



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA



DIMORA SAN CARLO

Accreditamento Istituzionale Regione Puglia

ASSESSORATO ALLE POLITICHE DELLA SALUTE DET. 274/2006
Via Cattaneo s.n.c Presicce-Acquarica (LE) tel/fax 0833727816
e-mail dimorasancarlo@libero.it



INDICE

I PRINCIPI FONDAMENTALI ISPIRATORI	pag 3
PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE	pag 4
GLI OBIETTIVI	pag 5
I LIVELLI	pag 6
LA CRAP DIMORA SAN CARLO	pag 7
L'ORGANIGRAMMA	pag 7
Responsabile sanitario – psichiatra	pag 7
Psicologo – psicoterapeuta	pag 8
Collaboratore Professionale Sanitario esperto	pag 8
Educatore professionale Socio – Sanitario	pag 9
Assistente sociale	pag 10
Infermiere professionale	pag 10
Operatore Socio Sanitario	pag 11
Altri collaboratori e consulenti	pag 11
LA FORMAZIONE E I TIROCINI	pag 12
LA STRUTTURA	pag 13
L'UTENTE	pag 14
La presa in carico – ammissione	pag 14
La documentazione necessaria per l'ingresso in struttura	pag 15
Il progetto terapeutico riabilitativo individualizzato	pag 16
La giornata tipo in comunità	pag 17
I programmi di attività di base ed occupazionali	pag 18
I programmi di risocializzazione e formazione	pag 19
Altri servizi forniti dalla comunità	pag 20
Le regole di comunità	pag 20
Il monitoraggio interno e i rapporti con i servizi	pag 22
Le dimissioni	pag 22
I ricoveri ospedalieri	pag 23
L'informativa sulla privacy e la richiesta di cartella clinica	pag 23
REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE MALATO	pag 24
LA QUALITA' SUI SERVIZI ED EVENTUALI RECLAMI	pag 27
INFORMAZIONI E RECAPITI	pag 28
ALLEGATI	pag 29 e seguenti

La Carta Dei Servizi

I PRINCIPI FONDAMENTALI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi è una guida informativa necessaria a fornire tutte le indicazioni sull'organizzazione della Ria.So.P. s.r.l. e sugli aspetti operativi del servizio e della vita quotidiana che l'ente garantisce all'utente. È requisito necessario per l'accreditamento delle Strutture Sanitarie.

Essa è rivolta, appunto, all'utente, alla sua famiglia, alla ASL territorialmente competente.

Non si tratta solo di una dettagliata elencazione di prestazioni ed interventi attuati ma è un vero e proprio strumento di trasparenza, di comunicazione e di interazione tra le Strutture erogatrici di Servizi e i cittadini, nonché un vero e proprio modello operativo volto a garantire una dignitosa qualità di vita della persona, nel pieno rispetto dei principi ispiratori di ogni carta dei servizi :

- **Continuità:** regolarità nell'erogazione del servizio;
- **Eguaglianza ed Imparzialità:** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute;
- **Diritto di scelta:** Ogni cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio;
- **Rispetto:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Partecipazione:** L'utente ha il diritto alla corretta erogazione del servizio e perciò può presentare reclami, istanze, osservazioni, ha il diritto di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorarlo.
- **Efficienza ed efficacia:** I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.



PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

CHI E' LA RIA.SO.P. S.R.L.?

La Ria.so.p. s.r.l. è una società tutta al femminile con esperienza ultraventennale nel campo della disabilità, che opera da sempre con professionalità e competenza, passione e dedizione non solo all'interno delle strutture da essa gestite, ma anche all'esterno. Grazie alla continua e costante presenza e attività di sensibilizzazione svolta sul territorio, i cittadini non si limitano più ad accettare il disabile per le strade, nei bar e negli esercizi commerciali, ma a considerarlo come patrimonio, come risorsa umana attiva, un contributo imprescindibile di energie e di esperienze del quale la società si può avvalere.

La Ria.so.p. s.r.l. si occupa in particolare di riabilitazione psichiatrica e psico-sociale svolgendo attività riabilitative e risocializzanti finalizzate al recupero delle abilità e delle competenze funzionali e sociali dell'utente disabile.

Gestisce una comunità riabilitativa assistenziale psichiatrica denominata "Dimora San Carlo" accreditata istituzionalmente con il SSN e una casa per la vita denominata "Residenza San Carlo", entrambe ubicate nel comune di Presicce- Acquarica.

GLI OBIETTIVI

L'obiettivo della Ria.so.p. s.r.l. è duplice:

- la realizzazione del progetto personalizzato dell'utente attraverso le attività di riabilitazione psichiatrica e psicosociale, così come previsto dal progetto stesso;
- la promozione, sul territorio, della cultura dell'accettazione dell'utente disabile e della sua integrazione nel tessuto delle consuete ed ordinarie relazioni sociali.

La Ria.so.p. s.r.l. cerca, infatti, di favorire un grande passaggio culturale: da aspettative di tipo pressoché custodialistico (che il consorzio civile di solito esprime rispetto alla malattia mentale) alla realizzazione di nuove modalità relazionali, per una convivenza socialmente accettabile tra tutti gli attori dell'intera comunità territoriale.

Sempre in questo senso, superata la vecchia idea del malato mentale come soggetto bloccato dalla sua malattia, imprigionato nella distruttività dei suoi sintomi, la Ria.so.p. s.r.l. ha abbracciato il più ampio respiro della pratica dell'inserimento sociale dell'utente nel tessuto produttivo territoriale.

Nelle attività intraprese dalla Ria.so.p. s.r.l. si opera con questa sfida di crescita sociale lanciata verso il territorio: al paese non più solo la richiesta di accettare il disabile psichico ma anche la predisposizione di spazi lavorativi affinché le risorse del soggetto disabile non vengano disperse nel minimo delle attività in struttura o addirittura nell'ozio che succede alla demotivazione e alla frustrazione del proprio "fallimento sociale".

