



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 maggio 1995
DCA 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: 2018

ALL 01
REV. 00

DATA ELABORAZIONE
15.01.2018
Pag.1 di 22

Struttura Residenziale Socio Riabilitativa ***“Eunos”***



Amministratore Unico:
Silvio Fabi

Direttore Sanitario:
Dr.ssa Valeria Pescosolido

Pag. 1

“EUNOS” sas di Fabi Silvio & C.

Struttura Residenziale Socio Riabilitativa

Via Napoli, 221 - 00076 LARIANO (RM) Tel.-Fax 069648167 P.IVA 06396681006

www.eunos.it pec: eunossas@pec.it email : info@eunos.it

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2> <p>D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018</p>	<p>ALL 01 REV. 00</p> <hr/> <p>DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.2 di 22</p>
---	---	---

INDICE

- FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI
- MISSION AZIENDALE
- DIRITTI DELL'UTENTE
- STANDARD DI QUALITA'
- MODALITA' D'ACCESSO, TRATTAMENTO, DIMISSIONE
- ORGANIZZAZIONE DEL PROCESSO AZIENDALE
- GESTIONE DELLE EMERGENZE
- MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA
- CONTATTI

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.3 di 22

FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Ospiti,

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

Con essa la Struttura Residenziale Socio Riabilitativa Psichiatrica “Eunos” intende fornire informazioni sull’intera struttura sanitaria e le sue caratteristiche, sulla tipologia di servizi offerti, sugli obiettivi che si intendono raggiungere, sulla dotazione organica con le figure professionali e le specifiche competenze, sulle procedure di ammissione / trattamento / dimissione e sulle modalità di relazione con altre strutture.

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

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

Il Direttore Psichiatra

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00 <hr/> DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.4 di 22
---	---	---

MISSION AZIENDALE

In adeguamento alla delibera regionale n. 424/2006, la Società *Eunos*, già autorizzata come *Comunità di Convivenza* ai sensi del DD N. 41/4A/10 D28/1/03, prende il nome di *Struttura Residenziale Socio Sanitaria ad elevata intensità assistenziale*.

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

La Mission consiste nel realizzare un programma di attività riabilitative secondo progetti individualizzati, strutturati con i servizi territoriali di appartenenza, per pazienti psichiatrici con un disagio medio grave, con disabilità socio-relazionali che necessitano di una degenza medio-lunga.

La S.R.S.R. «EUNOS» indirizza tutto il personale al rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

“Eunos” ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un' informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.5 di 22

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del malato, in modo da produrre, con le conoscenze più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Umanizzazione

Della relazione con il paziente, che si esprime nell'attenzione, oltre che ai bisogni primari di cura e a quelli di comfort alberghiero, ai bisogni relazionali e psicologici e alla partecipazione attiva dell'Utente al processo di riabilitazione, come verificato dai feedback dei questionari di soddisfazione;

Diritto alla tempestività

Nell'accesso alle prestazioni e nella risposta alle esigenze dell'Utente, perseguito attraverso la massima efficienza nell'organizzazione delle attività diagnostico-terapeutiche e attraverso l'integrazione del lavoro delle diverse figure coinvolte nel processo di cura e nella continuità assistenziale;

Globalità

La strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva, evitando di focalizzarsi soltanto sulla patologia prevalente. Ciò comporta la necessità di una presa in carico multidisciplinare che vede coinvolti professionisti con specialità differenti (psichiatra, medico di base, infermieri, psicologi, educatori, tecnici della riabilitazione e operatori socio sanitari) e poggia su meccanismi di gestione delle informazioni che permettono la condivisione e la completezza del dato clinico;

Personalizzazione

Ogni individuo differisce dall'altro. La strategia assistenziale personalizzata, esplicitata mediante l'integrazione del Piano Terapeutico Individuale (PTI) proposto dai servizi psichiatrici col Piano Terapeutico Riabilitativo Personale (PTRP) formulato dall'equipe della struttura, permette di tenere conto delle specificità cliniche, psicologiche e relazionali, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva;

