

# MA.FE. Srl

via delle rose 16, 00076 Lariano (RM)

PEC: mafe.srl@pec.it

C.F. P.IVA 10502021008

## **Struttura Residenziale Socio Riabilitativa Psichiatrica "Il Filo di Penelope"**

Via delle rose n°16 – 00076 Lariano (Roma)

## CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 Maggio 1995

DCA 6Ottobre 2014 n. U00311

Edizione: 2018

Amministratore Unico:  
Gaia Di Meo

Direttore Sanitario:  
Dr.ssa Samantha Fiorentini

## Indice

▶ Finalità della carta dei servizi	pag. 2
▶ Mission aziendale	pag. 3
▶ Diritti dell'Utente	pag. 4
▶ Standard di qualità	pag. 5
▶ Accesso	pag. 6
▶ Ricovero	pag. 6
▶ Organizzazione del processo aziendale	pag. 8
▶ Gestione delle emergenze	pag. 10

## FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Ospiti,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al Cittadino – Utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Con essa la Struttura Residenziale Socio Riabilitativa Psichiatrica “Il Filo di Penelope” intende fornire informazioni sull’intera struttura sanitaria, i servizi offerti, gli obiettivi che si intendono raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire, al presente ed in futuro, la migliore qualità assistenziale.

La Carta dei Servizi nasce dalla collaborazione e dal coinvolgimento di tutti i professionisti ed operatori sanitari, i Cittadini – Utenti ed i loro rappresentanti e il suo utilizzo costituisce la premessa per il controllo e la verifica della corrispondenza tra obiettivi e risultati.

Questa Carta dei Servizi contiene informazioni che vogliono essere utili affinché il Cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita, e, non per ultimo, al suo stato di salute.

Il Direttore Sanitario

## **Mission aziendale**

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" è una struttura privata attiva dal 2000, accreditata dal Sistema Sanitario Regionale il 04.03.2013. La sua finalità è quella di soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi e articolati degli utenti afferenti ai servizi psichiatrici, avvalendosi di un bagaglio professionale e tecnico sempre aggiornato.

L'interesse primario della Struttura Residenziale Socio Riabilitativa è, infatti, quello di garantire a tutti i degenti la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la massima professionalità degli operatori sanitari, che dei mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi.

Un'attenzione particolare è rivolta al rispetto della dignità umana, senza distinzione di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua e nel rispetto delle idee e della fede religiosa.

La S.R.S.R. "Il filo di Penelope" indirizza tutto il personale al rispetto dei seguenti principi:

- **Umanizzazione** della relazione con il paziente, che si esprime nell'attenzione, oltre che ai bisogni primari di cura e a quelli di comfort alberghiero, ai bisogni relazionali e psicologici e alla partecipazione attiva dell'Utente al processo di riabilitazione, come verificato dal feedback dei questionari di soddisfazione;
- **Diritto alla tempestività** nell'accesso alle prestazioni e nella risposta alle esigenze dell'Utente, perseguito attraverso la massima efficienza nell'organizzazione delle attività diagnostico-terapeutiche e attraverso l'integrazione del lavoro delle diverse figure coinvolte nel processo di cura e nella continuità assistenziale;
- **Uguaglianza ed Imparzialità**. Ogni Utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinione politiche. I comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Globalità**. La strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva, evitando di focalizzarsi soltanto sulla patologia prevalente. Ciò comporta la necessità di una presa in carico multidisciplinare che vede coinvolti professionisti con specialità differenti (psichiatri, medici di base, infermieri, psicologi, educatori, tecnici della riabilitazione e operatori socio sanitari) e poggia su meccanismi di gestione delle informazioni che permettono la condivisione e la completezza del dato clinico;
- **Personalizzazione**. Ogni individuo differisce dall'altro. La strategia assistenziale personalizzata, esplicitata mediante l'integrazione del Piano Terapeutico Individuale (PTI) proposto dai servizi psichiatrici col Piano Terapeutico Riabilitativo Personale (PTRP) formulato dall'equipe della struttura, permette di tenere conto delle specificità cliniche, psicologiche e relazionali, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva;
- **Informazione al paziente e ai suoi familiari**, ritenuta necessaria e fondamentale ai fini di una migliore consapevolezza e coinvolgimento dell'Utente nel processo, indispensabili per garantire l'alleanza terapeutica, l'evitamento di fenomeni di ambiguità e confusione e l'accelerazione del processo di recupero;
- **Attenzione al confort alberghiero**. Per garantire agli assistiti un ambiente gradevole e la migliore integrazione all'interno della struttura;