L'azienda, negli anni, con la sua partecipazione attiva ha contribuito notevolmente a modificare in senso del tutto positivo l'atteggiamento della comunità territoriale nei confronti del soggetto psichiatrico.

I LIVELLI

LIVELLO SOCIETARIO

- Assemblea dei soci
- Consiglio di amministrazione
- Presidente del CdA– Legale rappresentante della Società
- Revisore contabile

LIVELLO TECNICO GESTIONALE

- Servizio Prevenzione e Protezione
- Rappresentante Servizio Prevenzione (RSPV)
- Rappresentante Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)

LIVELLO TECNICO OPERATIVO

- Responsabile Sanitario- Psichiatra
- Psicologo-Psicoterapeuta
- Medici di medicina generale
- Collaboratori sanitari professionali
- OSS
- Addetti antincendio
- Addetti primo soccorso
- Responsabile acquisti
- Tecnici di laboratorio
- Collaboratori
- Consulenti



LA CRAP DIMORA SAN CARLO

Accreditata istituzionalmente

Det. Reg.le Puglia Assessorato alle Politiche della Salute n. 374 del 18.12.2006

La Dimora San Carlo è una Comunità riabilitativa assistenziale psichiatrica h 24, autorizzata per n. 15 utenti, ubicata nel comune di Presicce-Acquarica, in località Acquarica, accreditata istituzionalmente dalla Regione Puglia sin dal 2006.

L'ORGANIGRAMMA

1 Responsabile Sanitario (RS) – Psichiatra

1 Psicologo-Psicoterapeuta

1 Collaboratore Sanitario Esperto (coordinatore)

9½ Collaboratori Sanitari Professionali (Assistenti Sociali, educatori Professionali, Infermieri Professionali)

5½ Operatori Socio Sanitari

Altri collaboratori

Consulenti

Responsabile sanitario - Psichiatra

Il responsabile sanitario cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura sotto il profilo igienico e organizzativo, essendone responsabile nei confronti della titolarità e dell'autorità sanitaria competente, e assicura tutte le funzioni previste dalla normativa vigente.

Compiti specifici del medico psichiatra sono:

- Concordare con il Servizio inviante gli obiettivi sanitari da perseguire e gli strumenti, farmacologici e non, da utilizzare;
- Adeguare, sulla base delle necessità dell'utente, gli interventi, anche farmacologici, da compiere in coerenza con gli obiettivi del PTRI;
- Compilare adeguatamente e con continuità il materiale documentale relativo all'utente;
- predisporre piani di intervento e procedure nei casi di urgenza ed emergenza, di concerto con il CSM di riferimento territoriale e con il DSM;
- predisporre un calendario di controlli periodici psichiatrici degli utenti;
- provvedere agli eventuali ricoveri ospedalieri degli utenti con le procedure previste sia per il TSV che per il TSO

Psicologo- Psicoterapeuta

Lo psicologo- psicoterapeuta è la figura cui compete, insieme allo psichiatra e al coordinatore , la decisione della presa in carico dell'utente presso la struttura.

Nello specifico:

- Illustra a tutti gli operatori/collaboratori sanitari della comunità il PTRI elaborato lasciandone copia ed affidandone l'esecuzione al coordinatore;
- Organizza incontri strutturati di aggiornamento e supporto con gli operatori della struttura;
- Organizza incontri strutturati con gli utenti della struttura secondo i tempi e le modalità previste nel PTRI e con le famiglie, ove previsto;
- Effettua trattamenti psicologici, sia individuali sia di gruppo, su ospiti e famiglie: sostegno, consulenza, psicoterapia.
- Effettua la valutazione psicodiagnostica degli ospiti.
- È responsabile dell'aggiornamento (almeno settimanale) della cartella clinica individuale degli utenti (nella parte che gli compete), anche sulla base di quanto contenuto nel diario cronologico e in quello giornaliero di struttura;
- Effettua le verifiche sui programmi con il CSM e/o altri servizi di riferimento degli utenti;
- Elabora il progetto terapeutico riabilitativo individualizzato di concerto con il coordinatore della comunità;
- Elabora ed invia le relazioni, le schede di valutazione ed i tests alle scadenze previste nei singoli PTRI e propone le eventuali dimissioni degli utenti;
- Elabora i dati informativi di attività e di gestione della struttura;
- Organizza e coordina gruppi di formazione e supporto psicologico con il personale in servizio.

Collaboratore Professionale Sanitario Esperto

Il Coordinatore impronta la propria attività ai principi della democrazia e dell'onestà, del rispetto delle persone e promuove lo spirito di partecipazione dei colleghi nel contesto comunitario.

Dal punto di vista gestionale:

- Cura l'organizzazione in termini di efficienza ed efficacia; ha la sorveglianza igienico-sanitaria ed antinfortunistica, ai sensi delle vigenti leggi risponde personalmente delle infrazioni alle norme. A tale scopo, propone al Datore di Lavoro e al R.R.U. le misure volte a rendere la propria struttura compatibile con le norme vigenti;
- Provvede alla gestione dei servizi generali dell'ambiente lavorativo, alla manutenzione ordinaria dei beni immobili e mobili, presentando le opportune proposte;
- Redige gli inventari e tiene aggiornati i relativi registri, con la collaborazione degli OSS;
- Vigila perché nella comunità non accedano estranei, se non negli orari e secondo le modalità stabilite dal programma di lavoro, dai progetti riabilitativi concordati e dal Regolamento di struttura;
- Cura scrupolosamente l'immagine della struttura, che deve essere sempre dignitosa e confacente ai valori di solidarietà, serietà, onestà, rispetto della persona, che sono alla base del modello operativo.