Informazione al paziente e ai suoi familiari

E' ritenuta necessaria e fondamentale ai fini di una migliore consapevolezza e coinvolgimento dell'Utente nel processo, indispensabili per garantire l'alleanza terapeutica, l'evitamento di fenomeni di ambiguità e confusione e l'accelerazione del processo di recupero;

Attenzione al confort alberghiero

Per garantire agli assistiti un ambiente gradevole e la migliore integrazione all'interno della struttura;

	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018</p>	<p>ALL 01 REV. 00</p> <hr/> <p>DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.6 di 22</p>
---	--	---

Comunicazione coi servizi e le istituzioni sanitarie

Sia attraverso i contatti con il Dipartimento di Salute Mentale e con i Servizi Sociali, sia mediante l'adesione a progetti di informatizzazione e condivisione delle valutazioni e degli esiti (es. Sistema Informativo Psichiatria di Comunità, SIPC).



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 maggio 1995
DCA 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: 2018

ALL 01

REV. 00

DATA ELABORAZIONE

15.01.2018

Pag.7 di 22

DIRITTI DELL'UTENTE

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

Diritto all'accesso

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

Diritto all'informazione

Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui servizi sanitari che verranno utilizzati. Inoltre, perché sia garantita all'Utente e ai suoi familiari una consapevole adesione al progetto di cura, essi hanno la possibilità di rivolgersi anche ad associazioni di categoria, che svolgono funzioni di divulgazione e/o tutela dei diritti nel campo della salute mentale;

Diritto al consenso e alla libera scelta

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

Diritto alla Privacy e alla confidenzialità

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

Diritto al rispetto degli standard di qualità

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

Diritto alla sicurezza

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

Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessario

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

Diritto al reclamo

Ogni Utente ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta. La Struttura assicura la possibilità di presentare, presso la Direzione, reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate.

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.8 di 22

STANDARD DI QUALITA'

	INDICATORE	VALORE
EFFICACIA DEL PROCESSO ASSISTENZIALE	Esplicitazione degli obiettivi del percorso socio riabilitativo e delle figure coinvolte	Piano Terapeutico – Riabilitativo Personale (PTRP) standardizzato, riformulato con frequenza semestrale/annuale e firmato da operatori e Utente
	Somministrazione di scale di valutazione standardizzate che misurano le prestazioni cognitive (Mini Mental State Examination, MMSE), lo status psicopatologico (Brief Psychiatric Rating Scale, BPRS) e il funzionamento globale (Asse V di Kennedy) dell'Utente	Confronto tra punteggi di entrata, durante il corso del processo (valutazione semestrale) e di uscita
	Somministrazione di questionari di soddisfazione	Valutazione semestrale dei risultati



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 maggio 1995
DCA 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: 2018

ALL 01

REV. 00

DATA ELABORAZIONE

15.01.2018

Pag.9 di 22

RISPETTO DELLA DIGNITA' E DEL COMFORT

Frequenza della pulizia delle stanze e dei servizi igienici Quotidiana

Frequenza della pulizia degli spazi comuni Quotidiana

Assistenza nelle attività connesse all'igiene personale Disponibile secondo le esigenze individuali

INFORMAZIONE CORRETTA

Informazione chiara ed esauriente circa le regole di vita quotidiana nella struttura Presenza di un regolamento scritto, che viene illustrato e fatto firmare all'Utente in fase di ammissione


Informazione chiara circa le attività della vita quotidiana Affissione in bacheca comune, accessibile a tutti, di giorni e orari per attività riabilitative e permessi di uscita

Tempi di risposta chiari ad eventuali reclami Entro 7 giorni lavorativi

GARANZIA DI PROFESSIONALITA'

Dotazione di personale medico e tecnico-infermieristico Conformità ai requisiti di legge

Selezione, formazione e aggiornamento del personale Programmazione annuale di corsi di aggiornamento

	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI</h2> <p style="margin: 0;">D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018</p>	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.10 di 22

MODALITA' D'ACCESSO, TRATTAMENTO, DIMISSIONE

UTENZA

La Struttura accoglie, in regime privato o accreditato, ospiti provenienti dalle ASL all'interno e fuori della Regione Lazio con disagio psichico e/o problemi di adattamento socio-ambientale, di ambo i sessi, di età maggiore di 18 anni, capaci di esercitare la propria volontà, con consenso esplicito all'ingresso in Comunità.