- **Comunicazione coi servizi e le istituzioni sanitarie**, che si estrinseca non soltanto negli opportuni contatti con il Dipartimento di Salute Mentale e con i Servizi Sociali, ma anche nell'adesione a progetti di informatizzazione e condivisione delle valutazioni e degli esiti (es. Sistema Informativo Psichiatria di Comunità, SIPC).

## **Diritti dell'utente**

La tutela del diritto alla salute è l'obiettivo primario dell'attività assistenziale della Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" e presuppone, attraverso i principi enunciati, il riconoscimento e la difesa dei seguenti diritti degli Utenti:

- **Diritto all'accesso**

Ogni Utente ha diritto di accedere con tempestività alle cure necessarie che il suo stato di salute richiede;

- **Diritto all'informazione**

Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui servizi sanitari che verranno utilizzati;

- **Diritto al consenso e alla libera scelta**

Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute, scegliendo liberamente tra differenti procedure e trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;

- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità**

Ogni Utente ha diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante il ricovero;

- **Diritto al rispetto degli standard di qualità**

Ogni Utente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di qualità che rispettino, e vengano periodicamente verificati, precisi standard;

- **Diritto alla sicurezza**

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa assicura elevati standard di sicurezza, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio, la formazione specifica degli operatori ed il controllo dei dispositivi sanitari;

- **Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessario**

Ogni Utente ha il diritto di evitare la sofferenza ed il dolore non necessario in ogni fase della malattia, evitando ogni accanimento terapeutico:

- **Diritto ad un trattamento personalizzato**

Ogni Utente ha diritto a ricevere trattamenti personalizzati, sia diagnostici che terapeutici, adatti alle sue personali esigenze;

- **Diritto al reclamo**

Ogni Utente ha diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta.

La Struttura assicura la possibilità di prestare, presso la Direzione, reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate.

## **Standard di qualità**

	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE</b>
EFFICACIA DEL PROCESSO ASSISTENZIALE	<i>Esplicitazione degli obiettivi del percorso socio-riabilitativo e delle figure coinvolte</i>	<i>Piano Terapeutico-Riabilitativo Personale (PTRP) standardizzato, riformulato con frequenza semestrale e firmato da operatori e Utente</i>
	<i>Somministrazione di scale di valutazione standardizzate che misurano le prestazioni cognitive (Mini Mental State Examination, MMSE), lo status psicopatologico (Brief Psychiatric Rating Scale, BPRS) e il funzionamento globale (Asse V di Kennedy) dell'Utente</i>	<i>Confronto tra punteggi di entrata, durante il corso del processo (valutazione semestrale) e di uscita</i>
	<i>Somministrazione di questionari di soddisfazione</i>	<i>Valutazione semestrale dei risultati</i>
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT	<i>Frequenza della pulizia delle stanze e dei servizi igienici</i>	<i>Quotidiana</i>
	<i>Frequenza della pulizia degli spazi comuni</i>	<i>Quotidiana</i>
	<i>Assistenza nelle attività connesse all'igiene personale</i>	<i>Disponibile secondo le esigenze individuali</i>
INFORMAZIONE CORRETTA	<i>Informazione chiara ed esauriente circa le regole di vita quotidiana nella struttura</i>	<i>Presenza di un regolamento scritto, che viene illustrato e fatto firmare all'Utente in fase di ammissione</i>

	<i>Informazione chiara circa le attività della vita quotidiana</i>	<i>Affissione in bacheca comune, accessibile a tutti, di giorni e orari per attività riabilitative e permessi di uscita</i>
	<i>Tempi di risposta chiari ad eventuali reclami</i>	<i>Entro 7 giorni lavorativi</i>
<b>GARANZIA DI PROFESSIONALITÀ</b>	<i>Dotazione di personale medico e tecnico-infermieristico</i>	<i>Conformità ai requisiti di legge</i>
	<i>Selezione, formazione e aggiornamento del personale</i>	<i>Programmazione annuale di corsi di aggiornamento</i>

## **Accesso**

### **Ubicazione**

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" si trova nel Comune di Lariano (Roma) in Via delle rose n°16, all'interno del territorio di riferimento della ASL RM6.