Per le competenze sanitarie, in particolare:

- È direttamente e personalmente responsabile con il personale in turno del benessere psico-fisico degli utenti. Egli collabora con il medico di medicina generale e con il Responsabile Sanitario della struttura per prevenire l'insorgenza di malattie; sollecita l'intervento dei sanitari ogni qual volta ne ravveda la necessità; vigila sulla corretta e puntuale somministrazione dei farmaci e sulla esecuzione delle terapie prescritte; controlla le diete, perché siano correlate alle patologie degli assistiti;
- Agevola e collabora perché siano realizzati i progetti terapeuti e riabilitativi individuali degli ospiti della comunità; coordina i responsabili dei laboratori perché le attività siano coerenti con gli obiettivi riabilitativi;
- È responsabile dell'attuazione dei programmi socio-riabilitativi della comunità e a tal fine stimola e coordina tutti i lavoratori;
- È responsabile dell'aggiornamento della cartella clinica degli utenti (nella parte che gli compete) anche sulla base di quanto contenuto nel diario cronologico e su quello giornaliero di struttura;
- Ha l'obbligo di effettuare quotidianamente le verifiche degli standard di qualità delle principali erogazioni di servizi e prestazioni allo scopo di mantenere elevato, costante e regolare, efficace ed efficiente l'intero intervento all'interno del contesto comunitario;
- Collabora con lo psicologo per la compilazione delle schede di valutazione e di soddisfazione degli operatori, degli utenti e/o di chi ne fa le veci;
- Gestisce in maniera scrupolosa il registro delle presenze dei dipendenti e degli utenti.

In sua assenza, per i turni pomeridiani e notturni, previa conferma del Presidente del C.d.A., delega un collaboratore sanitario così come in caso di assenza prolungata dal lavoro per malattia o ferie.

Educatore Professionale Socio - Sanitario

L'educatore professionale socio-sanitario è una figura laureata che attua specifici progetti educativi e riabilitativi nell'ambito di un progetto terapeutico riabilitativo elaborato da un'équipe multidisciplinare di cui fa parte, volti ad uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia.

Si integra con altre figure professionali, coinvolgendo nel proprio intervento i soggetti interessati, le loro famiglie e la comunità di riferimento.

Rientra nel profilo professionale dell'educatore professionale la partecipazione ad attività di studio, ricerca e documentazione relative alle funzioni previste.

Assistente Sociale

L'assistente sociale interviene e si rapporta con tutti gli ambiti della riabilitazione: reti sociali, famiglia, ecc. in relazione alla specificità del ruolo attribuitogli all'interno della struttura.

L'intervento è bifocale in quanto si esplica tanto sul paziente che sull'ambiente.

L'azione dell'assistente sociale è orientata sulla persona per accompagnarla nel percorso di svincolo dal sanitario verso il contesto sociale; è altresì orientata sul tessuto sociale per individuarne le risorse da attivare a vantaggio della persona da re-inserire.

Nello specifico:

- Effettua indagini a livello sociale, economico e familiare dell'utente;
- valuta le risorse a disposizione da reperire per colmare il bisogno dell'utente;
- collabora con le altre figure professionali alla progettazione e alla realizzazione di progetti individuali di cura e riabilitazione;
- programma interventi che facilitino l'accesso a servizi e risorse di altri enti ed istituzioni e delle associazioni;
- Promuove o partecipa ad attività di socializzazione, a programmi di supporto ad inserimenti lavorativi, di formazione al lavoro, di formazione scolastica o professionale;
- Fornisce supporto alle attività dei pazienti inseriti in struttura;
- Fornisce consulenza e collaborazione con tutori, curatori e amministratori di sostegno;
- Promuove istanze e collabora con tutori, curatori e amministratori di sostegno dei pazienti in collegamento con gli organi giudiziari;
- Collabora con il Servizio Sociale del Tribunale su progetti di interventi di messa alla prova in struttura;
- Redige relazioni tecniche e partecipa ai gruppi di lavoro;
- Svolge attività di Tutor dei Tirocini Professionali.

NOTA: Al momento dell'inserimento in struttura, per ogni utente viene individuato tra i collaboratori sanitari assistenti sociali/ educatori profili un operatore di riferimento (case manager) a cui ospite e familiari possano rivolgersi per qualsiasi problema al fine di definire opportune soluzioni.

Infermiere Professionale

L'infermiere professionale ha il compito di effettuare le applicazioni di terapia indicata dal medico (somministrazione di medicinali, iniezioni, medicazioni, misurazione della pressione arteriosa, contatti con i medici, con la farmacia, con la guardia medica, con i servizi di ambulanza, con il laboratorio analisi, con gli ospedali e le istituzioni sanitarie di cura e riabilitazione del territorio).

La terapia deve essere effettuata in maniera scrupolosa nei modi e nei tempi stabiliti dal medico e di essa ne stilerà rapporto sul registro sanitario.

È personalmente responsabile degli acquisti dei farmaci, della corretta gestione dell'armadio farmaceutico, dell'eliminazione puntuale dei farmaci scaduti.

Annota le terapie effettuate su un apposito registro.

Svolge le attività inerenti il suo servizio sotto la direzione ed il controllo del medico che stabilisce la qualità, la quantità ed i tempi di somministrazione dei farmaci.

Collabora nell'igiene personale degli ospiti e partecipa alle riunioni di verifica degli obiettivi assistenziali e riabilitativi.

Operatore Socio Sanitario

Si occupa di fornire agli ospiti l'assistenza di base per la cura della persona. Le sue azioni dovranno corrispondere a quelle previste nei piani individuali di trattamento, secondo le indicazioni pratiche fornite dal coordinatore e sempre nell'ottica di "aiutare a fare" piuttosto che "fare al posto di".

Sulla base dei progetti personalizzati redatti dall'équipe socio-sanitaria, svolge le prestazioni di tipo domestico, assistenziale e di tipo igienico-sanitario finalizzate a mantenere l'autonomia funzionale degli ospiti in carico, nonché a favorire la partecipazione alla vita sociale e all'espressione personale.

In particolare l'O.S.S.:

- Collabora con l'équipe al raggiungimento degli obiettivi assistenziali e riabilitativi programmati per ciascun ospite;
- Provvede alla pulizia e al governo degli ambienti e ai servizi personali dell'ospite;
- Aiuta gli utenti nell'igiene personale;
- Collabora nelle attività sociali e ludico-ricreative organizzate per gli ospiti all'interno e all'esterno della comunità;
- partecipa alle riunioni di verifica degli obiettivi assistenziali e riabilitativi;
- garantisce, inoltre, il trasporto degli utenti con gli automezzi della comunità.

Gli operatori che possiedono abilità specifiche per interventi di piccola manutenzione (idrica, elettrica, pitturazione pareti, ecc.) possono mettere a disposizione della comunità le suddette competenze, in collaborazione con gli ospiti nel più ampio disegno del percorso riabilitativo.

Altri collaboratori e consulenti

Sono soggetti che entrano a far parte transitoriamente dell'organizzazione per il supporto e lo svolgimento diretto di attività o prestazioni.

I contratti di collaborazione con consulenti devono prevedere esplicitamente le attività da questi rese, la durata del periodo di collaborazione, il compenso orario, le fasce orarie della loro attività, nonché i referenti istituzionali ai quali devono riferire.

I contratti di collaborazione professionale, nella CRAP Dimora San Carlo si rifanno al settore occupazionale e della risocializzazione (tecnici di laboratorio sartoriale, teatrale, artigianale, ecc.).

LA FORMAZIONE E I TIROCINI

Formazione continua del personale

L'azienda garantisce un Piano di Formazione annuale per la formazione continua e altre opportunità di apprendimento affinché le capacità professionali degli operatori sanitari e le competenze corrispondano ai bisogni dei pazienti.

Tirocini formativi

La Ria.S.O.P. srl è convenzionata con Scuole di Formazione e Università italiane per i tirocini formativi in itinere e post-lauream, per le figure innanzi descritte.

I tutors, autorizzati dalla Direzione, accompagnano il tirocinante nel suo percorso di apprendimento secondo un piano prestabilito prima dell'avvio del tirocinio stesso.

LA STRUTTURA

La struttura accoglie soggetti affetti da disabilità mentale che necessitano di interventi ad alta qualificazione terapeutica.

La struttura è autorizzata per n. 15 utenti ed è rispettosa dei requisiti strutturali ed organizzativi richiesti dalla normativa vigente, volta a garantire ai propri pazienti, ai loro familiari, agli operatori e ai visitatori un ambiente sicuro.

Si presenta molto colorata, arieggiata, illuminata ed arredata con gusto, favorendo la sinergia tra vissuto interiore ed ambiente esterno.

Gli spazi interni comuni sono molto ampi e attrezzati, riscaldati e climatizzati.

All'interno vi sono:

- n. 1 cucina;
- n. 1 sala pranzo;
- n. 1 hall, salone per le attività di risocializzazione, feste, riunioni, TV;
- n. 1 laboratorio per le attività ricreative e artistico-artigianali;
- n. 1 locale medico-infermieristico;
- n. 1 saletta operatori e relativo spogliatoio;
- n. 1 locale per la psicoterapia;
- n. 1 locale lavanderia + essiccatoio;
- disimpegni ampi ed armadiati;

Le camere sono molto accoglienti e personalizzate dai singoli utenti.

- n. 7 camere doppie;
- n. 1 camera singola.

La struttura ha servizi igienici (n. 7) per gli utenti, e quindi in quantità maggiore rispetto a quanto richiesto.

La struttura è circondata da un ampio giardino attrezzato di tavoli e sedie con un angolo barbecue e un gazebo. Il giardino è in parte dedicato al relax ed in parte adibito ad orto.

L'UTENTE

La presa in carico – Ammissione

L'accesso alla struttura avviene previa autorizzazione dell'Azienda ASL inviante, con retta a totale carico del S.S.N.

L'ammissione dell'utente in struttura avviene previa autorizzazione dell'azienda ASL inviante.

Definito il progetto, la presa in carico, da parte della comunità Dimora San Carlo, dell'utente psichiatrico, segue diverse fasi:

1. conoscenza del caso presentato dagli operatori del servizio pubblico;
2. conoscenza diretta del candidato ospite, della sua famiglia e di eventuali persone di riferimento come l'amministratore di sostegno e il tutore;
3. visita degli stessi alla struttura;
4. presentazione ed accettazione del progetto personalizzato di riabilitazione psicosociale da parte delle diverse parti coinvolte (utente, famiglia, DSM, Servizi Sociali, operatori della comunità, ecc.);
5. valutazione all'ingresso, tramite protocollo dedotto dal VADO (manuale di valutazione del funzionamento personale, relazionale, sociale e lavorativo) delle abilità e delle competenze possedute dall'utente (le stesse saranno valutate periodicamente con apposito protocollo di valutazione);
6. sottoscrizione documentazione relativa alle norme sulla privacy;
7. redazione, insieme all'utente, di un programma giornaliero, sempre personalizzato, che realizzi il progetto attraverso il raggiungimento di obiettivi specifici a breve, a medio e a lungo termine;
8. presentazione dello stesso, di cui al punto 7, agli operatori/collaboratori sanitari di comunità.

All'ingresso dell'utente viene redatto l'inventario della documentazione e dei beni personali dello stesso; si procede alla compilazione della scheda di consenso informato sulla "privacy" e si procede alla redazione della cartella clinica.