Gli utenti devono essere:

1. Motivati a migliorare: a) il proprio livello di autonomia (intesa come capacità di procurare a sé ciò di cui si necessita); b) la propria difficoltà a strutturare e mantenere relazioni con l'altro.
2. In grado di utilizzare processi riabilitativi basati su terapie psicologiche individuali e di gruppo e attività collettive.

Modalità d'accesso

La Struttura accoglie utenti inviati dai Centri di Salute Mentale di competenza o utenti privati.

Il soggetto viene presentato all' équipe sanitaria, attraverso una relazione clinica del curante, che evidenzia la patologia e lo scopo del ricovero. Viene formulata una prima analisi dei bisogni commisurata alle possibilità offerte dalla Struttura.

Successivamente, avviene l'incontro con il paziente per confermare l'ammissibilità del soggetto in base alla rispondenza al proprio modello riabilitativo e l'effettiva disponibilità al percorso. Questo incontro, o più, se necessario, possono svolgersi all'interno della struttura, tramite una visita di conoscenza del posto e del personale (modalità preferibile, laddove sia possibile), o all'esterno, tramite lo spostamento di un rappresentante dell' équipe sanitaria presso il luogo di degenza dell'interessato (abitazione, ospedale, SPDC).

Il Centro di Salute Mentale (CSM), dopo aver definito e formalizzato il modulo "Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM)" e la Relazione dell'Utente proposto, invia alla Struttura tramite fax o email i moduli sopracitati, indispensabili per regolamentare la gestione trasparente della lista di attesa, attraverso inserimento nel Sistema Informativo Psichiatria di Comunità (SIPC). La Struttura, dopo aver provveduto all'inserimento dell'Utente proposto nel SIPC, si impegna ad inviare, tramite fax o email, l'attestazione di inserimento in lista di attesa comprensiva di posizione numerica al CSM inviante.

Se il paziente concorda con l'inserimento, gli viene sottoposta la "**Scheda di accettazione del trattamento clinico**" nella quale sono esplicitati gli obiettivi e i tempi del trattamento e alla quale è allegato il "**Regolamento interno della Struttura**", che il paziente deve firmare per accettazione. Vengono richieste alla Struttura inviante una serie di accertamenti clinici e al CSM di competenza una accurata anamnesi farmacologica e psicopatologica.

Nel caso in cui non ci fosse al momento della richiesta disponibilità di posto, l'utente verrà messo in lista d'attesa.

Trattamento

- LA STRUTTURA

Il tipo di assistenza offerto dalla Struttura è ad elevata intensità assistenziale (24/24h), 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno. La Struttura è autorizzata ad accogliere fino a 20 ospiti (10 posti accreditati e 10 posti privati). La struttura residenziale, una villetta situata in un parco giardino, a pochi km dal centro urbano, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, è dotata di stanze, a due letti, ampie e luminose, fornite di presa per telefono e Tv, campanello e camera da bagno adiacente o nella stanza.

A disposizione degli ospiti uno spazio esterno per lo svago all'aperto e una sala per i momenti ricreativi, di relax e per lo svolgimento delle attività di gruppo.

Un ampio spazio è dedicato alla cucina e alla sala da pranzo, con annesso un bar.

Per i nostri ospiti, la sveglia quotidiana è alle ore 7.30 e gli orari dei pasti sono i seguenti:

COLAZIONE: dalle ore 7.45 alle ore 8.30;

MERENDA: ore 10.30;

PRANZO: dalle ore 12.30 alle ore 13.00;

MERENDA: ore 16.00;

CENA: ore 19.00 (inverno), ore 19.30 (estate)

Non è consentito fare colazione e consumare i pasti oltre gli orari previsti.

