

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 1 di 29

# Carta dei Servizi

	Nominativo	Firma	Data
<b>REDATA</b>	CLAUDIO LORETI		
<b>VERIFICATA</b>	MERRA SALVATORE		
<b>APPROVATA</b>	CLAUDIO LORETI/ MERRA SALVATORE		

Revisione	Data	Motivo

<input type="checkbox"/> Copia controllata N°	<input type="checkbox"/> Copia non controllata
---	--

<b>DIFFUSIONE</b>	<input type="checkbox"/> Bachecca	<input type="checkbox"/> formazione	<input type="checkbox"/> Riunioni
	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	  <b>Pagina 2 di 29</b>
---	--------------------------	-------------------------------

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è un impegno rivolto alla tutela dei diritti degli utenti. La comunità Francesco SRL assicura che la Carta dei Servizi sia redatta con l’apporto documentato della Direzione Sanitaria e dei responsabili delle strutture organizzative, con il coinvolgimento del personale interno alla struttura e delle associazioni che rappresentano i cittadini utenti.

Viene timbrata e firmata dal Direttore Sanitario e una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all’ingresso nella struttura e a chiunque ne faccia richiesta (qualsiasi cittadino /associazione/ enti territoriali. È sempre consultabile, in quanto esposta in tutti i locali delle strutture e tutti gli interessati ne sono messi a conoscenza.

Con cadenza annuale viene svolto un incontro in cui se ne leggono le parti.

Gli utenti ne custodiscono una copia nella loro stanza.

Questa Carta descrive il servizio offerto dalla Comunità Francesco SRL di Claudio Loreti, attraverso la Struttura Residenziale Socio Riabilitativa H 24.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a verifiche ed aggiornamenti periodici grazie a suggerimenti ed esperienze di coloro che vi lavorano o di chi entra in contatto con la struttura al fine di consentire una migliore qualità del servizio. Annualmente, in una apposita riunione, tutti i collaboratori della struttura si confrontano sul lavoro svolto riflettendo su quali azioni attivare per migliorare la qualità del servizio a favore dell’utenza. Inoltre la Carta dei Servizi è acquisita e approvata in apposita riunione con l’amministrazione e il Direttore Sanitario.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della seguente normativa:

“Schema di riferimento per il settore sanitario della Carta di Servizi”, DPCM in data 19 maggio 1995;  
“Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale”, linee guida del 31 agosto 1995;  
“Adozione della Carta dei Servizi Sanitari”, Circolare del Ministero della Sanità prot. N. 100/ Scps 21.12833 del 30 settembre 1995.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 3 di 29

Le strutture individuano nel Direttore Sanitario e nel Case Manager le figure idonee a fornire informazioni agli utenti in coerenza con le dichiarazioni della Carta dei Servizi.

## 1. CHI SIAMO

La Comunità Francesco Srl è una struttura socio sanitaria specializzata nell'area dell'assistenza psichiatrica che eroga prestazioni in conformità alla normativa regionale vigente (DCA n. U0101/2010 e DCA n. U00188/2015). La struttura è accreditata presso la Regione Lazio (DCA n. U00108/2013 e DCA n. U00337/2015) per la seguente tipologia assistenziale a carattere residenziale:

- SRSR/h24 (Struttura Residenziale Socio Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale)

Per utenti con un grado di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti da richiedere una protezione assistenziale socio sanitaria continuativa nelle 24 ore.

Questo tipo di processo assistenziale è finalizzato a favorire l'acquisizione della maggiore autonomia possibile ed a consentire il reinserimento sociale.

La struttura ospita 10 utenti, disposta su un unico livello.

### *La Struttura*

La struttura della Comunità Francesco SRL offre ospitalità residenziale con finalità terapeutiche riabilitative in un contesto ambientale protetto e confortevole che, per caratteristiche fisiche e organizzative, rimanda ad una dimensione familiare. La struttura è infatti articolata come appartamento e gli ospiti vengono coinvolti nella gestione degli spazi e nelle attività inerenti.

<p>COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Pagina 4 di 29</p>
---	---------------------------------	-----------------------

I servizi alberghieri erogati sono: vitto e alloggio in camere doppie o singole, cucina completa di elettrodomestici e stoviglie, utenze, fornitura biancheria letto, tv ed internet con Wifi, aria condizionata, lavatrice.

Il modello comunitario della struttura residenziale valorizza le potenzialità specifiche del lavoro di gruppo in chiave terapeutico riabilitativa. Il sistema di regole che fonda la comunità e scandisce i tempi ha in sé una funzione strutturante. La partecipazione degli ospiti alle attività quotidiane della vita, quale la preparazione dei pasti e la cura degli spazi, favorisce una responsabilizzazione e il recupero e/o l’acquisizione di livelli differenti di autonomia all’interno di un contesto protetto. In comunità inoltre il paziente può sviluppare un senso di appartenenza al gruppo che rafforza il suo senso identitario.

Il percorso riabilitativo è strutturato attraverso un progetto terapeutico individuale concordato all'ingresso e verificato ogni sei mesi, che fornisce stimoli gradatamente più intensi per favorire il reinserimento sociale, l’acquisizione di un maggiore grado di autonomia e l’eventuale avvio a percorsi lavorativi. Il progetto viene condiviso primariamente con il paziente stesso, con il servizio inviante, con i familiari e/o altre figure significative.

L’elaborazione del progetto viene affidata ad un’equipe multidisciplinare e prevede una costante verifica degli obiettivi raggiunti e delle criticità emerse, per la valutazione dei risultati ottenuti ed il loro impatto sulla qualità della vita e sulle capacità di funzionamento sociale, familiare e lavorativo del soggetto.

Laddove possibile, è previsto il coinvolgimento della famiglia nella progettazione del percorso riabilitativo e sono previsti colloqui periodici con i familiari del paziente.

***Modello teorico di intervento (protocolli di trattamento)***

La struttura adotta tramite incontri periodici di informazione/formazione, redatti in verbale, metodi per favorire l’attivazione di azioni preventive, correttive e di miglioramento delle attività clinico-organizzative.

<p>COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	
		<p>Pagina 5 di 29</p>

La struttura garantisce che i professionisti collaborino nella formulazione delle procedure operative.