Il primo periodo di permanenza in struttura (da 15 giorni ad un mese circa), è caratterizzato dall'osservazione diretta dei comportamenti e delle abilità utilizzate dall'ospite. È finalizzato alla costruzione di una relazione significativa che parte dall'accettazione incondizionata dell'utente e si sviluppa attraverso la fiducia, l'affidabilità e la sicurezza di un rapporto

caratterizzato dalla condivisione di spazi e tempi a forte valenza umana e professionale contemporaneamente.

Il progetto, che contempla obiettivi più o meno complessi nell'ambito del funzionamento globale della persona, si attua mediante programmi mirati al raggiungimento di singole unità di obiettivi (gli obiettivi specifici, misurabili e riproducibili), con verifiche periodiche, programmazioni successive e riprogrammazioni sistematiche a seconda dell'andamento del percorso stesso.

Tutto ciò che riguarda il singolo utente è riportato in una **cartella personale** che contiene:

1. la documentazione personale (carta di identità, codice fiscale, tessera sanitaria, ecc.);
2. il progetto terapeutico riabilitativo (PTR);
3. il progetto educativo individualizzato;
4. i protocolli di valutazione delle abilità e disabilità di area personale, familiare, relazionale, sociale e lavorativa;
5. la cartella clinica (il diario clinico redatto dallo psicologo-psicoterapeuta e dallo psichiatra in cui sono riportati gli eventi più significativi, le possibili ipotesi esplicative e gli interventi ritenuti più opportuni);
6. la cartella medica con le indicazioni farmacologiche, gli esami di routine e gli referti di consulenze specialistiche, i piani terapeutici.

Ogni ospite è sempre informato sul suo stato di salute, sull'andamento del programma terapeutico riabilitativo e sui risultati che si stanno ottenendo. Egli, infatti, ha colloqui giornalieri con i membri dell'équipe della comunità che, a seconda del piano di trattamento di cui sono responsabili, si occupano di aggiornare l'utente interessato.

La documentazione necessaria per l'ingresso in struttura

1. certificato medico attestante l'idoneità alla vita comunitaria, l'esenzione o la certificazione di malattie infettive e contagiose, con anamnesi del paziente e terapia in atto;
2. documentazione sanitaria in possesso relativa all'ultimo anno (cartelle cliniche, referti di visite specialistiche, ultimi esami ematochimici, ecc.);
3. certificato di residenza e stato di famiglia;
4. copia del verbale di invalidità civile;
5. copia di un valido documento di riconoscimento in corso di validità;
6. libretto sanitario e tessera sanitaria;
7. esenzione dal ticket,
8. inventario indumenti ed altri effetti personali

Il progetto terapeutico riabilitativo individualizzato

Il senso della vita in comunità che viene proposto all'utente è dato dalla sua accettazione incondizionata, dal reale e profondo accoglimento dell'apparente non-senso delle manifestazioni della sua malattia mentale, dall'essere il luogo delle pari dignità.

Ogni singolo ospite, inviato dal DSM (Dipartimento Salute Mentale della ASL) è titolare di un progetto di riabilitazione psichiatrica individualizzato. Tale progetto viene concordato e verificato periodicamente fra operatori del DSM, gli operatori della struttura riabilitativa accogliente, gli utenti e le loro eventuali figure di riferimento.

I progetti riabilitativi interessano percorsi di recupero e/o apprendimento di abilità e competenze nell'ambito del funzionamento personale, relazionale, sociale e lavorativo della persona e si attuano in regime di ospitalità residenziale.

L'intero percorso riabilitativo è attuato con il coinvolgimento di ogni componente del team di comunità: ognuno mette in campo professionalità e passione, conoscenze tecniche e condivisione quotidiana.

La formazione degli operatori è continua esistendo un piano annuale di formazione e di aggiornamento di tutto il personale e che riguarda tutte le figure professionali.

Ogni 15 giorni, **l'équipe multidisciplinare** di comunità si riunisce per discussioni tematiche, approfondimento sui casi e supervisione.

La formazione ricevuta dagli operatori, la loro personale motivazione insieme alla sostanziale, forte radicalizzazione sul territorio sono i punti di forza della Dimora San Carlo. Ciò consente di "riabilitare" contando sulla concertazione tra le risorse umane del personale e la rete sociale che è sempre un ottimo supporto nel lavoro riabilitativo psichiatrico.

I modelli teorici di riferimento di matrice cognitivo-comportamentale sono rappresentati dal modello biopsicosociale, dal modello integrativo-riabilitativo di Falloon, dal modello Social Skill training di Liebermann e dal modello della spirale viziosa di Spivak.

Il progetto tiene conto:

- della patologia;
- delle disabilità e delle inabilità;
- della storia personale dell'utente e delle sue aspettative;
- delle abilità e competenze possedute e di quelle potenziali;
- degli obiettivi realistici e misurabili da perseguire;
- dei tempi che ragionevolmente si presume occorrono per il raggiungimento dei risultati previsti;
- delle figure coinvolte all'interno ed all'esterno della struttura.

Prevede, inoltre:

- **incontri** strutturati dell'ospite **con i diversi membri dell'équipe**;
- **incontri** strutturati **con la famiglia** (quando è presente) perché sia informata e perché si coinvolga attivamente svolgendo la parte che le compete;
- **incontri con gli operatori del DSM e Servizi** invianti, con i quali, tra l'altro, si effettuano periodiche verifiche sull'andamento del progetto stesso;
- **incontri**, a seconda della necessità del caso, **con gli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni** di appartenenza;
- incontri pubblici più o meno formalizzati con il territorio su cui insiste la comunità;
- Riunioni con gli utenti.

L'obiettivo finale del progetto terapeutico-riabilitativo è il reinserimento sociale e laddove possibile lavorativo dell'utente psichiatrico; è questo il motivo per cui la Dimora San Carlo salvaguarda il principio di territorialità dal momento che, al raggiungimento del massimo livello di autonomia personale, sociale, relazionale e/o lavorativa possibile, seguirà il reinserimento dell'ospite sul territorio.

La giornata tipo in comunità

- ore 7,30 sveglia e colazione;
- ore 8,00 somministrazione della terapia e cura della persona;
- ore 9,00 assemblea informale alla quale prendono parte utenti ed operatori/collaboratori sanitari in turno; si svolge nella hall della comunità. In questa occasione vengono definite, nello specifico, le attività da svolgere nella prima parte della giornata, tenendo conto di quanto previsto nei programmi individuali di ciascun ospite. Seguono le attività di cura di sé, dello spazio personale e di quello comune, le attività di laboratorio interne ed extrastrutturali, una pausa con uscita sul territorio per il disbrigo di commissioni concordate in precedenza e che tengono conto dei bisogni dell'utente.
- Ore 12,30 pranzo. Seguono le faccende domestiche di riassetto della cucina e della sala pranzo.
- Ore 14,00 somministrazione della terapia; segue il riposo pomeridiano.
- Ore 16,00 spuntino. Anche il pomeriggio inizia con una riunione informale, in cui operatori e collaboratori sanitari in turno, insieme agli utenti, organizzano le attività di animazione sociale che saranno svolte, dopo un momento dedicato alla cura della persona e agli spazi comuni. Durante il pomeriggio avvengono anche le interazioni con il territorio secondo la

predisposizione di una serie di incontri e di scambi proficui con esso tesi all'inclusione sociale.

- Ore 19,30 cena; a seguire riassetto della cucina e della sala pranzo.
- Ore 20,30 somministrazione della terapia. Seguono le attività serali eventualmente programmate, sia infrastrutturali sia extrastrutturali, momenti di convivialità, visione della TV.
- Ore 22,00 preparazione per il riposo notturno. Cura di sé e del proprio abbigliamento notturno.

I programmi di attività di base ed occupazionali



In un ambito più propriamente interno e protetto della struttura trovano spazio le seguenti attività:

- cura della persona;
- cura del proprio spazio personale (della camera e dei suoi arredi);

- cura degli spazi comuni: manutenzione ordinaria della casa;
- collaborazione domestica inerente il consumo dei pasti (che si svolge prima, durante e dopo);
- attività di laboratorio, taglio, cucito, filet e maglia; lavori in cartapesta, cartacrespa, pittura su materiali vari; lavorazione del legno, lettura, laboratorio fotografico, di pasticceria, ecc.
- giardinaggio e orticoltura;
- attività motoria adattata;

- lezioni di ballo (in particolare di “pizzica salentina”), di canto e teatroterapia;
- organizzazione di feste interne alla comunità ed esterne rivolte al territorio;
- colloqui di sostegno psicologico individuali e di gruppo, gruppi di parent-training;
- colloqui con lo psichiatra;
- gruppi strutturati di discussione;
- gruppo AMA (gruppo di auto-mutuo-aiuto) rivolto ai familiari ma aperto a tutti.

I programmi di risocializzazione e formazione

Nell’ambito più propriamente esterno, trovano spazio le seguenti attività:

- frequentazione del circuito territoriale: esercizi commerciali, palestra, calcetto, parrocchia, gruppi di volontariato, caffè, ristoranti e pizzerie;
- partecipazione alle attività e alle manifestazioni culturali promosse sul territorio;
- frequentazione di cinema, teatro;
- gite, passeggiate finalizzate e soggiorni vacanze;
- escursioni estive al mare;
- laboratorio di pesca;
- rientri programmati degli ospiti in famiglia sul loro territorio d’origine;
- partecipazione attiva alle sagre, alle feste e alle fiere e ai mercatini con l’allestimento di appositi stand in cui vengono esposti i lavori prodotti nel laboratorio protetto o offerti prodotti gastronomici;
- corsi di aggiornamento e/o conseguimento titoli sulla sicurezza, HACCP rivolti agli utenti;

- attività di supporto scolastico;
- svolgimento di attività di tirocinio lavorativo.

Lo svolgimento delle attività comporta il coinvolgimento costante dell'intera comunità sociale. Sono interessanti e frequenti, infatti, gli incontri con gruppi di volontariato religiosi e laici (sempre nel rispetto delle diversità), gli Scout, ed altre associazioni sociali e culturali del territorio, studenti tirocinanti di scuole superiori e di università e di corsi professionalizzanti, nonché tirocinanti post lauream, amici.

Altri servizi forniti dalla comunità

- Servizi di tipo alberghiero (pulizie ed igiene ambientale, servizio lavanderia, mensa con dieta alimentare validata dal servizio SIAN e diete personalizzate se prescritte);
- consulenza e disbrigo pratiche socio-assistenziali;
- consulenza legale di base;
- linea telefonica;
- controlli medici strumentali di routine e visite specialistiche prescritte dal responsabile sanitario della comunità e/o dal medico di medicina generale.

Le regole di comunità

Ogni ospite può personalizzare a suo piacimento la sua camera; usufruisce di spazi comuni in cui sentirsi a casa e dove potersi esprimere al meglio pur nel rispetto delle regole di convivenza.

- La pulizia e l'ordine:

La pulizia e l'ordine della Struttura vengono garantite dal personale in servizio e l'ospite è coinvolto attivamente nel disbrigo delle attività quotidiane per mantenere e migliorare il proprio livello di autonomia. Sicché tutti gli utenti sono tenuti alla cura della propria persona con particolare riguardo all'igiene personale e tenuti ad un abbigliamento decoroso.

- Il menù giornaliero

Il menù è stabilito per tutti dalla struttura secondo le tabelle dietetiche approvate dal SIAN ASL Lecce e suddiviso per stagioni.

In caso di necessità, dietro prescrizione medica, la dieta è personalizzata.

Il menù è affisso in bacheca. Gli utenti provvisti di HACCP partecipano attivamente alla preparazione dei pasti.

- Il divieto di introduzione e consumo di alimenti casalinghi nella comunità

In osservanza dei Regolamenti CE 852/2004, 178/2002 e del D. Lgs 193/2007 si vieta l'introduzione di alimenti dall'esterno che non siano confezionati.

È vietato introdurre alimenti preparati in casa perché possono contenere ingredienti che causano allergie, intolleranze alimentari, intossicazioni o risultare dannosi per la salute degli utenti che presentano specifiche patologie (es. diabete, obesità).

- Il rispetto della quiete

Tutti gli utenti sono tenuti ad un comportamento corretto. Devono evitare rumori, non urlare e moderare il volume della radio e del televisore. In modo particolare bisogna rispettare il silenzio durante i momenti di riposo.

- Il fumo

per il rispetto della propria e altrui salute è vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura. E' possibile fumare in giardino.

- Le uscite

la struttura è aperta e le uscite sono programmate e destinate alle attività riabilitative della comunità e/o da eventuali prescrizioni terapeutiche. Alcuni utenti hanno la possibilità di uscire sul territorio anche non accompagnati, se previsto dal PTRI.

- Il telefono

i telefoni, fisso e mobile, di cui è dotata la comunità, consentono di ricevere ed effettuare telefonate strutturate e gratuite. In alcuni casi l'uso del cellulare personale può essere regolamentato in base alle prescrizioni terapeutiche e/o di altro genere.

- Le visite di familiari e amici

ogni utente può ricevere visite da parte di familiari e amici. È necessario però che tali visite non ostacolino le attività lavorative e riabilitative e avvengano nel rispetto della privacy degli altri utenti. Per tale motivo è opportuno che esse siano programmate e che l'accoglienza in alcuni ambienti sia mediata dall'operatore che preventivamente ne verificherà l'accessibilità.

In alcuni casi, i tempi e le modalità di visita sono regolamentate dal Progetto Terapeutico Riabilitativo e vanno concordati con l'equipe della Comunità.



Il monitoraggio interno

Il resoconto dell'intera giornata è riportato in specifici registri predisposti per le competenze, per le consegne, per le comunicazioni, per le attività di laboratorio, per le attività lavorative, per quelle ludico-ricreative, per i verbali di assemblee formali, per le comunicazioni dello psicologo: materiale utilizzato negli incontri che settimanalmente gli operatori/collaboratori sanitari hanno con l'équipe multidisciplinare della comunità, per trattare temi di approfondimento e supervisione.

I rapporti con i Servizi

La cadenza di incontri di verifica o di gestione congiunta del caso è variabile e corrispondente al numero di Servizi coinvolti e alla specificità dei bisogni e degli obiettivi progettuali. Tali incontri vengono regolarmente verbalizzati sulla cartella personale dell'utente.

Le dimissioni

Le dimissioni, scopo perseguito con determinazione, si concordano e si preparano con puntualità. Se avvengono a conclusione del PTRI si intensificano i rientri nella propria casa con congruo anticipo, aumentano gli interventi sulla famiglia e sulla comunità civile per verificare sul campo i risultati ottenuti e per affrontare le eventuali difficoltà che si presentano e perché il rientro nel circuito sociale d'origine ed un eventuale reinserimento lavorativo siano quanto più agevoli possibile.

Anche dopo le dimissioni la relazione con l'ex ospite non si interrompe ma viene coltivata in termini di buona e significativa conoscenza finché (e se) c'è richiesta da parte dell'utente stesso, della sua famiglia o delle istituzioni territorialmente competenti degli specifici casi.

È possibile, però, che l'interruzione del percorso riabilitativo possa avvenire per rescissione del contratto terapeutico da parte di:

- paziente/famiglia;
- struttura ospitante;
- servizio inviante.

I ricoveri ospedalieri

L'accompagnamento in Pronto Soccorso avviene, di norma, attraverso il servizio del 118 attivato dal personale della struttura.

Non è previsto a favore degli utenti, durante l'accompagnamento in ospedale per ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

L'informativa sulla privacy

Vengono fornite dalla struttura informazioni ai sensi dell'art.13 del codice in materia di protezione dei dati personali recante disposizioni per la tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali..

La richiesta di cartella clinica

Dopo la dimissione, il Legale Rappresentante, i familiari autorizzati, lo stesso utente o l'A.d.s., possono richiedere, previa compilazione dell'apposito modello, copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D.lgs 196/03).

Sarà cura della struttura consegnare al richiedente la copia della cartella clinica entro un massimo di 30gg dalla data della richiesta.

**REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE MALATO
D.P.C.M. n°65 del 19/05/1995 G.U. n°125 31/05/1995**

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- *“Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;*
- *"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;*
- *"Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;*
- *Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Artt. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;*
- *Art. 12 della «Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”, 1966;*
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).*

I diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la permanenza in Struttura ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale «Lei».
3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha diritto di ottenere dal responsabile sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il medico raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

6. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi

autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

I doveri

1. L'utente dal momento in cui è inserito nella Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale.

2. L'accesso nella struttura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

3. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente il responsabile sanitario sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

4. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

5. L'ospite è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale/terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri utenti.

6. In situazione di particolare necessità le visite, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate.

7. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).



CARTA DEI SERVIZI

8. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri utenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili appositi spazi.

9. In Comunità è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e di un sano stile di vita.

10. L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

11. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura avendo cura di rispettare la privacy degli altri utenti.

12. Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere del cittadino malato.

13. L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

LA QUALITÀ SUI SERVIZI ED EVENTUALI RECLAMI

La qualità dei servizi è garantita dal pedissequo rispetto delle procedure previste dal Manuale di accreditamento di cui si è dotata la comunità.

È garantita dal lavoro in équipe multidisciplinare, attraverso la ricerca degli obiettivi da perseguire e la valutazione di quelli perseguiti (pre, in itinere, post), attraverso il coinvolgimento dei diversi attori interessati, la somministrazione di appositi questionari, in completo anonimato, per rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia (Custode Satisfaction) nonché attraverso le riunioni giornaliere tra operatori e utenti.

Il coordinatore e l'équipe concordano ed attuano azioni di correzione e miglioramento degli interventi previsti dal progetto ed effettuati in struttura.

Gli utenti e/o il loro referente familiare possono eventualmente segnalare disservizi e sporgere reclami sui disservizi subito all'interno della struttura.

La struttura, per il tramite degli operatori in turno, mette a disposizione, a tal fine, appositi moduli di reclamo, indirizzati all'ufficio reclami che ha sede presso l'amministrazione che provvederà alla valutazione in collaborazione con l'équipe e che provvederà entro 15 giorni ad effettuare l'intervento correttivo e a rispondere. A tal fine nelle comunità vi sono apposite cassette postali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Ria.so.p. s.r.l. è raggiungibile telefonicamente (telefax 0833722061), per e-mail (riasop@libero.it), per pec: riasop.srl@pec.it, per posta o recandosi di persona al seguente indirizzo:

Direzione generale e sede amministrativa Corso Dante n.40, 73040 Presicce-Acquarica, località Acquarica (LE).



Informazioni e recapiti

Ragione sociale	RIA.SO.P. S.R.L.
Sede Legale	Via Crudili, 28- 73054 Presicce-Acquarica (LE)
Direzione Generale Sede Amministrativa	Corso Dante, 40 - 73040 Presicce- Acquarica (LE) Tel.0833722061
Sedi Operative	CRAP “Dimora San Carlo” via Cattaneo s.n. 73040 Presicce-Acquarica (LE) Tel.0833727816
	Casa per la Vita “ Residenza San Carlo” Via Crudili, 28- 73054 Presicce-Acquarica (LE) Tel.3314337783
Sito web	www.riasop.com
Email	riasop@libero.it
Pec	riasop.srl@pec.it
Codici Ateco	87.2; 87.9
C.F. e P. IVA	03262430758
Presidente	Dott.ssa Irene Teresa La Puma



CARTA DEI SERVIZI

Modulo reclamo

All'attenzione di _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Presicce-Acquarica, _____

Firma

INVENTARIO INDUMENTI (ingresso)

- pigiami;
- maglie intime;
- giacca da camera;
- slip;
- reggiseni;
- calze;
- pantaloni;
- gonne;
- vestiti;
- giacche;
- maglie manica lunga;
- t-shirt;
- maglioni;
- tute sportive,
- costumi da bagno,
- cappotti e giubbini;
- abiti uomo;
- accappatoio o telo;
- Pantofole;
- Scarpe.

Sarà cura dell'utente e/ o del familiare di riferimento compilare opportunamente il modulo allegato con la specifica di tutti i capi contenuti nella valigia. Il modulo verrà restituito e controfirmato a seguito di verifica e al momento della dimissione.

Ogni ulteriore fornitura di indumenti dovrà seguire la stessa procedura.



CARTA DEI SERVIZI

INVENTARIO INDUMENTI (dimissione)

Il sottoscritto..... in qualità di.....

Del Sig./ra..... ospite di codesta struttura,

consegno al Si./ra..... per conto della RIA.SO.P. s.r.l.

la seguente biancheria:

N° CAPI	ARTICOLO	COLORE	NOTE

Presicce-Acquarica, lì

PER RICEVUTA.....

IN FEDE.....



CARTA DEI SERVIZI

DIMISSIONE VOLONTARIA

Il/la sottoscritto/a..... nato/a a.....(.....)

Il..... Residente in(.....)

Via..... in qualità di.....

Del Sig./ra..... Ospite della CRAP Dimora San Carlo

COMUNICA

Le dimissioni del congiunto dando giusto preavviso a far data dal.....

Presicce-Acquarica, lì.....

In Fede

.....



RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Io sottoscritto/a..... nato/a a.....

Il..... Residente in(.....)

Via..... in qualità di.....

Del Sig./ra..... Ospite della CRAP Dimora San Carlo

CHIEDO

La documentazione sanitaria del mio congiunto in copia conforme all'originale.

Presicce-Acquarica, lì.....

In fede

.....

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

LA	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON ACCETTABILE	NON SO
COMUNITA' Comfort ed accoglienza della struttura				
La stanza di degenza				
Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, ecc)				
L'ASSISTENZA E LE CURE Adeguatezza alle prestazioni				
Assistenza medica fornita dalla struttura				
Assistenza infermieristica				
Le terapie riabilitative				
Assistenza tutelare (OSS)				
IGIENE E CURA DELL'UTENTE accuratezza				
Igiene personale				
Abbigliamento e				



CARTA DEI SERVIZI

cura della persona				
RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'UTENTE				
Rispetto riservato all'ospite				
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni				
I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE				
Gentilezza e disponibilità del personale				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico della struttura				
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				
SERVIZI				



CARTA DEI SERVIZI

OFFERTI DALLA COMUNITA'				
Attività proposte dall'Area socio- riabilitativa				
Servizio mensa				
Pulizia della comunità (stanze, cucina, bagni, ecc.)				
Guardaroba e lavanderia				
Servizi amministrativi				

VALUTAZIONI CONCLUSIVE:

ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra struttura, ovvero esprima altre considerazioni che ritiene utili al miglioramento dei vari servizi:

.....
.....
.....
.....
.....