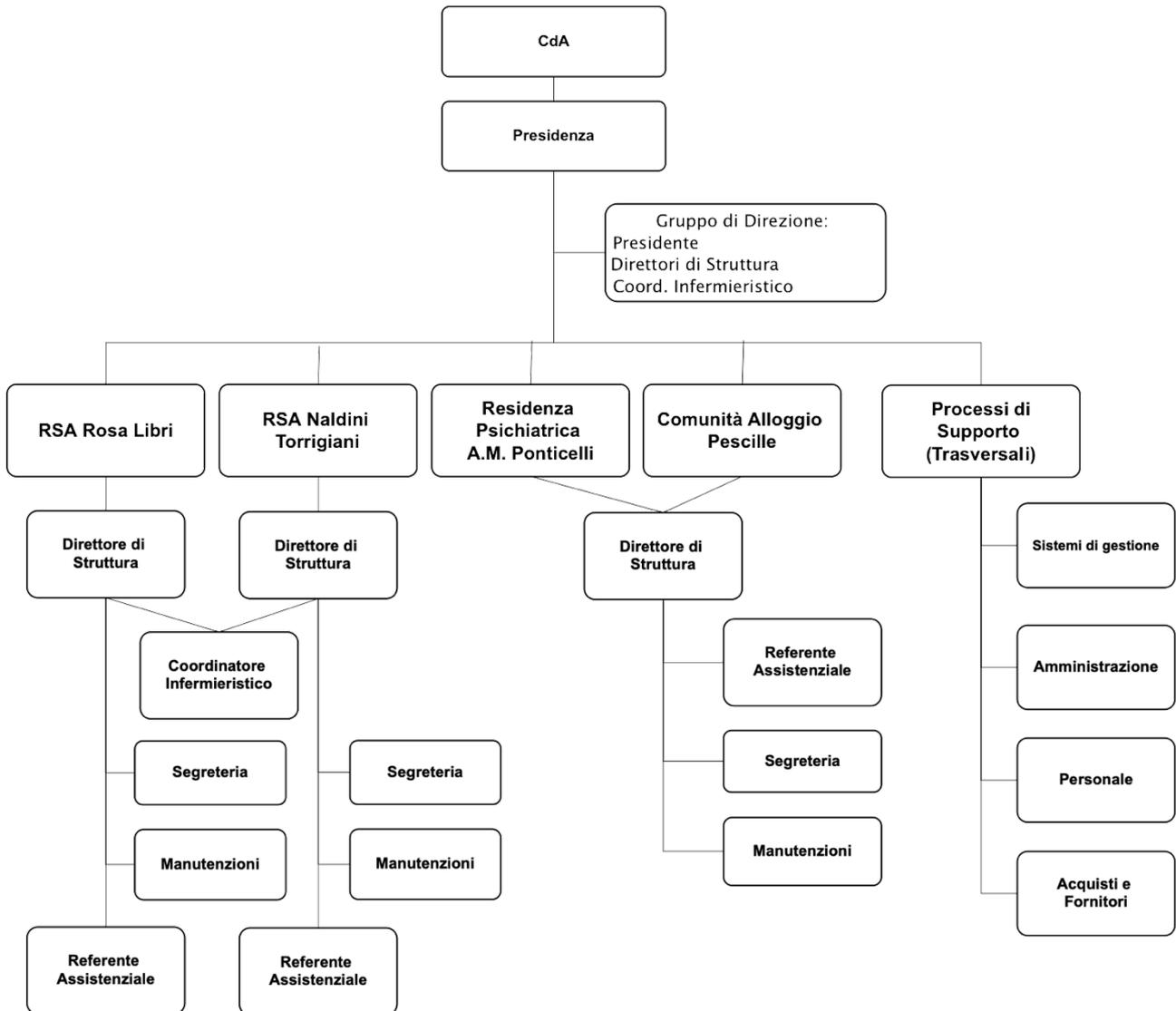
La Rosalibri s.r.l. è inoltre proprietaria della

- RSA "Naldini Torrigiani" di Tavarnelle (52 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

**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

## 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" Coordinatore 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.
- La struttura promuove la cura della relazione tra la persona assistita e gli operatori; 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 agevolare il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica come:
  - Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento compatibilmente con la normativa di riferimento.
  - Praticare piccoli hobby o passatempi
  - Incontrare amici e parenti
  - Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.
  - Evitare rumori molesti all'interno della struttura, almeno negli orari dedicati al riposo.
- Rispetto privacy: tutto il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza evitando 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 Registro del Trattamento dei Dati e Nomine del personale ai fini della sicurezza dei dati così come previsto dal GDPR 679/2016.
- 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 un rappresentante dei familiari, uno di riserva e due rappresentanti della Rosalibri s.r.l.

Tale Comitato viene costituito con una riunione ufficiale dove si elegge il rappresentante dei familiari e la 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 si può richiedere l'applicazione

Eventuali reclami inerenti al servizio e/o al personale addetto possono essere presentati direttamente alla Direzione, ovvero lasciati nell'apposita cassetta. Sarà cura della Direzione rispondere a qualsiasi reclamo/suggerimento ricevuto entro 30 giorni dalla ricezione.

- VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Inoltre Rosalibri s.r.l. garantisce ai propri utenti e familiari la possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, tramite la compilazione di appositi questionari allo scopo di valutare la soddisfazione ed identificare interventi e soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti. Il questionario sarà consegnato al massimo ogni 2 anni e potrà essere compilato anche in forma anonima.

La Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo così alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

## 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.
- Evitare rumori molesti all'interno della struttura, almeno durante gli orari dedicati al riposo, mantenendo il volume della televisione basso o utilizzando le cuffie personali
- Rispettare gli orari previsti dalla Struttura con riferimento a attività quotidiane, visite in struttura ecc...
- IL RISPETTO DA PARTE DEGLI OSPITI E FAMILIARI DEL REGOLAMENTO INTERNO FORNITO CON ACCETTAZIONE AL MOMENTO DELL'AMMISSIONE

## **PARTE SPECIFICA PER 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

## Modalità di Ammissione

Salvo diversa disposizione di legge, gli utenti della salute mentale devono far riferimento ai loro distretti ASL, sarà lo psichiatra curante a 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 possono variare di anno in anno per cui ad inizio di ciascun anno, in caso di cambiamento, 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, in base alle normative regionali che determinano la "libera scelta", ha la facoltà di scegliere tra quelle accreditate e convenzionate la struttura sul territorio toscano che preferisce.

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

**Non è previsto l'ingresso in struttura se non firmato preventivamente il contratto da entrambe le parti.**

In alternativa al percorso pubblico sopra illustrato è possibile nei limiti dei posti disponibili accedere alla struttura in forma privata, in questo caso l'utente e i suoi familiari si impegnano all'intera corresponsione della retta e alla firma del contratto di ingresso controfirmato dalla Direzione. **Non è previsto l'ingresso in struttura se non firmato preventivamente il contratto da entrambe le parti.**

## 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).

Lo 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 al fine di valutare l'inserimento e raccogliere indicazioni sulle abitudini precedenti e lo stile di vita dell'ospite e tutte le informazioni necessarie alla predisposizione del Piano Educativo Individualizzato, (PEI) che verrà comunque redatto nei termini previsti dalla normativa.

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

Tutte le informazioni da noi acquisite saranno trattate come da normativa, nel rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite. In caso di dimissione le informazioni 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, secondo le indicazioni della Struttura, 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 che garantiscono dignità e rispetto dell'ospite e il mantenimento delle capacità residue.

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. Tutte le attività previste nel Progetto garantiscono la dignità e il rispetto della persona accolta e mirano al miglioramento e/o al mantenimento delle capacità residue.

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.

Il Progetto Individuale viene condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente (familiari/amministratore di sostegno/tutore).

### **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. Lo Psichiatra è presente in struttura il Martedì e il Venerdì, con orario 10,00-15,00.

Viene promossa dalla struttura e dal medico la vaccinazione degli ospiti.

## **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 giornaliere. 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**

Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto dell'ospite.

Il personale addetto all'assistenza si occupa della cura e dell'igiene, in coerenza con le disposizioni mediche ed infermieristiche, prediligendo il miglioramento e/o mantenimento delle capacità residue promuovendo l'autonomia per l'igiene, la cura del proprio aspetto e dell'abbigliamento.

## **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**

I pasti sono forniti dalla Ditta Cir Food-Eudania con personale specializzato. Il menù è articolato settimanalmente e strutturato secondo tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

Quotidianamente nella sala da pranzo viene affisso il menù del giorno. Gli ospiti hanno la possibilità di scegliere il loro menù personalizzato fra diverse opzioni.

L'orario dei pasti:

- |                       |           |       |
|-----------------------|-----------|-------|
| <input type="radio"/> | Colazione | 8.30  |
| <input type="radio"/> | Pranzo    | 12.30 |
| <input type="radio"/> | Merenda   | 16.00 |
| <input type="radio"/> | Cena      | 18.45 |

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati.

## **Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione**

Al di favorire una buona integrazione degli ospiti la struttura mette in atto le seguenti attività:

### **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 educativa e occupazionali**

Le nostre attività educative 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.

### **Attività di segretariato 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.

### **Pratiche religiose**

Rosalibri garantisce agli ospiti della struttura, nel pieno rispetto della libertà e nei limiti delle possibilità organizzative, la possibilità di assistere e partecipare a funzioni religiose e esercitare le proprie pratiche 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**

Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale.

I telefoni della struttura sono a disposizione degli ospiti sia per ricevere che per effettuare telefonate.

## **Visite in struttura da parte di familiari e rete amicale**

La Struttura favorisce il mantenimento dei rapporti tra l'assistito e i familiari e/o la rete amicale in coerenza anche con quanto stabilito nel progetto personalizzato dell'ospite.

A tale scopo, la Struttura ha definito delle regole per l'accesso dei familiari e amici per le visite e si richiede il rispetto degli orari per garantire la corretta esecuzione delle attività quotidiane da parte del personale addetto.

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

In relazione a particolari situazioni generali (es. infezioni, COVID, ecc...) la Direzione può richiedere ai familiari di accedere in struttura previo appuntamento concordato con la segreteria.

## **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.

## Giornata tipo dell'ospite

h 7.00 – 8.30 Sveglia, Alzata e Vestizione

h 9.00 Terapia/Distribuzione diaria

h 10.00 Attività in programma

h 12.00 Pranzo

h 14.00 Terapia

h 14.30 Riposo

h 16.00 Merenda

h 16.30 Attività in programma

h 18,45 Cena

h 21,00 Terapia

h 22.30 Silenzio/Riposo