Dalle ore 22.30 in poi è gradito il silenzio.

I pasti sono preparati da personale qualificato e diete personalizzate sono disponibili all'occorrenza.

ARACHIDI E DERIVATI

Snack confezionati, creme e condimenti in cui vi sia anche in piccole dosi



FRUTTA A GUSCIO

Mandorle, nocciole, noci comuni, noci di acagiù, noci pecan, anacardi e pistacchi



LATTE E DERIVATI

Ogni prodotto in cui viene usato il latte: yogurt, biscotti, torte, gelato e creme varie



MOLLUSCHI

Canestrello, cannolicchio, capasanta, cozza, ostrica, patella, vongola, tellina ecc



PESCE

Prodotti alimentari in cui è presente il pesce, anche se in piccole percentuali



SESAMO

Semi interi usati per il pane, farine anche se lo contengono in minima percentuale



SOIA

Prodotti derivati come: latte di soia, tofu, spaghetti di soia e simili



CROSTACEI

Marini e d'Acqua Dolce: gamberi, scampi, aragoste, granchi, e simili



GLUTINE

Cereali, grano, segale, orzo, avena, farro, kamut, inclusi ibridati derivati



LUPINI

Presenti in cibi vegan sottoforma di: arrostiti, salamini, farine e similari



SENAPE

Si può trovare nelle salse e nei condimenti, specie nella mostarda



SEDANO

Sia in pezzi che all'interno di preparati per zuppe, salse e concentrati vegetali



ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI

Cibi sott'aceto, sott'olio e in salamoia, marmellate, funghi secchi, conserve ecc



UOVA E DERIVATI

Uova e prodotti che le contengono come: maionese, emulsionanti, pasta all'uovo



	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.12 di 22

Gli spostamenti a scopi riabilitativi sono garantiti dal pulmino della Struttura.

Su indicazione del Direttore Sanitario della Struttura, i pazienti possono usufruire di permessi orari per allontanarsi dalla Struttura.

La Struttura assicura che vengano rispettati i valori ed il credo del paziente e che il paziente abbia la possibilità di scelta dei pasti e l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

➤ **ACCOGLIENZA FAMILIARI/CAREGIVER**

Le famiglie e/o i Caregiver dei nostri Ospiti svolgono un ruolo di fondamentale importanza all'interno del percorso socio-riabilitativo. Pertanto, la Struttura promuove gli incontri dando disponibilità agli ingressi nei seguenti orari: mattina (solo festivi) dalle 10 alle 12; pomeriggio dalle 15.30 alle 18.30. Tutti i visitatori saranno accolti all'ingresso dall'operatore in turno e accompagnati dallo stesso presso lo spazio riservato alle visite garantendo così all'Utente la privacy con il proprio caro. Al termine della visita sarà cura dell'operatore riaccompagnare il visitatore all'uscita.

Qualora dovesse verificarsi un grave rischio biologico, sarà comunicato tramite email e /o telefonata il divieto di accesso alla Struttura al fine di tutelare la salute dei nostri ospiti e dei loro cari.

➤ **LE ATTIVITA' TERAPEUTICO-RIABILITATIVE**

Area medico-psichiatrica

1. Visite psichiatriche settimanali al fine di monitoraggio costante della terapia;
2. Colloqui psichiatrici, a frequenza interna, orientati in senso psicoterapeutico;
3. Gruppi settimanali di sostegno;
4. Prescrizione di visite mediche, secondo necessità e controlli di routine a periodicità costante ed esami specifici in base ad esigenze individuali. I controlli verranno effettuati preferibilmente presso strutture pubbliche o convenzionate. Laddove non sia possibile e si ravveda la necessità di effettuare prestazioni non convenzionate, gli ospiti saranno inviati a privati, a spese dell'utente. La curante si avvale, inoltre, del MMG di competenza per la prescrizione di farmaci e visite che rientrano nell'ambito del SSN.

