

# CARTA DEI SERVIZI

## STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA "ROSAURORA"

### INDIRIZZO E RECAPITI

Via Mainello n. 10 – C.A.P. 00010 Galliciano nel Lazio (RM)

Telefax : 0695460605 – Tel. 0695007806

Amministrazione : Tel. 0695008438

E-mail : liberisas@legalmail.it



### MEZZI DI TRASPORTO E PERCORSI AUTOSTRADALI UTILI

- Autostrade : A1 – Uscita San Cesareo (direzione Zagarolo – Roma)
- A24 – Uscita Tivoli (direzione Zagarolo-Galliciano nel Lazio)
- Treno locale dalla Stazione Termini di Roma alla Stazione di Zagarolo
- Cotral capolinea Ponte Mammolo (Roma) direzione Galliciano nel Lazio
- Cotral da Zagarolo direzione Galliciano nel Lazio o Roma

# CARTA DEI SERVIZI

Autorizzata all'esercizio dalla Regione Lazio con D.G.R. n° D4175 del 07/10/05  
Accreditata provvisoriamente dalla Regione Lazio con D.G.R. n° 370 del 28/06/06

Azienda Sanitaria Locale territoriale di competenza : A.S.L. ROMA G

Tipologia dell'utenza accolta : n. 10 posti per pazienti psichiatrici cronici

## CHI SIAMO

*La Liberi s.a.s. di Frattini Maria Teresa, costituita a Roma il 27 giugno 2003, nasce dall'esperienza decennale di professionisti che operavano già in forma cooperativistica dal 1997, nella cura e riabilitazione di disagiati mentali, in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali della Regione Lazio.*

*L'intento prioritario della società è quello di promuovere progetti socio-sanitari diurni e residenziali rivolti a disagiati mentali adulti, utilizzando tutte le risorse professionali ed esperienziali maturate in lunghi anni di lavoro.*

*La Liberi s.a.s. aderisce alla Federazione Nazionale Strutture Comunitarie Psicosocioterapeutiche (FENASCOP).*

*La sede legale della società è in Via Mainello n. 10 – 00010 Galliciano nel Lazio (RM).*



## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa "Rosaurora", operante dal mese di dicembre 2005, fornisce assistenza socio-sanitaria nell'arco delle 24 ore.

Si rivolge a n. 10 pazienti psichiatrici non più giovani con un evidente stato di cronicizzazione della patologia, che necessitano di un periodo di medio-lungodegenza.

Il personale è costituito da una psichiatra, psicologi, educatori professionali, operatori socio-sanitari e di assistenza psichiatrica di base, infermieri, un assistente sociale, ausiliari.

La struttura, dotata di un giardino di 1000 mq<sup>2</sup>, dispone di 5 camere con due posti letto ciascuna, locali per la ristorazione e per le attività educative e di socializzazione, n. 4 servizi igienici, una cucina, uno spazio dedicato alle attività sanitarie ed agli operatori ed una segreteria.

# CARTA DEI SERVIZI

La struttura è ubicata in una zona tranquilla e verdeggiante adiacente alla Via Prenestina, a circa 800 metri dai servizi di trasporto pubblici ed a 2-3 Km. dalle graziose località di Galliciano nel Lazio, Zagarolo e Palestrina.

## COSA OFFRIAMO

Soggiorno socio-sanitario completo  
Assistenza sulle 24 ore  
Controlli medici periodici  
Attività psicoterapeutiche e di sostegno, individuali e di gruppo  
Attività educative, socio-culturali e ricreative  
Attività integrate con il territorio

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il progetto socio-riabilitativo, formulato per ciascun paziente prevede una costante assistenza sanitaria ed attività riabilitative, educative e ricreative.

Dopo un periodo di riabilitazione, ove è possibile, il paziente viene reinserito nella famiglia di origine od in una struttura intermedia caratterizzata da una maggiore autonomia, come la casa famiglia od il gruppo appartamento.

### **Gli obiettivi principali:**

- 1 Riattivazione della persona.
- 2 Cura e recupero psico-fisico.
- 3 Compensazione psicologica.
- 4 Recupero e sviluppo dell'autonomia sociale e delle abilità cognitive.
- 5 Supporto e rinforzo delle capacità relazionali, affettive e familiari.
- 6 Educazione e supporto ai ritmi della vita quotidiana (sonno-veglia, alimentazione, igiene personale e degli ambienti).
- 7 Individuazione ed elaborazione di un progetto di vita personale.

# CARTA DEI SERVIZI

## AMMISSIONE

Il paziente è proposto dal D.S.M. delle Aziende Sanitarie Locali operanti sul territorio nazionale.

