

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.1

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 2024

Per la Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa *Estensiva*

della PROGETTO INSIEME s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.2

Chi Siamo

La PROGETTO INSIEME S.r.l. è un'azienda che gestisce una Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa Estensiva nella regione Lazio, più precisamente sita in Via A. De Gasperi, 36 04021 Castelforte (LT).

PREMESSA:

Nella Legge 180 del 1978, la nota Legge Basaglia, non c'è uno specifico riferimento alla effettiva codifica delle *Strutture Intermedie Psichiatriche*: s'intuisce appena la loro natura poiché viene detto che esse sono collocate al di fuori dell'ambito ospedaliero, sul territorio, dove Basaglia individuava la sede naturale della prevenzione, della terapia e della riabilitazione delle malattie mentali, nell'ambito del cosiddetto processo di dipartimentalizzazione ossia della creazione di servizi territoriali decentrati.

Più precisa in merito è la legge n.49/1983 della Regione Lazio che specifica addirittura gli scopi e le varie figure professionali proprie di una struttura intermedia.

L'evoluzione dell'organizzazione territoriale per l'assistenza del paziente psichiatrico ha portato, nella Regione Lazio, all'attuale codifica, espressa in tono di coerenza, che classifica, le tipologie di strutture dedicate a pazienti psichiatrici. Tra questa rientra la tipologia di struttura gestita dalla *PROGETTO INSIEME S.r.l.*, classificata quale Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa estensiva.

Questa Struttura Residenziale soddisfa il bisogno sanitario del paziente che non è nelle condizioni di acuzia o di post acuzia per le quali è richiesto il ricovero presso i Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura o presso le Strutture per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali o presso le Strutture Residenziali Terapeutiche Riabilitative *intensive*. La struttura gestita dalla *PROGETTO INSIEME S.r.l.*, rientra fra le strutture a cui il Dipartimento di Salute Mentale, per il tramite delle UVM, invia il paziente, affinché gli sia fornita la possibilità di ripercorrere, riparare, capire, la sua crisi e agire sulla sua discontinuità esistenziale in contesti sanitari protetti.

La Struttura Residenziale Psichiatrica, della *PROGETTO INSIEME S.r.l.*, da anni è presente a pieno titolo tra le strutture territoriali finalizzate a soddisfare il bisogno sanitario dei pazienti psichiatrici. Allo stato la società ha adottato ogni iniziativa per dar corso all'accreditamento istituzionale per essere sempre più presente per i pazienti e per il SSN, ponendosi l'obiettivo di erogare prestazioni temperate alle esigenze delle strutture dipartimentali pubbliche, al fine di elevare il livello terapeutico riabilitativo di entrambi.

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.3

FINALITA':

La SRTR estensiva, gestita dalla *PROGETTO INSIEME S.r.l.*, è preposta alla cura di persone sofferenti di disturbi psichici che necessitano di uno spazio protetto, fuori l'ambiente familiare, per elaborare i motivi del proprio disagio e avviare una ri-progettazione della propria esistenza. I beneficiari delle strutture sono soggetti per i quali l'Unità di Valutazione Multidisciplinare del DSM ritiene necessaria una separazione, anche prolungata, dall'ambiente socio-familiare di provenienza. Più specificamente gli ospiti delle nostre strutture possono essere tipizzati come:

- "... pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di due anni e successivo reinserimento nell'abitale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno e/o specificità assistenziali a valenza socio-riabilitativa o socio-assistenziale (L. R. n. 41/03),...." nei presidi delle SRTR estensiva;

La mission della struttura sanitaria residenziale della "*PROGETTO INSIEME S.r.l.*" è pertanto recuperare, attraverso l'attività terapeutico-riabilitativa, una condizione di compenso psichico che permetta o il reinserimento del paziente nello stato sociale di provenienza o il successivo percorso in Strutture a minore gradiente sanitario.

COME RAGGIUNGERCI:

Il presidio S.R.T.R. è collocato in edificio sito nel comune di Castelforte (LT) alla via A. De Gasperi, che sorge in zona urbana.