Area riabilitativa psichiatrica (soggette a variazioni periodiche)

Ludico-espressive

1. Gruppo ludico;
2. Uscite culturali;
3. Laboratorio di arte;
4. Cineforum;
5. Gruppo lettura e scrittura;
6. Karaoke.

Riabilitative

1. Laboratorio teatrale;



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 maggio 1995
DCA 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: 2018

ALL 01

REV. 00

DATA ELABORAZIONE

15.01.2018

Pag.13 di 22

2. Focus group;
3. Colloqui individuali motivazionali;
4. Laboratorio cucina;
5. Educazione psicorporea;
6. Social skills training;
7. Problem Solving;
8. Metacognizione;
9. Orticoltura.

Durante il periodo estivo si effettua attività piscina.

Nel corso dell'anno, la Struttura partecipa a manifestazioni di tipo socializzante-riabilitativo quali concorso di scrittura creativa e concorso di cortometraggio.

➤ IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

Il progetto riabilitativo, rinnovabile annualmente e soggetto a controllo periodico interno ed esterno, prevede un'articolazione che conta tre punti essenziali:

- INSERIMENTO: accoglienza/conoscenza (2-6mesi);
- PRESA IN CARICO: progetto terapeutico;
- DIMISSIONE: Dimissione/Reintegrazione Sociale

La presa in carico procede attraverso tre fasi principali:

PRIMA FASE

1. Gestione della sintomatologia con una adeguata terapia farmacologica (monitoraggio ed eventuale adeguamento della terapia di ingresso);
2. Contenimento della reazione di adattamento;
3. Individuazione degli obiettivi iniziali e intermedi nelle aree:
 - a. Cura di sé e dei propri spazi (della persona, dell'abbigliamento, degli effetti personali);
 - b. Capacità lavorativa (passata, presente, futura);
 - c. Situazione abitativa e condizioni di dipendenza (materiale ed emotiva);
 - d. Qualità delle relazioni sociali (familiari, affettive, sessuali, quotidiano);
 - e. Abilità sociali e ricreative.

SECONDA FASE

1. Gestione condivisa e consapevole della terapia psicofarmacologica;
2. Riduzione degli atteggiamenti connessi alla problematica psichiatrica;
3. Recupero di un senso del proprio valore personale;
4. Coinvolgimento nelle attività domestiche, secondo turnazione;
5. Consolidamento dei bisogni primari (maggiore autonomia personale) ed esplorazione dei

	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI</h2> <p style="margin: 0;">D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018</p>	<p style="margin: 0;">ALL 01 REV. 00</p> <hr/> <p style="margin: 0;">DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.14 di 22</p>
---	---	--

- bisogni secondari (espressione delle emozioni);
6. Sviluppo della socializzazione;
 7. Formazione di un sentimento comunitario;
 8. Valorizzazione della centralità delle relazioni;
 9. Recupero di un'esperienza gruppale;
 10. Esperienza di una gestione serena delle conflittualità e delle crisi;
 11. Sviluppo dell'attività creativa, sia ludica che espressiva.

TERZA FASE

1. Consolidamento del coinvolgimento attivo della famiglia e/o dei conviventi, laddove è possibile;
2. Consolidamento e verifica delle autonomie raggiunte (cura di sé e dei propri spazi, abitazione, lavoro e gestione del denaro);
3. Supporto psico-sociale e sostegno in un eventuale inserimento lavorativo;
4. Attività esterne di gruppo;
5. Attività psicoterapeutica di gruppo;
6. Attività riabilitative espressive di gruppo;
7. Colloqui psicoterapeutici individuali;
8. Armonizzazione dei rapporti con i Servizi Territoriali di appartenenza per garantire la continuità del supporto terapeutico.