La collaborazione e la condivisione delle risorse sono garantite dalla supervisione che viene effettuata periodicamente sui casi clinici.

Il modello di intervento comunitario è un modello dinamico e sistemico relazionale, ha cioè l'obiettivo di intervenire sulle difficoltà dell'utente e sulla rete sociale che lo accompagna in modo da stimolare la ripresa di un percorso di crescita e da permettere l'elaborazione di significati nuovi mediante l'intervento dell'analisi dei sistemi. Si tratta di un modello flessibile ed aperto ai diversi orientamenti scientifici e culturali contemporanei, in modo da interagire con i diversi livelli in cui si manifesta il disturbo psichico.

Si configurano così, almeno 4 livelli di intervento:

- **Individuale:** si lavora sull'autonomia dell'utente attraverso un intervento psicologico e psicopedagogico.
- **Familiare:** si lavora con le famiglie degli ospiti tramite il modello sistemico relazionale coinvolgendole attivamente nel progetto terapeutico riabilitativo. Si interviene sulle modalità relazionali delle stesse, onde favorire la prosecuzione o ripresa di rapporti con l'utente e nel contempo il superamento di atteggiamenti di deresponsabilizzazione e delega verso le istituzioni.
- **Sociale:** si lavora in funzione di un attivo inserimento della struttura nel suo territorio attraverso la sensibilizzazione della popolazione, nonché attraverso programmi di reinclusione sociale che coinvolgono l'utente, in relazione al grado di autonomia raggiunto.
- **Istituzionale:** si lavora in stretta collaborazione con le istituzioni sanitarie che hanno inviato l'utente, promuovendo riunioni periodiche tra équipe comunitaria, équipe inviante e famiglie.

Il modello considera quale setting terapeutico le intere strutture nei vari aspetti e momenti. Non viene, ad esempio, distinto l'aspetto gestionale da quello clinico, ma vengono concepiti come un continuum che garantisce un setting unico. L'équipe opera in tale contesto come un tutto coeso (non frazionato in

<p>COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	
		<p>Pagina 6 di 29</p>

ruoli e funzioni diverse) che, pur nelle specificità personali e professionali dei singoli membri, veicola un intervento terapeutico unitario.

L'approccio dinamico concepisce il mutamento terapeutico del gruppo-utenti strettamente connesso al clima generale che si vive nelle strutture ed in ultima analisi alla qualità ed alla coesione dell'équipe terapeutica.

Considerato il livello di elaborazione degli utenti, il momento terapeutico più significativo non è costituito dal colloquio clinico o dalla psicoterapia (pur importanti), ma dalla vita comunitaria nel suo svolgersi quotidiano. Le attività ergoterapeutiche, espressive e ludiche, come i momenti del pasto e del riposo notturno (per le strutture residenziali), divengono il setting privilegiato entro cui l'operatore interviene.

## **2. POLITICA AZIENDALE: VALORI E IMPEGNI**

Il Comunità Francesco SRL opera in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale e i Servizi Sanitari Regionali per la Terapia residenziale di persone affetti da disturbi psichici, che necessitano di uno spazio protetto, fuori dall'ambiente familiare, per elaborare i motivi del proprio disagio e avviare una riprogettazione della propria esistenza.

La mission e la vision sono redatte con il supporto di tutti (si tengono in considerazione bisogni di utenza e operatori) ma sono sottoposte alla verifica dei responsabili dirigenti.

### ***Mission***

La mission ed i valori su cui si basa l'organizzazione della Comunità Francesco Srl, che da anni si occupa di riabilitazione psichiatrica creando percorsi di *Recovery* personalizzati, mirano al raggiungimento del massimo livello di benessere e autonomia della persona affetta da disagio mentale. Infatti, essi devono offrire le condizioni per lo sviluppo delle potenzialità personali dell'utente, attraverso l'avvio di un percorso che vede la persona non più immersa solo nelle proprie problematiche

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 7 di 29

intrapsoichiche, ma lo deve impegnare soprattutto in un graduale inserimento e confronto con il mondo esterno.

La filosofia della Comunità Francesco Srl incentra il percorso di riabilitazione dei suoi utenti sul concetto di relazione, secondo cui con gli utenti viene instaurato un rapporto terapeutico basato sull'empatia e il vivere comune grazie al rispetto di principi etici come:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Privacy

### ***Vision***

Si mira a garantire la salute come un diritto da difendere e tutelare. Lo scopo primario della struttura è di contribuire al benessere della Collettività attraverso la prevenzione del disagio psichico, il superamento dello stigma e di qualsiasi forma di emarginazione legata alla disabilità, il ripristino di una buona qualità di vita e il reinserimento nel contesto sociale e lavorativo dei nostri utenti.

“La salute ed il benessere mentale sono fondamentali per la qualità della vita e la produttività degli individui, delle famiglie e delle comunità”.

### ***I nostri valori***

All'interno della struttura fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali che si basano in primis sulla:

<p>COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Pagina 8 di 29</p>
---	---------------------------------	-----------------------

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come “stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”, secondo un approccio olistico.

Inoltre come previsto dalle normative nazionali ai fini dell’attuazione delle proprie finalità istituzionali e al fine di raggiungere gli obiettivi previsti per i singoli progetti terapeutici, la Comunità Francesco SRL riconosce quali altri valori guida:

**1. Assunzione di una politica di responsabilità sociale**

- **Etica della responsabilità:** Riferire ogni comportamento all’etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati all’integrità ed alla trasparenza, alla correttezza nei rapporti economici, alla salvaguardia dell’ambiente ed al rispetto di tutte le persone. Per noi quindi responsabilità significa rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che ha assunto.
- **Attenzione al cambiamento:** Coltivare l’attenzione propositiva verso il futuro, l’apertura all’innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando, nel contempo, i punti di forza derivanti dalla tradizione.
- **Passione per le competenze professionali:** Essere un modello di riferimento attraverso lo sviluppo di “best practices” è una concezione della professione orientata alla formazione continua delle competenze, sia individuali che aziendali. Quindi intendiamo la professionalità come quel complesso di qualità che distinguono il professionista per la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell’impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l’esercizio della pratica costante.
- **Orientamento all’utente:** Sviluppare l’ascolto e quindi l’attenzione alle relazioni con gli utenti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction attraverso una costante

<p>COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Pagina 9 di 29</p>
---	---------------------------------	-----------------------

attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di produzione e di erogazione dei servizi stessi.