La struttura è raggiungibile anche in treno dallo scalo ferroviario di Minturno attraverso un servizio comunale di trasporto, gli orari sono disponibili presso l'ufficio amministrativo.

L'area su cui sorgono gli edifici è zona pianeggiante, salubre, con scarsissimo traffico e lontano da fonti di inquinamento atmosferico o acustico.

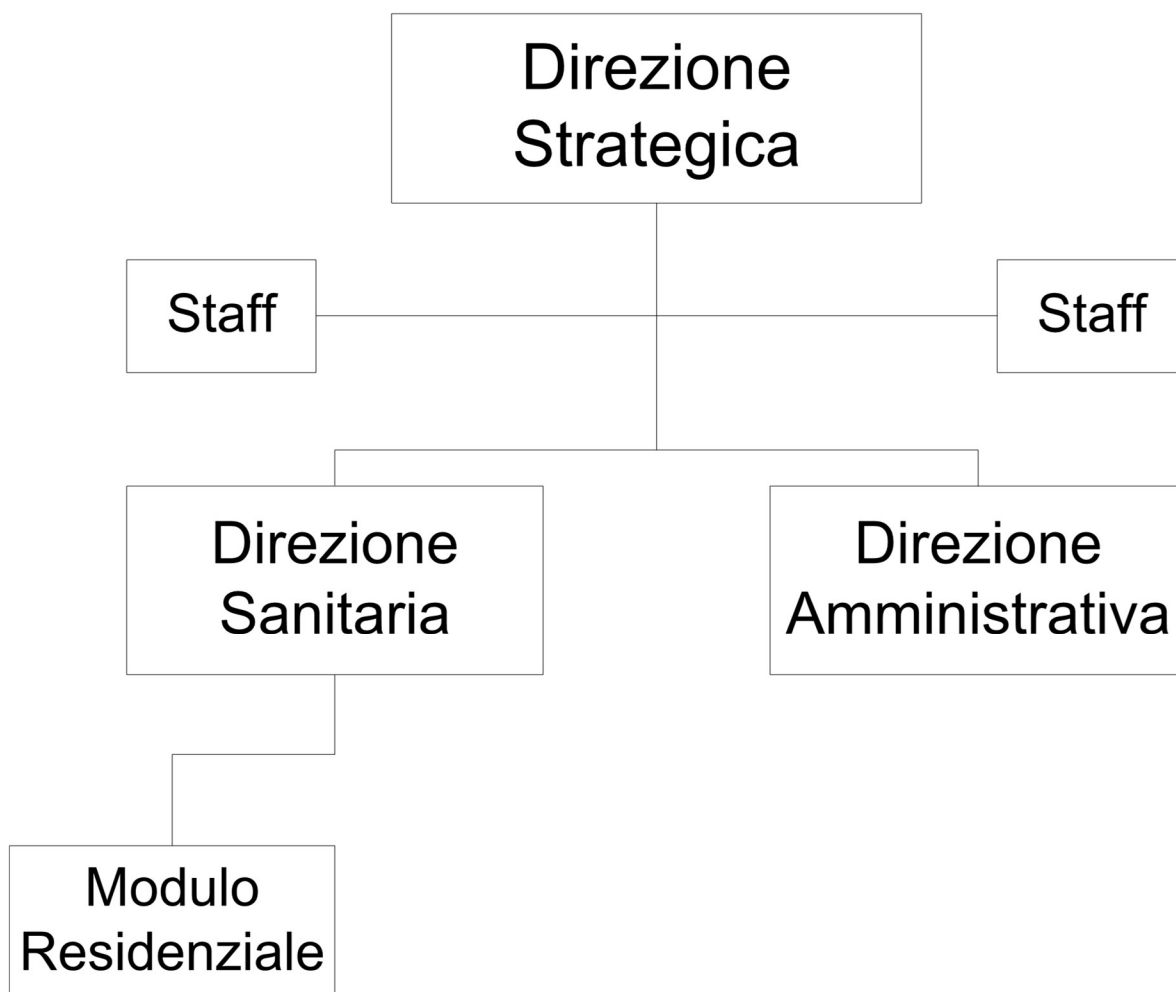
Il Presidio è dotato di sistemi di segnalazione degli ingressi, dei parcheggi e dei percorsi pedonali.
Recapito telefonico: 0771/736897 – 393/0673183

ORGANIZZAZIONE INTERNA:

L'azienda ha allestito un diagramma che rappresenta la struttura organizzativa per macroaree con relativi rapporti di sotto/sovra ordinazione secondo i rispettivi livelli di responsabilità. Il diagramma, in settore a parte, è integrato dalle funzioni assegnate ad ogni macroarea.