### **Le modalità di ammissione prevedono:**

- 1** Colloqui preliminari con il Servizio Pubblico inviante ed esame della documentazione sanitaria
- 2** Colloqui con l'utente interessato e con la famiglia
- 3** Stipulazione di un patto socio-terapeutico sottoscritto dal paziente e dalla famiglia volto a chiarire gli impegni da assumere, le modalità d'intervento, il regolamento interno della struttura, i doveri da rispettare.
- 4** Elaborazione di un progetto terapeutico sottoscritto dalla A.S.L. inviante, dalla responsabile sanitaria della struttura e dal paziente stesso, con indicazioni relative alla durata di permanenza, alle possibilità di reinserimento sociale, la definizione degli obiettivi riabilitativi a medio e lungo termine, nonché informazioni relative alla salute generale del paziente, supportate da idonea documentazione sanitaria.
- 5** Informazione relativa alla carta dei diritti dell'utente e compilazione/sottoscrizione della modulistica relativa alla privacy.

### **Strumenti metodologici adottati**

Scheda d'ingresso personale in cui vengono inseriti i dati anagrafici e la storia clinica e sociale del paziente.

## PERMANENZA

La permanenza varia per ciascun paziente, e viene stabilita dal Responsabile Sanitario e dall'équipe della struttura in accordo con il Servizio Pubblico inviante.

Generalmente per questo tipo di pazienti la permanenza è sempre a medio-lungo termine.

### **Strumenti metodologici adottati:**

Registro presenze utenti informatizzato e relazioni semestrali, fornite al servizio inviante, relative ai risultati/difficoltà del percorso riabilitativo intrapreso.

# CARTA DEI SERVIZI

## DIMISSIONE

La dimissione viene stabilita dal Responsabile Sanitario della Struttura in accordo con il Servizio Pubblico inviante.

Le modalità di dimissione prevedono colloqui con il servizio inviante, la famiglia ed il paziente al fine di rendere chiara e condivisa questa delicata ed importante fase conclusiva del trattamento ed il progetto di reinserimento sociale proposto, diverso per ciascun paziente.

La dimissione viene attuata, a seconda dei casi, prevedendo fasi graduali di distacco dalla struttura, durante le quali il paziente continua ad essere supportato.

Le dimissioni anticipate dalla struttura possono essere effettuate nei seguenti casi: introduzione e/o consumo di stupefacenti, alcol e psicofarmaci non prescritti ed autorizzati; violenza verbale e/o fisica grave, allontanamento ingiustificato dalla sede. Prima di procedere alla dimissione anticipata bisogna sempre concordare la scelta con il Servizio inviante e comunicare le motivazioni all'utente ed alla famiglia.

### **Strumenti metodologici adottati :**

Relazione sul percorso socio-riabilitativo attuato e sui controlli medici e clinici effettuati.

## **LE ATTIVITA' TERAPEUTICHE E SOCIO-RIABILITATIVE**

Il progetto comprende attività diversificate e suddivise in specifiche aree d'intervento.

### **A - Area Socio-Sanitaria**

- 1 Somministrazione della terapia farmacologica.
- 2 Controlli clinici periodici (ogni sei mesi).
- 3 Visite mediche generali e specialistiche a seconda delle necessità.
- 4 Breve riunione giornaliera di accoglienza e di programmazione della giornata.
- 5 Colloqui individuali di sostegno psicologico.
- 6 Gruppo mensile di arte terapia.
- 7 Gruppo mensile di supporto psicologico.
- 8 Assemblea mensile operatori/utenti finalizzata alla verifica e programmazione delle attività, gestione della vita quotidiana ed eventuali proposte promosse dal gruppo operatori/utenti.
- 9 Incontri con le famiglie.
- 10 Supporto nello svolgimento di pratiche sociali.

# CARTA DEI SERVIZI

## Strumenti metodologici adottati:

- 1 Registro terapie farmacologiche.
- 2 Registro farmaci (scadenza e consumi).
- 3 Schede sanitarie relative alle visite mediche ed esami diagnostici effettuati, ove necessario dati relativi alla pressione arteriosa, profilo glicemico, peso corporeo.
- 4 Diario clinico per ciascun paziente comprendente schede per l'annotazione dei colloqui individuali e /o familiari effettuati dai referenti sanitari ed un diario con l'indicazione di osservazioni significative effettuate dagli operatori .
- 5 Diario delle assemblee.
- 6 Scheda sociale per l'annotazione di interventi effettuati dall'assistente sociale, scadenza e rinnovi documenti e tesserini sanitari.