- Spirito di squadra e cooperazione: Comunicare, al fine di mantenere e sviluppare uno spirito di squadra e di cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo aziendale nel rispetto dei suoi presupposti etici.
2. Soddisfacimento del bisogno di salute dell'utente garantendo i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri: :
- Eguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, e condizioni socio economiche.
  - Imparzialità: nell'erogazione delle prestazioni sanitarie la Comunità Francesco Srl ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore dell'utente e nei confronti del Servizio Sanitario Regionale inviante.
  - Continuità: ad ogni utente è garantita una continuità non solo nella cura ma anche nei riferimenti umani e professionali durante tutto il suo percorso terapeutico. Inoltre la stretta collaborazione con i sanitari dei servizi invianti garantisce la continuità della cura anche nel momento del rientro nel territorio di appartenenza.
  - Diritto di scelta: ogni utente dispone delle informazioni necessarie per ben comprendere la tipologia della struttura e dei servizi da essa erogati e, pertanto, è messo nelle condizioni di poter esercitare concretamente il diritto di scegliere liberamente se svolgere il programma terapeutico concordato presso la nostra struttura o se rivolgersi ad altre strutture sanitarie o socio sanitarie territoriali.
  - Partecipazione: il paziente è considerato il protagonista del suo percorso terapeutico e, pertanto, viene garantita la sua partecipazione ed il suo coinvolgimento diretto nella vita della comunità, compatibilmente con il suo stato di salute e con la fase terapeutica in corso. Il paziente è parte attiva nell'individuare gli obiettivi della cura e nella valutazione degli esiti. Nel percorso terapeutico viene costantemente coinvolta anche la sua famiglia.

<p><b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b>  <b>SRSR – 24H</b>  <b>“FRANCESCO”</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Pagina 10 di 29</p>
--	---------------------------------	------------------------

- **Efficienza ed efficacia:** la Comunità Francesco Srl nell'erogazione dei servizi, ha come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche ampiamente sperimentate e costantemente verificate dai responsabili delle AA.SS.LL. invianti, implementate sulla base dei nuovi bisogni dell'utenza. La Comunità Francesco Srl si propone di dare risposte in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza.
- **Rispetto della riservatezza:** La Comunità Francesco Srl garantisce la piena operatività delle norme a tutela della riservatezza dell'utente circa l'informativa ed il trattamento dei dati sensibili così come previsto dalle normative nazionali ed europee.

La Carta dei Servizi garantisce inoltre “il diritto al reclamo”: chiunque ritenga la struttura responsabile di disservizi o comportamenti che abbiano in qualche modo limitato la fruibilità delle prestazioni fornite, provocato danni, o limitato l'esercizio di diritti della persona può con facilità inoltrare formale reclamo e ricevere pronta risposta.

**3. Formazione continua e lo sviluppo delle risorse umane e professionali al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate garantendo, tra l'altro:**

Condivisione di obiettivi e risorse. La Comunità Francesco Srl ritiene indispensabile promuovere e sostenere il lavoro di gruppo dove ogni singola professionalità sia pienamente integrata con le altre. Vengono organizzati periodicamente incontri tra gli operatori per promuovere la condivisione degli obiettivi in modo da integrarli, perfezionarli ed ottimizzarli contribuendo ognuno in relazione alla propria qualifica professionale e alla propria esperienza.

Il Comunità Francesco Srl al fine di attuare una efficace politica per la qualità si impegna nel:

- definire, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 11 di 29

- orientare i processi aziendali, tenendo conto del contesto in cui si opera e cercando di soddisfare le parti interessate allo svolgimento delle attività aziendali. Calcolando e valutando tutti i rischi connessi alla gestione organizzativa;
- rispettare le prescrizioni e gli adempimenti legislativi ed in particolare: -- prevenzione e gestione del rischio sanitario, in conformità alla legge Gelli 24/2017 - salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento al Decreto Legislativo 81/2008 - privacy e riservatezza dei dati, in ottemperanza del Regolamento UE 679/2016 - nonché le normative contrattuali;
- assicurare l'adeguata informazione e formazione del personale sugli aspetti in materia di qualità dell'organizzazione interna;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare in termini di qualità le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e tenendo in considerazione tracciabilità documentale, dalle fasi di orientamento fino alle dimissioni dell'Utente;
- sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti;
- predisporre annualmente un piano delle attività definendo obiettivi di attività e di qualità con il coinvolgimento degli operatori e di quanti coinvolti nelle attività terapeutico riabilitative a favore dell'utenza. Tale piano viene inoltre redatto valutando le risultanze della analisi dei risultati ottenuti rispetto a quanto previsto nel piano delle attività redatto l'anno precedente;
- diffondere all'interno ed all'esterno della Comunità Francesco Srl la propria filosofia della qualità;
- operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- promuovere la partecipazione e la consultazione delle parti interessate per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema gestione qualità aziendale;
- promuovere la crescita aziendale.

La Direzione sostiene la Politica e gli obiettivi espressi garantendo la disponibilità di tutte le risorse necessarie assicurandosi che il personale venga coinvolto e sostenga le direttive attuandole durante la presa in carico totale dell'utente.