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.4

Organigramma Tipo



	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.5

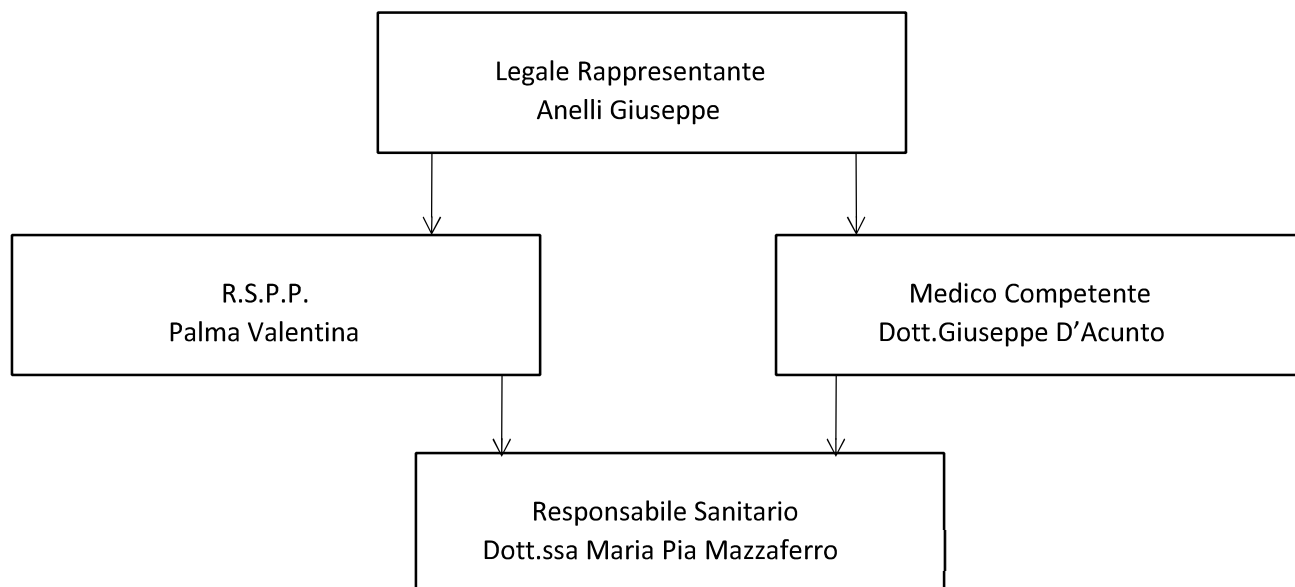


Figure professionali:

- N.1 Medico Psichiatra
- N.2 Psicologi
- N.4 Infermieri
- N.5 Educatori professionali
- N.1 Assistente sociale (12 h)
- N.7 O.S.S.

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.6

Anche se la società gestisce strutture sanitarie che rispondono a due diversi livelli di bisogno sanitario, le giornate tipo delle residenze si svolgono con ritmi simili, differenziandosi solo sotto il profilo dell' "intensità del momento terapeutico".

FUNZIONAMENTO:

La struttura Sanitaria Residenziale della "PROGETTO INSIEME S.R.L." funziona permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Giornata tipo delle strutture della "PROGETTO INSIEME S.R.L."