## B - AREA EDUCATIVA

La struttura promuove la partecipazione ad atelier interni individuati sulla base degli interessi ed attitudini dei pazienti.

### Le attività riabilitative attualmente condotte sono :

#### Laboratorio Giornale



Dedicato alla realizzazione del periodico trimestrale di espressività sociale denominato "Prontoo...ci sei...?", iscritto al Registro della Stampa e dei Periodici del Tribunale Ordinario di Tivoli con n° 5 del 18/04/08.

Ciascun numero tratta di una tematica scelta dal gruppo operatori/utenti, espressa attraverso articoli, fotografie, disegni ed interviste sul territorio.

Il laboratorio comprende anche attività di distribuzione, promozione e stampa del periodico, nonché la sua esposizione sul sito internet della comunità ([www.comunitariosaurora.it](http://www.comunitariosaurora.it))

Il giornale viene distribuito e sostenuto con le seguenti modalità :

- 1 Con abbonamenti al costo annuale comprensivo di spese di spedizione di euro 10,00 per i privati e di euro 25,00 per istituzioni/aziende pubbliche e/o private.
- 2 Con distribuzione gratuita presso servizi socio-sanitari e/o culturali della Regione Lazio.
- 3 Con la sponsorizzazione da parte dei commercianti locali.
- 4 Con la collaborazione con il periodico culturale mensile Controluce, che offre la possibilità di pubblicare alcuni scritti degli utenti.

Il laboratorio comprende anche attività di supporto informatico di base per l'informatizzazione di dati, articoli, indirizzari utili per la distribuzione del giornale e della gestione del sito.

# CARTA DEI SERVIZI



## Laboratorio di Lettura

Dedicato alla lettura e rielaborazione di testi a tema, ed impegnato in iniziative letterarie promosse dalla struttura ( es. concorsi letterari) , rivolti all'ambiente esterno.

## Laboratorio di Manualità creativa comprendente:

- 1 La realizzazione di manufatti decorati a mano, prevalentemente con la tecnica del decoupage su vari tipi di materiale (legno, vetro, cera, latta). I prodotti vengono esposti e venduti in occasione di fiere e mercati locali.
- 2 L'elaborazione di disegni e fumetti da utilizzare anche per le esigenze grafiche del giornale.



## Strumenti metodologici adottati:

Relazioni bimensili per ciascuna attività fatte dal gruppo operatori/utenti con l'indicazione dei lavori realizzati, metodologie adottate, materiali utilizzati e mancanti, andamento del gruppo, punti forti e deboli dell'attività, valutazione di merito, conteggio di eventuali importi derivanti dalla vendita dei prodotti e loro suddivisione tra gli utenti fatta in base alla valutazione di merito.

## C - AREA DI AUTONOMIA PERSONALE E SOCIALE



- 1 Cura dei propri spazi all'interno della struttura.
- 2 Cura della persona (aspetto fisico ed igiene personale).
- 3 Partecipazione ad attività sportive esterne.
- 4 Attribuzione di compiti gestiti direttamente dagli ospiti relativi alla gestione della casa.
- 5 Educazione alla gestione di un budget mensile destinato a piccoli acquisti personali ed a consumazioni al bar.
- 6 Uscite giornaliere nel quartiere o nella città (ogni utente dispone, tranne casi particolari, di 4 uscite settimanali).
- 7 Gite periodiche su proposte avanzate dal gruppo ospiti/operatori.

# CARTA DEI SERVIZI

## Strumenti metodologici adottati :

Tablelle affisse in bacheca relative alla pulizia e riordino delle camere e dei servizi igienici degli utenti, all'igiene personale, a compiti di aiuto per la somministrazione dei pasti, alla distribuzione giornaliera delle sigarette; registro spese ospiti.

## D - AREA SOCIO-CULTURALE E D'INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO



- 1 Uscite a carattere culturale (visite a musei, partecipazione a spettacoli, fiere, percorsi archeologici, ecc)
- 2 Promozione di scambi sociali con la scuola, e/o con altre strutture sociali e sanitarie presenti nel territorio
- 3 Partecipazione a fiere mercato promosse nel territorio, per l'esposizione e vendita dei prodotti realizzati
- 4 Individuazione di corsi di formazione professionali esterni e del possibile inserimento in Centri Diurni Riabilitativi, nonché di tirocini lavorativi.

## MODALITA' TECNICO-ORGANIZZATIVE

### A - PERSONALE

L'assistenza e le attività quotidiane sono organizzate in turni diurni dalle ore 8 alle ore 14,00 e dalle ore 14,00 alle ore 20,00. Nei turni diurni sono impegnati n. 2 operatori.