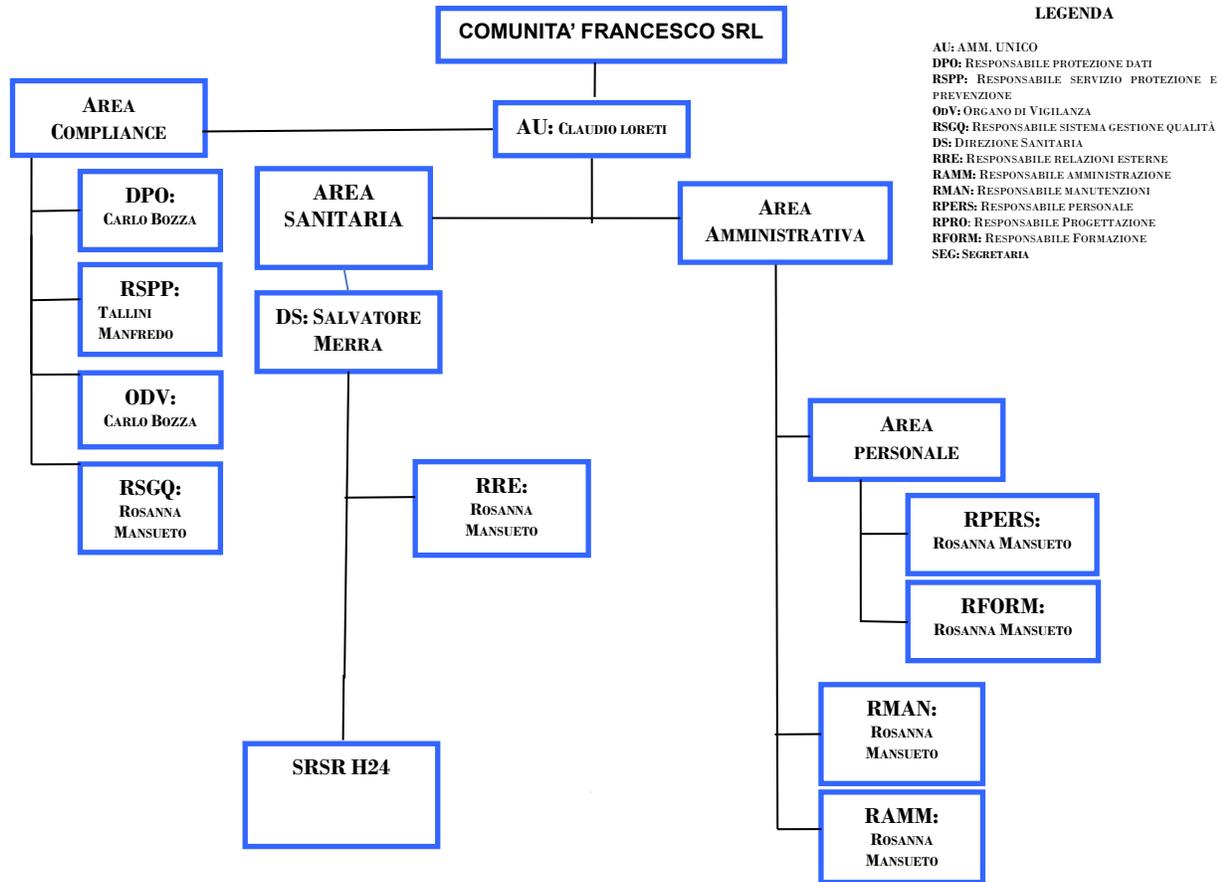
COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”	CARTA DEI SERVIZI	
		Pagina 12 di 29

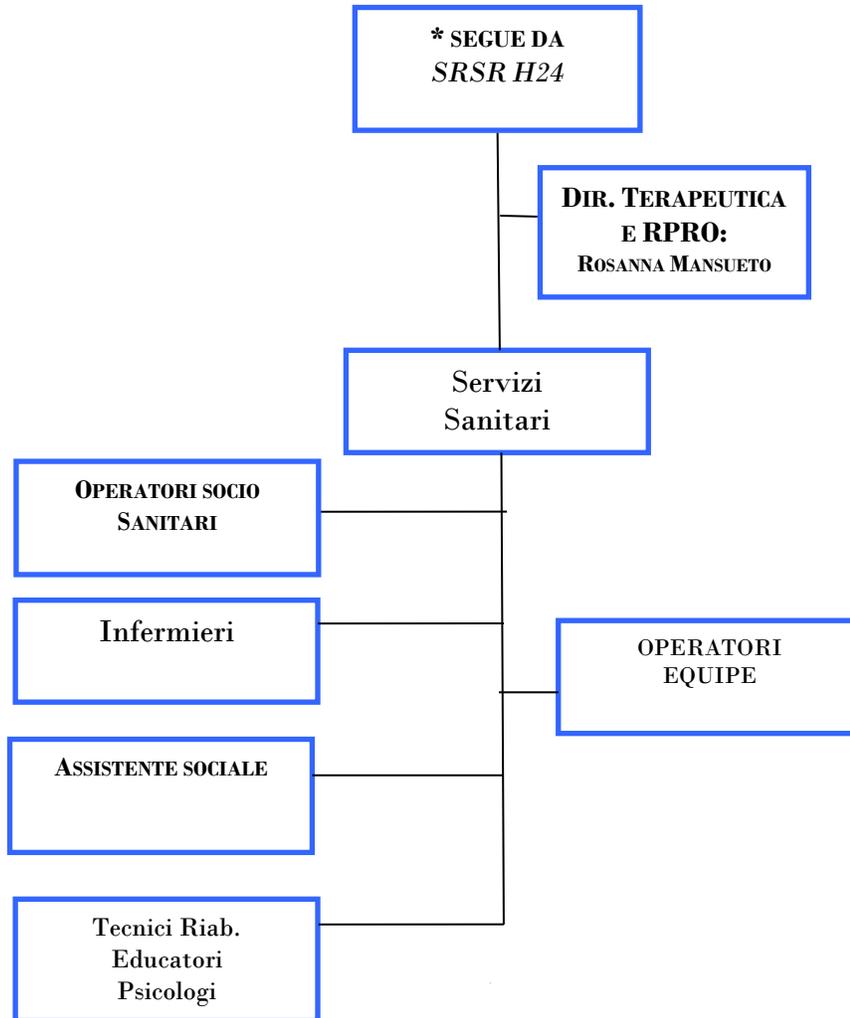
### *Linee guida in psichiatria*

Per il trattamento clinico dell'utenza psichiatrica gli esercenti le professioni sanitarie della struttura si impegnano ad attenersi alle raccomandazioni contenute nelle linee guida maggiormente condivise nell'ambito della letteratura nazionale ed internazionale e ad evidenze scientifiche avvalorate da prove di efficacia (NICE; BPA; EPA; Maudsley; APA; Cochrane Collaboration), coerentemente con quanto ribadito nella legge 24/2017 (legge Gelli). Si valuta periodicamente il miglioramento collegato all'utilizzo di linee guida attraverso la stesura delle relazioni semestrali che riportano l'andamento clinico dei pazienti e lo stato di salute come indicatori della qualità dell'intervento attuato.

### **3. MODELLO ORGANIZZATIVO DELLE STRUTTURE**

La struttura ha redatto nella Carta dei Servizi l'organigramma in cui si delineano le politiche e il governo dell'organizzazione:





<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	  <b>Pagina 15 di 29</b>
---	--------------------------	--------------------------------

La Comunità Francesco Srl assicura l'adozione di modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo-gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.

La struttura definisce i propri obiettivi nell'ottica di garantire: uniformità di accesso ai servizi; qualità tecnica degli interventi assistenziali; qualità organizzativa; sicurezza degli operatori e degli utenti; valorizzazione professionale; diritti e soddisfazione degli utenti.

Si definiscono procedure per indagare la soddisfazione degli utenti, l'accesso ai servizi e la soddisfazione del personale, si garantisce che gli obiettivi siano formulati con l'apporto del responsabile della struttura organizzativa, mediante il coinvolgimento più ampio possibile del personale.

Sono definite inoltre procedure per il coinvolgimento del personale nella formulazione degli obiettivi che prevedono la discussione durante le periodiche riunioni che si svolgono almeno con cadenza mensile.

La struttura assicura che gli obiettivi, i tempi per il loro raggiungimento e quelli per la verifica, siano negoziati con i responsabili e, laddove previsto, concertati con le istituzioni locali, definiti attraverso la consultazione delle organizzazioni sindacali, delle rappresentanze degli utenti e degli organismi di volontariato interessati.

La struttura assicura una pianificazione annuale in merito a: obiettivi specifici; risorse economiche, umane e tecnologiche; attività e standard di prodotto; piani organizzativi; modalità di verifica.

Annualmente si definiscono gli obiettivi raggiunti e quelli su cui lavorare secondo risorse disponibili da mettere in campo e si sottopongono a verifica con intervista strutturata alle figure professionali coinvolte.

La struttura ha definito le modalità di collegamento con le Associazioni rappresentative dell'utenza, con le quali possono attivare convenzioni o partecipazioni secondo i termini di legge.

La struttura ha provveduto alla definizione dell'organizzazione interna e delle responsabilità.

I dirigenti hanno redatto l'organigramma ed il funzionigramma e su delega del responsabile legale è nominato il Direttore Sanitario come responsabile della formazione, del rischio clinico e della gestione

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 16 di 29

degli eventi sentinella. L'organigramma riportato nella Carta qui presente è facilmente consultabile. In adesione ai requisiti organizzativi previsti dalla normativa regionale è presente un funzionigramma che riassume le figure coinvolte nel lavoro della Struttura e le ore assegnate per categoria professionale. Viene assicurato che lo schema organizzativo sia aggiornato periodicamente.

### ***Pianificazione del servizio***

Gli operatori della struttura garantiscono la propria prestazione in turni, assicurando una continuità del servizio. La vita della struttura è programmata sullo stile familiare (comunitario), basandosi quindi sulla compartecipazione di tutti (operatori ed utenti) alla conduzione e gestione degli spazi condivisi, nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno, anche al fine di favorire il potenziamento o comunque il mantenimento di autonomie residue.

Il coordinamento è affidato alla figura del Case Manager (Psicologo Psicoterapeuta), sotto la supervisione e il controllo del Direttore Sanitario, responsabile del funzionamento.

La Struttura assicurano che lo schema organizzativo sia aggiornato periodicamente.

La struttura ha definito le modalità di sostituzione dei responsabili in caso di assenza programmata e non programmata secondo la procedura affissa in bacheca che prevede di contattare il Case Manager e/o il Direttore Sanitario per il consenso e verifica del cambio turno.

### ***Calendario, orario di funzionamento e modalità organizzative***

Le Struttura SRSR/h24 è aperta 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno.

Il permesso e/o pernottato in famiglia dell'utente, nell'ambito del progetto terapeutico riabilitativo personalizzato degli utenti che risiedono nella Struttura, può essere previsto, previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 17 di 29

### *Le emergenze o eventi critici*

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne l'operatore presente nel servizio contatta la Direzione Sanitaria della Struttura in modo da avvalersi della sua collaborazione. Durante le ore del giorno si fa riferimento al Case Manager, al Direttore Sanitario e ai colleghi presenti in turno. Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso tramite il N.U.E. 112, fornendo pronta comunicazione alle famiglie, al Csm di appartenenza, dell'accaduto e comunicazione al Direttore Sanitario e al Case Manager in caso di ricovero.

### *Cambio turni o richieste di sostituzione del personale*

Nel caso in cui ci siano problemi per quanto riguarda la possibilità nello svolgere il proprio turno lavorativo, si fa riferimento al Case Manager o al Direttore Sanitario che predispongono la sostituzione, seguendo la procedura esposta in bacheca.

## **4. PROGRAMMA DI INSERIMENTO**

Le procedure di accettazione sono determinate dal Centro di Salute Mentale, come organo sovraordinato all'invio degli utenti della Struttura.

L'utente concorda e sottoscrive l'attuazione del progetto terapeutico individualizzato (PTI).

Il progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP) di cui la Struttura si fa portatrice è rivolto ad utenti che presentano un disagio psichico di tipo psicotico o comunque gravemente invalidante la vita privata e sociale.

L'ammissione alla Struttura è articolata attraverso i seguenti passi operativi:

1. Richiesta di inserimento e relazione sintetica da parte dello psichiatra del Servizio Territoriale proponente.
2. Incontri tra l'équipe territoriale ed i professionisti della Struttura.

<p style="text-align: center;"><b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b>  <b>SRSR – 24H</b>  <b>“FRANCESCO”</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	
		<p>Pagina 18 di 29</p>

3. Presa di contatto per il futuro utente con la struttura di provenienza o domicilio, per l’inserimento.
4. Invio da parte del C.S.M. di competenza del modulo di autorizzazione all’inserimento redatto ed approvato dalla Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.), presupposto necessario per l’inserimento in lista d’attesa del nominativo dell’utente, che avvierà l’esperienza residenziale o semiresidenziale in funzione delle disponibilità di posto letto. In questa fase sono previsti degli incontri strutturati pre-inserimento, che fungono da preparazione all’inserimento vero e proprio.
5. All’ingresso viene redatto un progetto personalizzato sull’Utente, in collaborazione con il Servizio Territoriale.

### *Accoglienza*

Il primo contatto rappresenta un momento importante e delicato per il coinvolgimento e la motivazione: è necessario, quindi, che l’utente percepisca disponibilità e accoglienza da parte degli operatori.

Durante tale fase, articolata in diversi incontri a seconda delle esigenze, viene principalmente valutata la storia anamnestica (insorgenza della patologia psichiatrica, decorso, eventuali ricoveri, terapie farmacologiche, percorsi psicoterapeutici), l’idoneità psico-fisica del soggetto all’inserimento (patologie organiche, malattie infettive), le capacità e potenzialità, la motivazione intrinseca ad intraprendere un percorso riabilitativo, la rete familiare e la modalità di interazione all’interno del sistema-famiglia, l’interazione con l’ambiente esterno.

L’insieme di tali elementi fornisce un profilo psicodiagnostico sul quale basare un intervento terapeutico adeguato e personalizzato. Tale fase, ovviamente, ha durata variabile a seconda delle esigenze, della patologia e delle capacità del soggetto.

Fin dai primi incontri l’inserimento all’interno del gruppo favorisce gli scambi interpersonali, il confronto con gli altri, la capacità di adattarsi e rispettare piccole regole, consentendo inoltre di individuare i principali meccanismi di difesa del soggetto, le sue paure e le sue aspettative. L’inizio del percorso riabilitativo trae le sue origini proprio da questi primi contatti che risultano, pertanto, di significativa importanza.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 19 di 29

### *Accettazione*

Al momento dell'ingresso l'utente è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- Documento d'identità in corso di validità, tessera sanitaria, verbale d'invalidità;
- Eventuale verbale di nomina di Amministratore di Sostegno o di Tutore;
- Impegnativa per l'inserimento nella struttura a cui afferisce, debitamente compilata dallo psichiatra del C.S.M. di competenza mediante ricettario regionale;
- Libretto di scelta del M.M.G. ed eventuale tesserino attestante esenzione per la spesa sanitaria;
- Ove in possesso, documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri effettuati: cartelle cliniche, analisi, prescrizioni di terapie e altri accertamenti diagnostici;
- Documentazione attestante l'ISEE.

All'ingresso nella struttura ospitante l'utente firma il contratto terapeutico con cui si impegna a rispettare il programma comunitario, in un'ottica di condivisione di scopi e intenti con i professionisti, impegno e collaborazione con gli operatori ed i compagni, rispetto delle regole, partecipazione attiva ai programmi. All'utente si sottopone inoltre la seguente modulistica da firmare, dopo averne preso visione:

- Modulo di consenso informato al trattamento;
- Modulo di consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi delle attuali normative in materia di privacy (art. 13 del regolamento UE 2016/679 “GDPR”);

Si consegna all'utente, ai familiari / caregiver, affinché ne prendano visione, copia della seguente documentazione:

- Carta dei Servizi;
- Regolamento interno della struttura;
- Codice etico.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 20 di 29

L'utente è tenuto inoltre a consegnare al personale eventuali farmaci e/o oggetti (potenzialmente pericolosi) personali, che saranno custoditi durante il soggiorno e riconsegnati alla dimissione.

## **6. LE ATTIVITÀ**

La traduzione operativa dei lineamenti teorici prima definiti assegna all'équipe terapeutica un ruolo decisivo nella capacità di prendersi globalmente in carico l'utente sin dal suo ingresso in struttura. Attraverso un lavoro clinico costante l'équipe sviluppa la sua relazione con il gruppo ospiti favorendone la crescita.

Il perno dell'intervento è rappresentato, pertanto, dal rapporto operatore-utente che si sviluppa contemporaneamente all'interno di quello équipe-gruppo ospiti consentendo un riverbero continuo tra livello individuale e gruppale del trattamento.

L'intervento si orienta a tutti i livelli in cui si manifesta il disagio dell'utente, distinguendosi, nelle singole strutture, in base al grado di compromissione di funzioni, abilità ed autonomie dell'utente, nonché al livello di intensità assistenziale offerto.

### *Attività clinica*

Sono previsti interventi di monitoraggio dell'evoluzione delle modalità comportamentali dell'utente e della sua psicopatologia attraverso:

- colloqui individuali supportivo-espressivi;
- gruppo terapeutico;
- somministrazione di test psicometrici;
- consulenze psichiatriche;
- monitoraggio della farmacoterapia.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 21 di 29

### *Attività riabilitativa*

Si tratta di interventi mirati allo sviluppo dell'autonomia funzionale dell'utente e allo sviluppo di capacità cognitive e sociali di base orientate alla cura di sé, dei propri spazi di vita e degli spazi comunitari. Sono infatti previsti dei compiti quotidiani di riassetto, sistemazione e pulizia della casa da parte degli ospiti, con apposita turnazione ripartita in modo equo e con un'attenta supervisione da parte degli operatori.

### *Attività sociale*

Consiste in interventi mirati a creare una “rete” di sostegno all'utente attraverso il raccordo e la mediazione dei sistemi familiari, istituzionali e sociali. Per tale motivo, vengono favoriti momenti di incontro, scambio, confronto con istituzioni esterne, limitrofe alla struttura: feste del quartiere, contatti con la Parrocchia, programmi di reinclusione sociale, attività ludico motoria con finalità di recupero e socializzazione (es.: organizzazioni di eventi ludici in cooperazione l'ASD “Tennis Tavolo” di Valmontone; Istituto Paritario “Giovanni Falcone” con sede in Colleferro; Villa Maria “Comunità Alloggio per Anziani” sita a Valmontone ).

### *Attività ergoterapeutica*

Prevede interventi effettuati attraverso laboratori sia strutturanti che espressivi con lo scopo di sviluppare le potenzialità cognitive e sociali dell'utente al fine di promuoverne un attivo reinserimento sociale. Essa consente da una parte la costruzione di un percorso pedagogico e formativo attraverso il lavoro, e dall'altra l'espressione della propria personalità e socialità in forme creative.

Attualmente sono state attivate le seguenti attività:

- laboratorio di ginnastica dolce;

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 22 di 29

- gruppo psicoeducativo
- laboratorio di cineforum;
- laboratorio di creazione dolci;
- laboratorio di lettura e discussione giornale;
- laboratorio riabilitazione cognitiva: cruciverba
- laboratori tematici scelti dagli utenti

#### ***Attività ludico-ricreativa***

Si svolge attraverso interventi mirati alla socializzazione ed allo sviluppo creativo attraverso l'impiego del tempo libero in forme non emarginanti. Il programma comunitario prevede uscite giornaliere nel quartiere, partecipazione a gite ed escursioni della durata di un giorno, uscite per pasti in locali, soggiorni estivi, ecc.

#### ***Attività di coordinamento***

È previsto l'incontro periodico con i referenti del C.S.M. che hanno in carico l'utente e che sono invitati a partecipare a riunioni ed incontri programmati, al fine di monitorare attivamente l'andamento del percorso riabilitativo.

#### ***Schema di organizzazione delle attività giornaliere***

7.15-08.00	Sveglia e igiene personale
8.00-08.30	Colazione e somministrazione della terapia farmacologica
8.30-09.00	Riordino degli spazi individuali e comuni

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 23 di 29

9.00-10.30	Uscite individuali, visite mediche, commissioni esterne
10.30-11.00	Laboratorio / colloqui individuali
11.30-12.30	Preparazione del pranzo
12.30-13.30	Pranzo e somministrazione della terapia farmacologica
13.30-14.00	Riordino della cucina
14.00-15.00	Riposo pomeridiano
15.00-16.00	Uscite individuali
16.00-19.00	Attività riabilitative e laboratori / gite e visite culturali
19.00-20.00	Preparazione della cena
20.00-20.30	Cena / riordino della cucina
20.30	Somministrazione della terapia farmacologica
21.00-23.00	Visione della tv / riposo notturno
23.00-7.00	Riposo notturno

### ***Orari di visita nelle strutture residenziali***

Le visite di parenti e amici degli ospiti delle strutture residenziali possono avvenire nei seguenti orari:

Sabato e Domenica 10:30- 12:30 15:00-18:30

Nei giorni feriali previo contatto telefonico con il Coordinatore di Struttura

Gli ospiti ricevono le visite dei loro parenti, amici e conoscenti nella sala di soggiorno.

Il comportamento all'interno della struttura deve essere improntato da parte di tutti ai principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.

Gli operatori presenti in turno saranno a disposizione per fornire informazioni di carattere generale.

Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli ospiti è necessario fissare telefonicamente, un appuntamento con il Case Manager del servizio e/o con il Direttore Sanitario.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 24 di 29

## **7. DIMISSIONE**

La dimissione dalla struttura ospitante, sia di tipo residenziale che semiresidenziale, è concordata con l'utente e con il referente del Servizio Territoriale di competenza, con almeno 1 mese di anticipo.

Alla dimissione l'utente riceve una lettera di dimissione nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al periodo di soggiorno nella struttura (diagnosi, terapie e interventi effettuati, esami e accertamenti medici) e le indicazioni terapeutiche.

Nell'ipotesi che l'utente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, allo stesso sarà richiesto di firmare una dichiarazione che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Nel caso in cui l'utente non rispetti le norme comportamentali e i regolamenti della struttura ospitante, ciò può essere causa di conclusione anticipata del progetto.

## **8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

A tutti i dipendenti, agli operatori e allo staff dirigente è garantita la conoscenza e la condivisione degli obiettivi dell'organizzazione. La struttura garantisce inoltre la diffusione dei documenti relativi all'attività ed ai risultati ottenuti; in particolare ciò è reso operativo attraverso la riunione annuale. Grande attenzione è rivolta alla possibilità di una buona comunicazione interna.

La struttura assicura l'esistenza di diversi strumenti per la comunicazione interna (bacheche, riunioni periodiche, fogli informativi).

## **9. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Per verificare la soddisfazione degli utenti si sottopone loro un modulo da compilare, con cadenza annuale.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 25 di 29

Durante tutto l'anno l'équipe, inoltre, recepisce la condizione di soddisfazione degli utenti con incontri e/o comunicazioni dirette.

La Comunità Francesco Srl è attenta alle eventuali segnalazioni e/o reclami degli utenti, che sono considerati un importante feedback per operare aggiustamenti e miglioramenti continui della politica aziendale.

Gli stessi si raccolgono, con cadenza settimanale, in forma scritta, all'interno di appositi contenitori posizionati nelle sale colloqui di ogni struttura e annualmente la Direzione Sanitaria, i Case Managers ed i Responsabili amministrativi si riuniscono per attuare eventuali azioni di miglioramento.

Gli utenti, i familiari e i cittadini esercitano il proprio diritto attraverso le suddette modalità di presentazione delle segnalazioni:

- a. colloquio personale con gli operatori
- b. compilazione di apposito modulo (Mod. 07.01 reperibile in struttura)
- c. segnalazioni anonime
- d. segnalazioni telefoniche o posta elettronica
- e. sito internet
- f. ogni altra forma di comunicazione

Inoltre a tutti gli utenti è garantita una assemblea settimanale nella quale possono porre, se necessario, eventuali reclami o osservazioni i quali saranno accolti e analizzati al fine di individuarne le cause e definire le opportune azioni correttive. L'amministrazione monitora comunque i verbali assembleari e se rileva suggerimenti o reclami, ai quali si può dare una risposta, questa viene notificata nella prima assemblea utile tramite il coordinatore della stessa.

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 26 di 29

## 10. INFORMAZIONI UTILI

### *Riferimenti*

Ragione Sociale: Comunità Francesco S.R.L.  
 Sede legale: Via Casilina, 1750 – 00133 Roma  
 Sede operativa: Via Cavour, 12 - 00038 Valmontone (Rm)  
 Tel: 06.9596383  
 Fax: 06.99344073  
 Rappresentante Legale: Ing. Claudio Loreti  
 Direttore Sanitario: Dott. Salvatore Merra  
 Case Manager e Coordinatore: Dott.ssa Rosanna Mansueto  
 E- mail: [comunitafrancesco@gmail.com](mailto:comunitafrancesco@gmail.com)  
 Pec: [comunitafrancesco@legalmail.it](mailto:comunitafrancesco@legalmail.it)  
 Sito Web: [www.comunitafrancescosrl.it](http://www.comunitafrancescosrl.it)

### *Costi*

Per il soggiorno in SRSR/h24 è prevista secondo normativa vigente una compartecipazione alla spesa, con un costo equivalente al 60% della tariffa riservato all'utente ovvero, a seconda della situazione economica attestata dall'ISEE, al Comune di residenza dell'utente (“Quota sociale”) ed un costo equivalente al 40% della tariffa riservata alla A.S.L. di residenza dell'utente (“Quota sanitaria”).

### *Standard di servizi*

<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 27 di 29

Tempi per la gestione del reclamo: 30 giorni

Tempi per la gestione dei disservizi inerenti:

- Aspetti alberghieri e comfort: 48/72 ore
- Aspetti impiantistico - strutturali: 24 ore o trasferimento in struttura alternativa qualora il disservizio duri più del dovuto

### ***Consegna della cartella clinica***

La consegna della cartella clinica in copia conforme all'originale, su richiesta dell'interessato da inviare all'amministrazione, avviene di prassi in 30 giorni.

### ***Associazioni a tutela dei cittadini utenti dei servizi sanitari e assistenziali***

Telefono Viola

Via dei Transiti n. 28, 20126 Milano

Tel. 02.2846009

Tribunale per i diritti del malato

c/o Ospedale Civile di Bracciano – Via delle Coste snc

Tel. 06.99890223

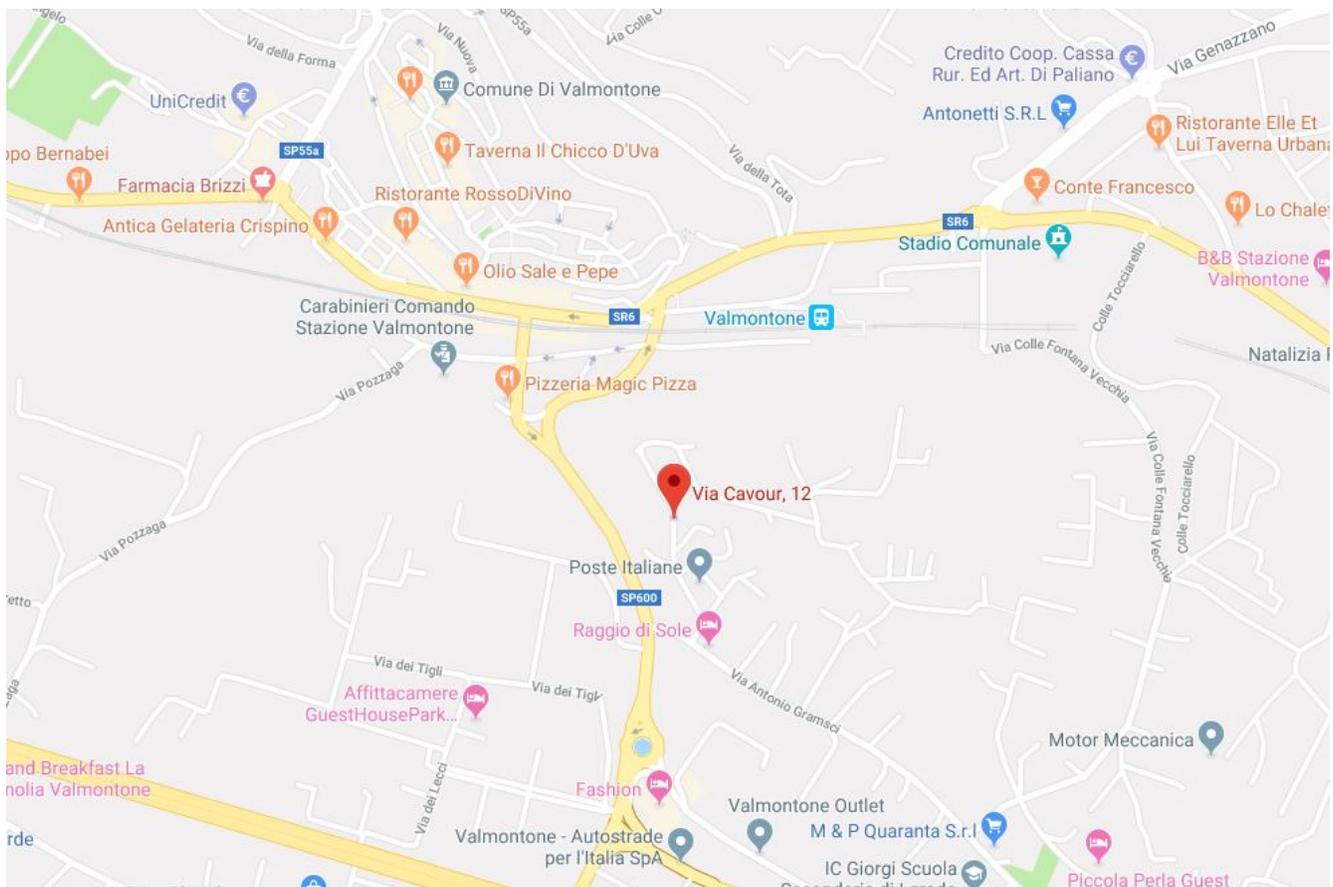
COMUNITA' FRANCESCO SRL SRSR – 24H “FRANCESCO”	CARTA DEI SERVIZI	
		Pagina 28 di 29

### *Come raggiungerci*

La Comunità Francesco Srl si trova a Valmontone, in Via Cavour n. 12.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: in auto uscita casello autostradale A1, con il treno fermata Valmontone, con il Cotral.

### **Mappa**



<b>COMUNITA' FRANCESCO SRL</b> <b>SRSR – 24H</b> <b>“FRANCESCO”</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	
		Pagina 29 di 29

## **11. ESTREMI ACCREDITAMENTO**

Comunità Francesco SRL: DCA n. U00108/2013 e DCA n U00337/2015