Dal lunedì alla domenica

Tra le ore 7:30 e le ore 10:00

- sveglia
- preparazione colazione
- somministrazione terapia farmacologica
- igiene personale
- scelta dell'abbigliamento
- riassetto camere
- uscita individuale o frequentazione del bar interno alla struttura

Tra le ore 10:00 e le ore 13:30

- attività strutturate e/o individualizzate
- colloqui individuali / gruppi terapeutici
- terapia di gruppo
- visite mediche
- preparazione sala mensa per il pranzo
- riassetto cucina e sala mensa

Tra le ore 14:00 e le ore 16:00

- somministrazione terapia farmacologica
- riposo pomeridiano
- riassetto camere

Tra le ore 16:00 e le ore 20:00

- attività strutturate e/o individualizzate
- uscita per acquisti personali
- visite mediche
- preparazione sala mensa per la cena
- riassetto cucina e sala mensa
- uscita individuale o frequentazione del bar interno alla struttura
- colloqui individuali con gruppi terapeutici
- organizzazione di giochi di società

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.7

Tra le ore 20:00 e le ore 23:00

- somministrazione terapia farmacologica
- visione TV
- socializzazione dell'andamento della giornata
- igiene personale
- riposo

Vengono organizzate durante la settimana uscite ludicoricreative di gruppo oppure i pazienti possono uscire in autonomia.

Attività rientranti nel programma di trattamento

- ✓ Accesso ad aree pubbliche (individuali e di gruppo)
- ✓ Attività creativa-artistica
- ✓ Teatro
- ✓ Ceramica
- ✓ Découpage
- ✓ Colore
- ✓ Ergoterapia
- ✓ Musicoterapia
- ✓ Cucina
- ✓ Attività cognitiva-educativa
- ✓ Didattica di base
- ✓ Didattica avanzata
- ✓ Informatica
- ✓ Laboratorio fotografico
- ✓ Attività motoria
- ✓ Calcio
- ✓ Pallavolo
- ✓ Atletica
- ✓ Ballo
- ✓ Nuoto
- ✓ Ippoterapia
- ✓ Palestra
- ✓ Attività occupazionale
- ✓ Corsi di formazione professionale

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.8

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE:

Responsabile Sanitario: E' presente in struttura, coordina l'intervento dell'equipe terapeutica nelle varie figure professionali. Egli si interfaccia con l'utenza, con i familiari dei pazienti e con gli specialisti dei Centri di Salute Mentale. Il Responsabile Sanitario valuta clinicamente il paziente nella fase preliminare di ingresso nelle strutture. Egli supervisiona l'idoneità delle strutture dal punto di vista igienico sanitario e verifica la correttezza e l'efficacia del piano terapeutico. E' il responsabile della corretta tenuta delle cartelle cliniche e del trattamento dei dati dei pazienti della struttura per la quale svolge questo incarico. Il Responsabile sanitario vigila sull'applicazione del consenso informato ai trattamenti sanitari e sulla tenuta dei farmaci utilizzati nei piani terapeutici.

Psichiatra: E' presente in struttura, coordina l'intervento dell'equipe terapeutica nelle varie figure professionali. Egli si interfaccia con l'utenza, con i familiari dei pazienti e con gli specialisti dei Centri di Salute Mentale. Lo psichiatra valuta clinicamente il paziente nella fase preliminare di ingresso nelle strutture.

Psicologo: Effettua la psicoterapia individuale con i pazienti, partecipa al counseling familiare, coordina le attività, consulta le cartelle cliniche insieme agli educatori professionali, agli infermieri ed agli assistenti sociali.

Infermiere: Tra i principali compiti di questa figura professionale vi è la preparazione ed il controllo della somministrazione della terapia. Egli si interfaccia con il Medico di Medicina Generale per l'effettuazione di accertamenti sanitari ed analisi di routine. Si interfaccia inoltre con i presidi sanitari territoriali (laboratori analisi, Centri specialistici) ed accompagna i pazienti presso le strutture precedentemente indicate.

Educatore professionale: Contribuisce alla tenuta della cartella clinica, svolge attività interne ed esterne con i pazienti, direziona e supporta l'ospite nella gestione della quotidianità. Affianca lo psicologo nei colloqui individuali e nelle attività collettive (interne ed esterne).