L'assistenza notturna prevede un operatore ed una reperibilità del responsabile sanitario della struttura in caso di necessità.

Le funzioni ed i ruoli principali relativi a ciascuna area di attività sono indicati nell'organigramma di pagina 9 e 10.



# CARTA DEI SERVIZI

## Metodi e Strumenti adottati:

- 1 Riunione settimanale di équipe corredata dal diario riunioni.
- 2 Incontro mensile degli operatori sulle dinamiche di gruppo e vissuti personali.
- 3 Tabella mensile delle turnazioni del personale.
- 4 Registro presenze operatori.
- 5 Scheda per richiesta di ferie e/o permessi.
- 6 Agenda per effettuare le consegne del giorno tra gli operatori.

## B - GESTIONE GENERALE

La struttura opera nel rispetto della L. 155/97 sull'autocontrollo degli alimenti e della L. 81/08 sulla sicurezza degli ambienti di lavoro, nonché della L. 196/2003 sulla privacy.

La struttura garantisce la copertura assicurativa relativa ai locali, a danni per terzi , agli infortuni per gli operatori.

## Strumenti metodologici adottati :

- 1 Registro generale sugli interventi di manutenzione sugli impianti e sulle attrezzature.
- 2 Registro specifico sugli interventi di manutenzione estintori.
- 3 Registro specifico sugli interventi di carico/scarico farmaci fornito da una ditta specializzata nel settore.



## STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA ROSAURORA ORGANIGRAMMA DELLE FUNZIONI E RUOLI DEL PERSONALE

### DIREZIONE

**Responsabile Sanitaria :**

**Dott.ssa Antonietta Filippo  
(Psichiatra e psicoterapeuta)**

Cura la salute e la terapia farmacologica degli ospiti, supervisiona l'attività sanitaria degli operatori e l'igiene/sicurezza della struttura.

**Direttore Struttura**

**Dott.ssa Maria Teresa Frattini  
(Psicologa)**

Coordina e supervisiona tutte le attività riabilitative della struttura, programma i turni degli operatori, gestisce gli aspetti organizzativi degli utenti (permessi, presenze, ingressi e dimissioni), gestisce il rapporto con le istituzioni pubbliche, cura l'amministrazione e la selezione del personale.

### AREA SOCIO-SANITARIA

**Attività psicoterapeutiche – Referente:**

**Dott.ssa Isabella Lai (arte terapeuta)**

Cura il gruppo mensile di arte terapia, i colloqui clinici con gli utenti, i rapporti con le famiglie.

**Attività di supporto psicologico – Referente:**

**Dott. Christian Ritucci (psicologo)**

Conduce le assemblee operatori/utenti, i colloqui ed i gruppi di sostegno psicologico, i rapporti con le famiglie.

**Attività para-sanitarie – Referenti:**

**Infermiere professionale , operatori di assistenza psichiatrica di base**

Curano appuntamenti per visite mediche e/o analisi cliniche, compilano le schede sanitarie degli utenti, curano l'approvvigionamento dei farmaci, compilano i registri scadenze e scarichi dei farmaci.

## STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA ROSAURORA ORGANIGRAMMA DELLE FUNZIONI E RUOLI DEL PERSONALE

### AREA SOCIO-EDUCATIVA

Referenti : Educatori professionali, Terapisti della riabilitazione psichiatrica, Operatori di assistenza psichiatrica di base con attestati anche tecnici relativi alla materia trattata.

### AREA DI AUTONOMIA PERSONALE E SOCIALE

Referenti :Assistente sociale, Operatori Socio-Sanitari e di Assistenza psichiatrica di base.

### AREA SOCIO-CULTURALE E D'INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Referenti : Dott.ssa Maria Teresa Frattini (psicologa), assistente sociale.

### AREA DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE OPERATORI

Referenti: Consulenti in ambito sanitario, sociale, normativo e tecnico-organizzativo.

Curano l'elaborazione e l'aggiornamento delle procedure metodologiche attuate dalla struttura e l'analisi delle verifiche, le attività di formazione e di aggiornamento degli operatori, il gruppo mensile degli operatori dedicato alle dinamiche di gruppo, le metodologie di valutazione.


Curano la formazione e l'aggiornamento relativo alla sicurezza, igiene e privacy nell'ambiente di lavoro.



*"PER ME ROSAURORA  
E' UNA SPLENDIDA GIORNATA,  
UNA GIORNATA PIENA DI VITA.....*

*E' UNA ROSA  
AL MOMENTO DELL'ALBA,  
E' L'INIZIO DI UN GIORNO,  
E' LA PROMESSA DEL FUTURO"*

*GLI OSPITI DELLA RESIDENZA ROSAURORA*


	<b>LIBERI S.A.S.</b> <b>STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA "ROSAURORA"</b>	<b>Carta dei Servizi</b> Doc. QLT-CAS-1101 Ed. 1 Data: 10 /01/11
---	---	---

### Storia del documento

Ed.	Data	Descrizione dei cambiamenti	Paragrafi interessati
1	07/01/11	Prima edizione conforme allo standard ISO 9001	

### Indice

<b>1</b>	<b>SCOPO E PRINCIPI .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>LA GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>I FATTORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ .....</b>	<b>5</b>

	<p><b>LIBERI S.A.S.</b>  <b>STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA "ROSAURORA"</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>Carta dei Servizi</b></p> <p>Doc. QLT-CAS-1101  Ed. 1  Data: 10 /01/11</p>
---	--	---

## 1. SCOPO E PRINCIPI

La carta dei servizi è uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.

Scopo prioritario della carta è pertanto quello di stabilire un patto tra la Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa "Rosaurora", gestita dalla Liberi s.a.s. di Maria Teresa Frattini e l'utenza, basato sui seguenti principi fondamentali :

- Eguaglianza dei diritti
- Imparzialità nelle modalità e norme che regolano l'erogazione del servizio
- Continuità del servizio
- Diritto di scelta e partecipazione del cittadino
- Efficienza ed efficacia che garantiscono la qualità ed il rispetto dei bisogni degli ospiti.


## 2. RIFERIMENTI

Leggi cogenti  
Norma UNI EN ISO 9001:2008  
Norma UNI EN ISO 9000:2005  
Norma UNI EN ISO 9004:2009  
Norme Sistema Qualità Liberi s.a.s.

## 3. LA GESTIONE DEI RECLAMI

L'utente ha il diritto di presentare reclami e/o suggerimenti volti al miglioramento del servizio offerto.

La struttura s'impegna a rispondere ai reclami in tempi brevi e comunque non superiori ai 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.

	<p><b>LIBERI S.A.S.</b>  <b>STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA "ROSAURORA"</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>Carta dei Servizi</b></p> <p>Doc. QLT-CAS-1101  Ed. 1  Data: 10 /01/11</p>
---	--	---

#### **4. CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ**

Il conseguimento degli obiettivi di qualità è garantito da :

Il rispetto dei requisiti strutturali e gestionali previsti dalla autorizzazione al funzionamento e dall'accreditamento della struttura al Servizio Sanitario Nazionale

La presenza di adeguati livelli di professionalità e la garanzia della continuità assistenziale

La flessibilità organizzativa

Una gestione delle risorse che tenga conto dei bisogni dell'utenza

La valutazione partecipata dell'esperienza e l'attenzione ad eventuali proposte e soluzioni

La formazione del personale

L'informazione ed il sostegno a tutti i soggetti coinvolti

L'esecuzione della manutenzione ordinaria degli ambienti e delle attrezzature

Il rispetto delle normative in generale ed in materia di sicurezza, privacy ed alimentazione.

#### **5. I FATTORI DI QUALITÀ**

La struttura persegue fattori di qualità, di natura qualitativa e quantitativa, finalizzati al benessere degli ospiti ed al corretto funzionamento dei processi interni. I principali fattori, di seguito riportati, sono inoltre oggetto di monitoraggio e misurazione sistematici.:

Umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza

Attenzione, cortesia e rispetto dell'ospite

Accuratezza e qualità del servizio erogato

Cura e miglioramento della salute psico-fisica

Recupero e sviluppo dell'autonomia sociale e delle abilità cognitive


Miglioramento delle capacità relazionali, affettive e familiari

Sviluppo dell'autonomia personale

Sostegno ed azioni per il reinserimento sociale e lavorativo

Sostegno per lo svolgimento di pratiche sociali

Tranquillità e comodità dei locali in cui viene erogato il servizio

	<p><b>LIBERI S.A.S.</b>  <b>STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA "ROSAURORA"</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>Carta dei Servizi</b></p> <p>Doc. QLT-CAS-1101  Ed. 1  Data: 10 /01/11</p>
---	--	---

Per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti viene somministrato periodicamente un apposito questionario

## **6. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Per le principali prestazioni erogate, vengono individuati specifici indicatori di qualità, che permettono di misurare e verificare il livello della prestazione offerta. Il processo di misurazione, in conformità agli standard internazionali di riferimento, costituisce un elemento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Su base annuale inoltre, viene effettuata una valutazione generale sul servizio offerto.