IL METODO DI INTERVENTO

Utilizza tre strumenti, in modo mirato ed individualizzato:

Intervento socio-riabilitativo: attività socio-riabilitative di gruppo ed individuali, la suddivisione di compiti (turni d'apparecchiamento e di bucato, pulizia stanze, ecc...) e la condivisione di regole (orari dei pasti e delle uscite), il rispetto degli impegni per le varie attività clinico riabilitative (gruppi, cineforum, ecc...) e l'osservanza di quanto previsto nel progetto terapeutico riguardo il cambiamento dello stile di vita (cura della persona e dell'igiene personale, controllo dei comportamenti a rischio e della gestione del denaro...);

Sostegno individuale e di gruppo. Le terapie individuali vengono gestite dalla psicologa clinica – psicoterapeuta

Trattamento farmacologico: mirato al miglioramento della sintomatologia. La Struttura non presenta le caratteristiche di una casa di cura psichiatrica pertanto l'operatività è condizionata in tal senso: oltre essere esclusa qualsiasi forma di contenzione fisica della personale l'approccio farmacologico è mirato ad una gestione dei sintomi tale da favorire la riabilitazione sociale dell'ospite. In condizioni di manifestazioni psichiatriche acute e persistenti, si preferisce, in accordo con il Servizio di Salute Mentale inviante, predisporre periodi di ricovero in strutture adeguate.

Dimissioni

Le dimissioni sono programmate e stabilite sulla base di un processo di valutazione e condivisione dell'equipe curante della Struttura e del DSM.

La Struttura si riserva la facoltà di interrompere, in qualsiasi fase, il progetto, dando opportuna motivazione

	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018</p>	<p>ALL 01 REV. 00</p> <hr/> <p>DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.15 di 22</p>
---	--	---

ai referenti territoriali ed ai familiari.



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 maggio 1995
DCA 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: 2018

ALL 01

REV. 00

DATA ELABORAZIONE

15.01.2018

Pag.16 di 22

ORGANIZZAZIONE DEL PROCESSO AZIENDALE

Organigramma aziendale

L'attività assistenziale è svolta da una équipe composta da:

- 1 Rappresentante Legale / Infermiere Professionale
- 1 Medico Psichiatra, con funzione di Direttore Sanitario;
- 1 Infermiere Professionale
- 1 Psicologo Psicoterapeuta
- 1 Psicologo
- 2 Psicologi / Educatori Professionali
- 1 Tecnico della riabilitazione psichiatrica
- 1 Assistente Sociale
- 5 Operatori Socio Sanitari
- 1 Addetto alla cucina

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

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

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

Organizzazione delle attività assistenziali e sanitarie

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.17 di 22

Le necessità sanitarie e assistenziali dell'Utente sono garantite dall'attività congiunta del Medico Psichiatra/Direttore Sanitario, che ha il compito di definire l'inquadramento diagnostico e gli obiettivi terapeutici principali dell'Utente, definendo il tipo di intervento psicofarmacologico e psicoterapeutico opportuni, e del Medico di Medicina Generale, che prende in carico l'Utente provvedendo a tutte le necessità cliniche e amministrative non di pertinenza dello specialista psichiatra. Le indicazioni sanitarie e assistenziali del Direttore Sanitario e del Medico di Medicina Generale vengono recepite e portate avanti mediante l'azione integrata delle seguenti figure:

▪ **Infermiere**

È presente durante il giorno, esclusi festivi, con reperibilità H24, ed è a disposizione per problemi di tipo organizzativo e sanitario. Assicura tutte le prestazioni assistenziali di natura tecnica (somministrazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri vitali), relazionale ed educativa.

▪ **Operatori Socio Sanitari**

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

▪ **Psicologi Clinici – Psicoterapeuta**

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

- Incontri di valutazione individuali e/o di gruppo, somministrazione di test
- Progettazione degli interventi riabilitativi, sociali, educativi, in collaborazione con le seguenti figure professionali: Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Educatore Professionale, Assistente Sociale.
- Interventi psicoeducazionali per la gestione delle crisi e la prevenzione delle ricadute
- Colloqui di sostegno coi pazienti e, a richiesta, coi loro familiari
- Sostegno Psicologico e/o Psicoterapia individuale, di gruppo, e/o, se richiesta, familiare
- Progettazione di interventi al di fuori della Struttura

▪ **Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica**

È l'operatore sanitario che svolge, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare, interventi riabilitativi ed educativi sui soggetti con disabilità psichica.