### **Come raggiungerci**

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" è sita in Via delle rose 16, Lariano, a sud del quadrante Grande Raccordo Anulare Roma,

In automobile la Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" è raggiungibile attraverso la via Appia o la via Tuscolana, dista circa quindici chilometri dal casello autostradale di Valmontone (Roma-Napoli).

#### Attraverso i mezzi pubblici

La Struttura è raggiungibile con autobus del COTRAL da Roma fermata metro A Anagnina oppure col treno regionale Roma – Velletri, quindi autobus COTRAL direzione Lariano.

### **Numeri telefonici**

0696490039

### **Sito web – indirizzo E-mail**

<http://ilfilodipenelope.it>

## Orari

Direzione Sanitaria	Giovedì 10.00 – 13.00
Servizio accettazione	Dal Lunedì al Venerdì 10.00 – 13.00
Servizio di Psicologia	Lunedì – Martedì – Venerdì
Servizio di Riabilitazione Psichiatrica	Dal Lunedì al Venerdì
Servizio Sociale	Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì
Visita parenti domenica	Tutti i giorni previa prenotazione, sabato e  dalle 9.00 alle 18.00

## Ricovero

L'obiettivo perseguito dalla Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" è l'assistenza clinica, psicologica, riabilitativa e di reinserimento sociale per tutti gli utenti affetti da patologie neuropsichiatriche.

Il ricovero viene concordato con i servizi territoriali (Centro di Salute Mentale competente) nel rispetto delle liste di attesa, e di norma è preceduto da uno o più colloqui di valutazione, a seconda delle situazioni. Gli utenti possono avere accesso sia per trasferimento da un'altra struttura residenziale sia dal proprio domicilio privato.

Al momento del ricovero è necessario presentare tutti i documenti opportuni, prendere visione della sistemazione alberghiera e di tutte le informazioni circa le regole della struttura riportate nelle informative "Scheda Accettazione Trattamento Clinico" e "Tariffe relative a particolari comfort alberghieri aggiuntivi".

## Documenti necessari per il ricovero

Al momento del ricovero il paziente accede alla Struttura presentando:

- Richiesta/Impegnativa del CSM del territorio di riferimento e parere dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare) del territorio di riferimento. La richiesta deve contenere l'indicazione della diagnosi, la durata prevista del ricovero ed essere accompagnata dalla S.P.F. (Scheda di Prescrizione Farmaceutica) compilata e rilasciata dal medico Psichiatra del CSM di appartenenza;
- ECG ed esami ematochimici recenti, e qualunque altra documentazione relativa a patologie mediche rilevanti e/o terapie farmacologiche non psichiatriche;
- Libretto sanitario;
- Documento d'Identità;
- Tessera Sanitaria
- Eventuali documentazioni legali inerenti il ricovero.

## **Accoglienza**

La Direzione, dopo l'espletamento delle pratiche amministrative e di apertura della cartella clinica, farà accompagnare l'utente nella stanza di degenza dal personale di assistenza.

Al momento del ricovero vengono consegnati all'Utente una Guida ai Servizi, l'estratto del Regolamento interno, l'informativa al trattamento dei dati sensibili (come previsto dall'art. 13 D.L. vo 196/03) ed un opuscolo informativo sulle attività proposte.

La Direzione è preposta a rilasciare su richiesta degli interessati una certificazione di ricovero e/o di dimissione per necessità lavorative, previdenziali e/o assicurative.

## **Cosa portare al momento del ricovero**

Al momento del ricovero è necessario dotarsi degli effetti utili all'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, saponi liquidi con dosatore, set da barba, asciugamani, biancheria personale e pantofole).

È utile prevedere diversi cambi di biancheria per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Utente.

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Il filo di Penelope" fornisce la biancheria da letto sostituendola con periodicità stabilita e secondo necessità.



È proibito portare all'interno della Struttura:

- ▶ Bevande alcoliche;
- ▶ Farmaci non autorizzati;
- ▶ Alimenti non autorizzati;
- ▶ Asciugacapelli, televisioni, radio, frigo, ventilatori;
- ▶ Oggetti a forma tagliente o appuntite (lamette da barba, forbicine, coltelli).

***Ai fini della tutela della sicurezza e della privacy si pregano i pazienti ed i familiari di provvedere nelle fasi immediatamente precedenti il ricovero ad un controllo accurato nel rispetto di tali divieti.***

Presso la Direzione è disponibile un servizio di custodia. Si consiglia comunque di non portare con sé importanti somme di denaro, gioielli o altri oggetti non strettamente indispensabili.

La Struttura "Il filo di Penelope" declina ogni responsabilità per oggetti e denaro smarriti e/o sottratti.

## **Comfort**

Tutte le stanze della struttura sono dotate di armadi e comodini personali per riporre i propri indumenti e oggetti, a richiesta è possibile usufruire del servizio Barbiere/Parrucchiere, rivolgendosi al personale presente in struttura.

## **Pasti**

I pasti vengono preparati e forniti dalla Struttura "Il filo di Penelope" e serviti a tavola, non sono ammessi, salvo casi particolari valutabili con il medico, cibi provenienti dell'esterno.

Nel rispetto del credo religioso dell'Utente potranno essere richiesti pasti con caratteristiche diverse da quelle del menù.

La distribuzione del vitto avviene nei seguenti orari:

- Colazione            8.00
- Pranzo                    12.30
- Merenda            16.00

- Cena 19.30

## **Organizzazione del processo aziendale**

L'attività assistenziale è svolta da una équipe formata da: Medico Psichiatra/Direttore Sanitario, Psicologo Psicoterapeuta, Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Educatore Professionale, Tecnico dei Servizi Sociali, Infermiere, Operatori Socio Sanitari.

Il lavoro assistenziale è integrato e multidisciplinare. Il responsabile del caso organizza il lavoro dell'équipe secondo un piano di trattamento e di valutazione dell'evoluzione clinica (Piano Terapeutico-Riabilitativo Personale, PTRP) redatto in base alle aree di fragilità e ai punti di forza dell'Utente.

Il responsabile del caso si occupa inoltre di mantenere i contatti con i familiari, di rivalutare periodicamente il piano riabilitativo insieme ai servizi territoriali competenti, e di relazionare l'Utente circa gli obiettivi da raggiungere/raggiunti nel corso del processo. Si occupa altresì di programmare per tempo la dimissione, concordandone tutte le operazioni preparatorie e predisponendo l'opportuno materiale per il post-ricovero.

Il responsabile del caso è individuato nella quasi totalità dei casi nel Medico Psichiatra, coadiuvato nella sua opera dal Direttore Responsabile della struttura. Le decisioni sono comunque prese collegialmente, nel rispetto dei pareri di tutta l'équipe curante.

## **Organigramma Aziendale**

- RESPONSABILE LEGALE
- RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
- DIRETTORE SANITARIO
- DIRETTORE RESPONSABILE
- MEDICO DI MEDICINA GENERALE

## **Organizzazione delle attività assistenziali e sanitarie**

Le necessità sanitarie e assistenziali dell'Utente sono garantite dall'attività congiunta del Medico Psichiatra/Direttore Sanitario, che ha il compito di definire l'inquadramento diagnostico e gli obiettivi terapeutici principali dell'Utente, definendo il tipo di intervento psicofarmacologico e psicoterapeutico opportuni, e del Medico di Medicina Generale, che prende in carico l'Utente

provvedendo a tutte le necessità cliniche e amministrative non di pertinenza dello specialista psichiatra.

Le indicazioni sanitarie e assistenziali del Direttore Sanitario e del Medico di Medicina Generale vengono recepite e portate avanti mediante l'azione integrata delle seguenti figure:

– Infermiere

E' presente durante il giorno, esclusi festivi, ed è a disposizione per problemi di tipo organizzativo e sanitario. Assicura tutte le prestazioni assistenziali di natura tecnica (sommministrazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri vitali), relazionale ed educativa

– Operatori Socio Sanitari

Sono presenti 24H e sono a disposizione per tutte le esigenze assistenziali, assicurano il servizio domestico-alberghiero e supportano l'infermiere nello svolgimento di alcune attività assistenziali

– Psicologo Clinico – Psicoterapeuta

L'attività svolta dallo Psicologo nel servizio consiste principalmente in una valutazione delle problematiche psicologiche e nel conseguente intervento mirato, da effettuarsi mediante diversi possibili strumenti:

- Incontri di valutazione individuali e/o di gruppo, somministrazione di test
- Progettazione degli interventi riabilitativi, sociali, educativi, di concerto con: Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Educatore Professionale, Tecnico dei Servizi Sociali
- Interventi psicoeducazionali per la gestione delle crisi e la prevenzione delle ricadute
- Colloqui di sostegno coi pazienti e, a richiesta, coi loro familiari
- Psicoterapia individuale, di gruppo, e/o, se richiesta, familiare
- Progettazione di interventi al di fuori della Struttura

NB: Il personale sanitario può fornire le informazioni su dati sensibili e personali solo all'Utente, al suo Tutore Legale o a persone esplicitamente indicate dall'Utente stesso. Il personale non può fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute dagli Utenti ricoverati.

## **Organizzazione delle attività amministrative, educative e sociali**

Le necessità amministrative dell'Utente (gestione del denaro/sigarette/cellulare, organizzazione delle attività esterne, questioni previdenziali), insieme ai progetti di reinserimento sociale ed eventuale inserimento lavorativo, sono prese in carico dal Direttore Responsabile della struttura, di concerto con il Tecnico dei Servizi Sociali e in continuità con gli obiettivi assistenziali e riabilitativi individuati dall'équipe sanitaria.

Il Direttore Responsabile autorizza gli eventuali permessi straordinari di uscita, finalizzati ad attività sociali o lavorative, su proposta dell'équipe e in accordo col Direttore Sanitario.

Egli si occupa, inoltre, insieme al Tecnico dei Servizi Sociali, di:

- Accogliere/valutare/rispondere alle domande poste dall'Utente in merito alle questioni che lo riguardano nella quotidianità, indirizzandolo opportunamente;
- Trovare soluzioni ai problemi che si evidenziano o nascono durante il ricovero;
- Saggiare e migliorare le risorse disponibili per l'Utente sia nella struttura sia nel territorio, mantenendo i contatti con i Servizi Sociali del Comune di residenza e del Centro di Salute Mentale competente, oltre che con l'eventuali Tutore Legale o Amministratore di Sostegno;
- Affidare all'Utente compiti interni alla struttura per favorire l'acquisizione di autonomie e l'assunzione graduale di responsabilità individuali;
- Individuare, ove ritenuto opportuno, le possibilità di inserimento lavorativo sul territorio, mantenendo i contatti con gli eventuali datori di lavoro per sostenere l'Utente nel suo percorso;
- Partecipare, insieme all'équipe di riferimento del Centro di Salute Mentale, alla ricerca di strutture adeguate per il prosieguo del lavoro riabilitativo dopo la dimissione (Strutture Riabilitative, Case Famiglia, Gruppi Appartamento, Comunità Alloggio, Centri Diurni, etc)

## **Gestione delle emergenze**

La Struttura è dotata di procedure esplicite e condivise da tutti gli operatori per la gestione delle emergenze cliniche. Queste, come da norma di legge, sono riportate per esteso nel manuale interno delle procedure della struttura.

### **Norme Generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio**

IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA

mantenere la calma

rivolgersi al personale e seguire attentamente le sue Istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NELLA STRUTTURA

avvertire immediatamente il personale presente e attenersi alle sue istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA

se il paziente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera.

se il paziente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.

evitare ogni condizione di panico ed attenersi alle direttive del personale in servizio.

IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA

non perdere tempo a recuperare oggetti personali.

non ritornare nella propria stanza, ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza segnalata.

adeguatamente

**I pazienti in grado di muoversi** dovranno lasciare la Struttura autonomamente seguendo i cartelli indicatori e le istruzioni impartite dal personale.

**I pazienti non in grado di muoversi** dovranno attendere con calma i soccorsi predisposti dal personale che giungeranno in tempi brevi.