Operatore Socio sanitario: favorisce l'autonomia del paziente, collabora con lui e con i suoi familiari per la gestione della quotidianità, si occupa della pulizia e della sanificazione di arredi ed attrezzature, collabora all'attività di animazione al fine di favorire la socializzazione e provvede al suo trasporto.

Assistente sociale: Interviene nella relazione d'aiuto, si occupa degli aspetti previdenziali del paziente, della collocazione abitativa (rete sociale), si occupa degli aspetti giudiziari dei pazienti (per i pazienti con provvedimento giudiziario), collabora e supporta l'ospite nella programmazione e gestione delle risorse.

VALORI AZIENDALI:

Le strutture residenziali della società hanno adottato e diffusa nel loro interno la Carta dei Diritti del Paziente. Diritti che rappresentano i valori aziendali e che sono alla base della politica perseguita. Nell'ambito dei diritti del paziente, attesa la fragilità degli ospiti, la società orienta la sua politica in particolar modo:

- alla tutela ed alla promozione della dignità umana;

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.9

- all'orientamento costante, soggettivo ed oggettivo, al benessere ed alla qualità della vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- al rispetto ed al coinvolgimento degli utenti;
- alla responsabilizzazione ed alla crescita del personale;
- alla valutazione della qualità e del miglioramento continuo.

L' équipe delle strutture residenziali", nei confronti degli ospiti, promuovono i seguenti valori:

- diritto ad esprimere pienamente la propria autonomia ed a vivere in un ambiente ordinato e curato;
- diritto all'integrazione sociale.

L'équipe è attenta al senso estetico espresso dall'ospite, ne valorizza l'immagine attraverso la cura del proprio corpo (igiene personale, parrucchiera, estetista) e la scelta accurata dell'abbigliamento.

POSSIBILI E DIVERSI OBIETTIVI DEL TRATTAMENTO:

A BREVE TERMINE: Recupero di una condizione di compenso psichico che permetta il reinserimento del paziente nello stato sociale di provenienza.

A MEDIO TERMINE: Recupero su una situazione di crisi che interessa il contesto di vita della persona in maniera collegata al suo stato psicopatologico per cui è necessario un intervento che aiuti a produrre un cambiamento e, in conseguenza di esso, un reinserimento della persona nel proprio contesto vitale.

A LUNGO TERMINE: Accoglimento di pazienti che, a causa del proprio stato psicopatologico, non reggono alcun tipo di inserimento sociale, al fine di recuperare una condizione di stabilità conciliabile con un contesto caratterizzato da un'assistenza sanitaria inferiore.

TIPOLOGIA GLOBALE DI INTERVENTO:

- SANITARIA
- PSICOLOGICA
- RIABILITATIVA

L'organizzazione si basa sul lavoro dell'équipe attraverso le seguenti fasi:

- 1) valutazione del caso e definizione di un progetto terapeutico individualizzato;
- 2) scelta degli strumenti opportuni;
- 3) analisi e verifica costante della situazione.

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.10

METODI INTERVENTO E STRUMENTI UTILIZZATI:

- Valutazione medica della terapia farmacologica
- Valutazione psicodiagnostica e psicologica del soggetto e del tipo di intervento terapeutico -Sostegno psicologico al paziente
- Sostegno psicologico alla famiglia
- Attività terapeutiche di gruppo (es. Ippoterapia, Arteterapia, Musicoterapia, Teatro)
- Sostegno in attività di riabilitazione psicosociale individuale e di gruppo
- Interventi di coordinazione e di rete con i servizi territoriali e gli altri enti utili all'assistenza del soggetto.

ACCESSO ALLA STRUTTURA:

I committenti degli inserimenti in SRTR *estensiva* sono, in maggioranza, i Dipartimenti di Salute Mentale, per il tramite della UVM.

I familiari, indipendentemente, possono contattare la Struttura, ma tale contatto viene comunque rimandato alla valutazione del DSM competente per territorio.

Durante questo primo contatto, viene sollecitata, da parte della struttura inviante, la produzione di una relazione clinico-anamnestica di presentazione del paziente.