- collabora alla valutazione della disabilità psichica e delle potenzialità del soggetto, analizza bisogni e istanze evolutive e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale;
- collabora all'identificazione degli obiettivi formativo-terapeutici e di riabilitazione psichiatrica nonché alla formulazione dello specifico programma di intervento mirato al recupero e allo sviluppo del soggetto in trattamento;

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.18 di 22

- attua interventi volti all'abilitazione/riabilitazione dei soggetti alla cura di sé e alle relazioni interpersonali di varia complessità nonché, ove possibile, ad un'attività lavorativa;
- opera nel contesto della prevenzione primaria sul territorio, al fine di promuovere lo sviluppo delle relazioni di rete, per favorire l'accoglienza e la gestione delle situazioni a rischio e delle patologie manifestate;
- opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei soggetti, allo scopo di favorirne il reinserimento nella comunità;
- collabora alla valutazione degli esiti del programma di abilitazione e riabilitazione nei singoli soggetti, in relazione agli obiettivi prefissati.
- contribuisce alla formazione del personale di supporto e concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale.

▪ **Assistente Sociale**

L'assistente sociale svolge le seguenti attività:

- individuazione, analisi e valutazione delle situazioni di rischio, di disagio e di fragilità sociale mediante una lettura unitaria e al tempo stesso differenziata dei bisogni e delle risorse individuali, familiari e sociali, soprattutto nei casi di cronicità complessa;
- attività connesse al processo di aiuto di servizio sociale comprendente la valutazione sociale, intesa come analisi delle dimensioni di vita e bisogni della persona in relazione al suo ambiente, alle potenzialità e alle carenze presenti a livello relazionale, familiare e di contesto;
- la definizione di progetti/piani personalizzati, l'attivazione ed il monitoraggio degli interventi di carattere sociale e socio assistenziale;
- valutazione sociale all'interno della équipe multidisciplinare e definizione, per gli aspetti sociali, di progetti individualizzati e piani diagnostici/riabilitativi; gestione, coordinamento, monitoraggio e verifica del percorso assistenziale e di sostegno dell'utente;
- analisi delle problematiche relative all'eventuale necessità di sostegno economico del paziente/utente e della sua famiglia e attivazione degli interventi utili per favorire l'accesso alle risorse disponibili;
- collaborazione nell'attuazione di percorsi di continuità assistenziale ospedale-territorio appropriati rispetto alle necessità rilevate, sostenendo l'adesione alle cure, le dimissioni ospedaliere, la progettualità domiciliare e facilitando l'incontro tra bisogni personali, familiari e la rete dei servizi territoriali;
- accompagnamento della persona e della sua famiglia nelle diverse fasi dell'intervento, mediante un approccio improntato all'ascolto ed al supporto relazionale, in un processo di aiuto dinamico e continuativo; dinanzi allo stress provocato dalla malattia grave sostegno nei confronti del paziente;
- attivazione di interventi per la protezione giuridica di persone prive in tutto o in parte di autonomia, anche attraverso l'accompagnamento della persona e/o della famiglia ed il raccordo con l'autorità giudiziaria; interventi su mandato della autorità giudiziaria per valutazioni sociali e pareri tecnici in ordine a situazioni in carico ai servizi sanitari e sociosanitari;
- promozione e costruzione delle reti territoriali anche mediante accordi formali, protocolli d'intesa ed il coordinamento di tavoli tecnici con la partecipazione dei soggetti istituzionali (enti locali,

	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI</h2> <p style="margin: 0;">D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018</p>	<p>ALL 01 REV. 00</p> <hr/> <p>DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.19 di 22</p>
---	---	--

organi centrali dello Stato, istituzioni scolastiche ed educative, etc.) e con le diverse agenzie del volontariato e del terzo settore;

- studio, progettazione, realizzazione e valutazione di programmi nel campo dei servizi sociali;
- progettazione e implementazione delle attività della struttura di afferenza mediante raccolta, elaborazione ed analisi di dati sociali e documentazione inerente il lavoro sociale

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

Organizzazione delle attività amministrative, educative e sociali

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

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

Egli si occupa, inoltre, insieme all'Assistente Sociale, di:

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

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.20 di 22

GESTIONE DELLE EMERGENZE

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

Norme generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio

IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA	Mantenere la calma, rivolgersi al personale e seguire attentamente le sue istruzioni.
IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NELLA STRUTTURA	Avvertire immediatamente il personale presente e attenersi alle sue istruzioni.
IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA	<p>Se il paziente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera.</p> <p>Se il paziente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.</p> <p>Evitare ogni condizione di panico ed attenersi alle direttive del personale in servizio.</p>
IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA	<p>Non perdere tempo a recuperare oggetti personali.</p> <p>Non ritornare nella propria stanza, ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza adeguatamente segnalata.</p>

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

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

	CARTA DEI SERVIZI D.P.C.M. 19 maggio 1995 DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 Edizione: 2018	ALL 01 REV. 00
		DATA ELABORAZIONE 15.01.2018 Pag.21 di 22

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La SRSR EUNOS:

- mantiene sempre aggiornati i protocolli per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori avvalendosi dell'ausilio di tecnici esterni;
- garantisce salubrità degli alimenti seguendo i protocolli HACCP;
- rispetta la normativa europea GDPR in materia di protezione dei dati.

Al fine di verificare l'attuazione degli impegni assunti nella Carta dei Servizi, l'utente può effettuare reclami sulle prestazioni erogate, utilizzando moduli disponibili presso l'Amministrazione.

Può inoltre compilare un questionario per la verifica del gradimento dei servizi e della qualità percepita, oggetto di attenta riflessione da parte del Direttore sanitario per il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

La Struttura sottopone a verifica ed aggiornamento periodico la Carta dei Servizi.



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 maggio 1995
DCA 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: 2018

ALL 01

REV. 00

DATA ELABORAZIONE

15.01.2018

Pag.22 di 22

CONTATTI

Ubicazione

La S.R.S.R Eunos si trova in Via Napoli, 221, a Lariano, a 6 Km da Velletri, in provincia di Roma, all'interno del territorio di riferimento della ASL RM6. E' ben collegata con il centro del paese attraverso il servizio locale di bus (orari in Direzione).

Come raggiungerci

Per chi arriva da Roma:

- *Con il treno:* Roma Termini - Velletri; dalla stazione di Velletri navetta Cotral e quindi bus per Lariano.
- *Con il bus di linea Cotral (stazione metro Anagnina):* raggiungere Velletri e quindi proseguire per Lariano.

Saremmo lieti di venirci ad accogliere con i nostri mezzi alla fermata nella piazza del paese.

- *Con auto:*
 - o percorrere la Via Appia o via del Laghi fino a Velletri, da qui percorrere la via Ariana verso l'A1 e verso Lariano.
 - o prendere la Via Anagnina per Grottaferrata, quindi proseguire sulla Via TUSCOLANA (sp215) in direzione Artena-Valmontone-Colleferro. Arrivati sulla via Ariana svoltare in direzione Lariano, e percorso 800m, sulla destra, dopo una stazione di rifornimento, troverete il cartello giallo EUNOS.
 - o Percorrere l'autostrada A24, proseguire sull'A1, svoltare all'uscita VALMONTONE. Continuare sulla via Ariana fino al Km 10. Dopo una stazione di rifornimento svoltare a destra, al cartello "Eunos".

Informazioni

Per informazioni telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 19.

Il Direttore sanitario riceve previo appuntamento.