Il paziente viene inserito in una lista d'attesa pubblica non appena riceve la certificazione di idoneità dell'UVM.

INSERIMENTO:

Nel momento in cui il posto letto si rende disponibile viene individuata l'Equipe che procederà alla presa in carico del paziente.

All'atto dell'inserimento in struttura, il paziente deve presentarsi munito della seguente documentazione socio – sanitaria personale:

- documento di identità in corso di validità;
- libretto sanitario regionale;
- revoca della scelta del Medico di Medicina Generale (solo se il paziente risiede al di fuori della regione Lazio);
- tesserino di esenzione ticket;
- analisi cliniche recenti;
- eventuale copia del Verbale attestante l'Invalidità Civile;
- Piano Terapeutico Individuale di Trattamento del CSM (ove necessario)
- eventuali copie cartelle cliniche precedenti ricoveri.

Tutti i dati relativi al paziente vengono raccolti e trattati nel fascicolo comprendente la documentazione sanitaria e sociale del paziente che viene redatta ed aggiornata dal personale sanitario. In questa fase viene anche predisposto il progetto terapeutico-riabilitativo nonché completata tutta la documentazione amministrativa inerente il ricovero.

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.11

DIMISSIONE:

Le dimissioni dei pazienti avvengono, di norma, alla fine del progetto terapeutico-riabilitativo o quando il DSM inviante, atteso il raggiungimento degli obiettivi prefissati, individua per il paziente altre risorse per lui fruibili.

ARCHIVIAZIONE:

Il fascicolo comprendente la documentazione sanitaria e sociale del paziente, successivamente alla dimissione viene chiuso ed archiviato in idoneo locale non accessibile a terzi.

Su richiesta, vengono rilasciate ai richiedenti titolati copie conformi del fascicolo comprendente la documentazione sanitaria e sociale del paziente.

SERVIZI EROGATI :

All'interno della retta giornaliera di degenza sono compresi:

- vitto e alloggio;
- lavanderia e stireria;
- gestione personalizzata dei soldi e delle sigarette di ogni paziente;
- gestione personalizzata di esigenze dei singoli pazienti quali eventuali acquisti e altre necessità (parrucchiere, estetista, dentista, etc);
- progettazione assistenziale individualizzata;
- assistenza alla persona attraverso personale qualificato;
- gestione dei rapporti con il medico di base e con le strutture sanitarie di riferimento;
- gestione dei rapporti con la famiglia;
- gestione dei rapporti con altri servizi frequentati dall'ospite;
- gestione dei rapporti con la rete amicale;
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- organizzazione di attività di rete con le organizzazioni del territorio;

SERVIZI A PAGAMENTO

- trasporti
- alcune attività esterne alla struttura
- attività ginniche
- lavanderia

PRINCIPI FONDAMENTALI:

E' noto che la "Carta dei Servizi" rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini-utenti. La SRTR estensiva della "Progetto Insieme S.r.l." ha pertanto presentato, in questo documento, gli standard operativi e qualitativi che garantiscono nell'erogazione del servizio, con l'intento di interpretarli in chiave dinamica ovvero sottoponendoli a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

	Carta Dei Servizi	Tracciabilità Sezione 2C 1.1. Fase 1 a) 3.1 Fase 1 a) 4.1. Fase 2 a) Sezione 1 1.1. Fase 1 a)
Revisione: 06	Data: 21/11/2024	Pag.12

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.

Per la nostra attività, importanti strumenti di verifica della qualità dei servizi offerti sono il *QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA* ed il *QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI* o di chi è TITOLATO, che forniscono informazioni sull'outcom dell'utenza.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico-scientifico. Per aderire a detto principio la società ha adottato il criterio di gestione fondato sul "processare il sistema"

Segnalazioni e reclami dell'utenza.

La struttura diffonde i Questionari di gradimento per l'ospite e per i famigliari. Gli stessi sono considerati, in termini generali quali indicatori di processo, se firmati quali segnalazioni. Quest'ultima è gestita dal Responsabile Sanitario che darà riscontro al segnalante, anche se necessario in forma scritta, entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo.