

CARTA DEI SERVIZI

SRP Centro Madre Fernanda

Via Rebora n°. 2, 50135 Firenze
Tel. 055/6260443





ELEMENTI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA

Denominazione	CENTRO MADRE FERNANDA Struttura residenziale psichiatriche SRP 3.1. <i>"Madre Fernanda"</i> Struttura residenziale psichiatrica SRP 3.3. <i>"Il Girasole"</i>		
Natura della Gestione della Struttura	Privato Sociale		
Gestore della Struttura	Consorzio Zenit Coop. Soc. Cons. a r. l.		
Cooperativa Associata incaricata della gestione del servizio	Cooperativa Sociale "La Tenda"		
Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione
*	01/01/2021	Tutto il testo	Revisione
Sistema Qualità certificato da BUERAU VERITAS Italia			Approvata dal Legale Rappresentante Andrea Blandi

INDICE

1. SCOPO E CONTENUTI DEL DOCUMENTO	4
2. LOCALIZZAZIONE, TIPOLOGIA DI STRUTTURA E LAY-OUT	4
2.1. Localizzazione e tipologia	4
2.2. Lay-out delle Unità del Centro Madre Fernanda	5
2.2.1. Unità "Madre Fernanda"	5
2.2.2. Unità "Il Girasole"	5
2.3. Ente titolare: Il Consorzio Zenit	5
3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELLE SINGOLE UNITÀ	6
3.1. Principi di riferimento	6
3.2. Obiettivi specifici dell'accoglienza nelle due Unità	7
3.2.1. Obiettivi specifici dell'Unità Residenziale SRP 3.1. "Madre Fernanda"	7
3.2.2. Obiettivi specifici dell'Unità SRP 3.3. "Il Girasole"	7
4. ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	7
4.1. Organigramma	8
4.2. Composizione delle Equipe Multiprofessionali	8
4.3. Giornata tipo	8
5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	9
5.1. Modalità di ammissione	9
5.2. Modalità di dimissione.....	10
6. PRESTAZIONI.....	10
6.1. Programma Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato	10
6.2. Tipologia delle attività svolte dalle diverse figure professionali	11
6.3. Programma di animazione comunitaria.....	11
7. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE.....	12
7.1. Volontari interni	12
7.2. Rapporti con la Comunità Locale	12
8. DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ACCOLTE.....	12
8.1. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente	12
8.2. Norme di vita comunitaria	13
8.3. Gestione di effetti personali e somme di denaro dell'utente	13
8.3.1. Effetti personali dell'utente	13
8.3.2. Somme di denaro	13
8.4. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami.....	13
8.5. Rilevazione della soddisfazione delle persone accolte e di altri stakeholders	14
8.6. Gestione della documentazione socio-sanitaria personale e regole di accesso	14
8.6.1. Tipologia di documenti e modalità di conservazione.....	14
8.6.2. Accesso.....	15
9. SISTEMA PER LA QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE	15
9.1. Piano Qualità & Sicurezza delle cure.....	15
9.2. Sistema per la Qualità	15
9.3. Standard operativi	15
10. ALLEGATI.....	15

1. SCOPO E CONTENUTI DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è la presentazione che il Consorzio Zenit rivolge ai cittadini, in modo chiaro e trasparente, dei principi ispiratori, caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali dei servizi offerti nelle Unità Residenziali del **CENTRO MADRE FERNANDA**.

Il documento contiene:

1. la presentazione dell'articolazione del Centro nelle sue Unità e la sua localizzazione;
2. la presentazione del Consorzio Zenit;
3. i principi ispiratori del servizio e gli obiettivi dell'accoglienza in ogni Unità;
4. il modello organizzativo;
5. le procedure di ammissione e di dimissione;
6. le prestazioni erogate nelle strutture del Centro.
7. i diritti ed i doveri delle persone accolte;
8. le modalità di partecipazione alla valutazione del servizio e modalità di presentazione e trattamento di segnalazioni o reclami;
9. le modalità adottate per assicurare la qualità del servizio e la sicurezza delle cure.

2. LOCALIZZAZIONE, TIPOLOGIA DI STRUTTURA E LAY-OUT

2.1. Localizzazione e tipologia

Il Centro «MADRE FERNANDA» è situato nel Comune di Firenze, nella zona Guarlone/Coverciano ed è composto da due Unità:

- Unità n. 1: "MADRE FERNANDA" - Struttura Residenziale Psichiatrica di tipo SRP 3.1, collocata al secondo piano della palazzina sita in via Rebora 2, in cui trova posto anche la RSD "Suor Ambrogina" (piano terra e primo piano);
- Unità n. 2: "IL GIRASOLE" - Struttura Residenziale Psichiatrica di tipo SRP 3.3, collocata in una distinta ed autonoma unità immobiliare situata in Via del Guarlone 35 B/C, a circa 100 mt. dall'Unità 1.



Il Centro intende essere un arricchimento dell'offerta terapeutico-riabilitativa residenziale presente nella zona fiorentina, come *luogo di accoglienza* in cui sia possibile la realizzazione di percorsi *recovery-oriented* che consentano alle persone, nonostante la persistenza dei sintomi e di forme di disabilità, di poter raggiungere obiettivi di inclusione e condizioni di vita sempre migliori.

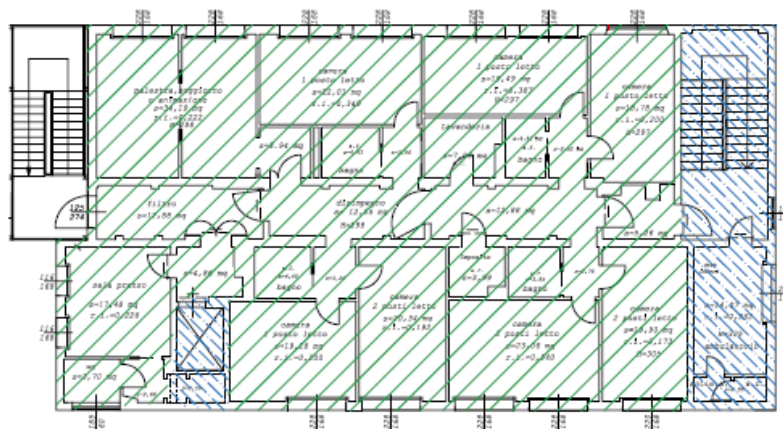
L'organizzazione in due Unità consente di offrire una risposta di accoglienza personalizzata e flessibile, capace di attivare un processo di *recovery* grazie al quale la persona può

progredire verso un migliore funzionamento sociale sperimentando situazioni abitative protette in cui il presidio degli operatori diminuisce in modo corrispondente al progredire dello sviluppo/ripresa delle competenze personali, in modo da dare sempre più spazio all'autonomia. Il cambio di "setting" (singola Unità) avviene all'interno di un ambiente complessivo (Il Centro) che garantisce la continuità della relazione terapeutico-riabilitativa e, allo stesso tempo, riduce progressivamente la dipendenza istituzionale delle persone inserite. Così in ogni Unità, il percorso di riabilitazione è orientato al raggiungimento di precisi obiettivi di competenza delle persone e allo sviluppo della loro rete sociale, evitando che a struttura residenziale costituisca la soluzione abitativa permanente.

2.2. Lay-out delle Unità del Centro Madre Fernanda

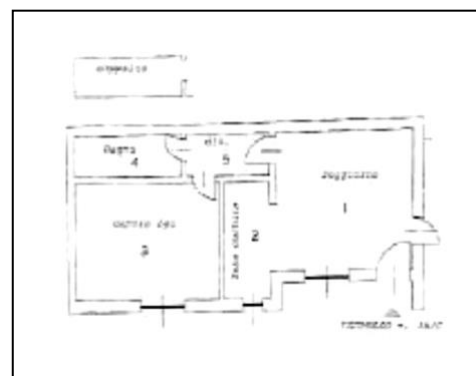
2.2.1. Unità "Madre Fernanda"

L'Unità residenziale 01 si configura come SRP 3.1 - *Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti socio-riabilitativi con personale nelle 24 ore*, e trova collocazione al secondo piano dell'unità immobiliare ubicata in Via Rebora n. 2. La struttura ha una ricettività di n. 10 posti letto; i locali hanno caratteristiche strutturali proprie delle civili abitazioni e l'organizzazione interna degli spazi è stata disposta in modo da agevolare sia i ritmi della normale vita quotidiana, sia le specifiche attività sanitarie e riabilitative, con spazi dedicati per il lavoro di equipe e per i colloqui; sono presenti n. 3 camere da 2 posti letto e n. 4 camere da 1 posto letto, una sala soggiorno e animazione, sala pranzo e lavanderia.



2.2.2. Unità "Il Girasole"

Unità residenziale 02 è una SRP 3.3 - *Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti socio-riabilitativi con personale a fasce orarie*, e trova posto in un piccolo appartamento situato in un'unità immobiliare posta in Via Del Guarlone 35 B/C, adiacente alla prima. L'appartamento è organizzato in base ai requisiti normativi, con una ricettività di 2 posti letto, e si compone di: una camera a 2 posti letto, un ampio soggiorno con zona cottura, un bagno e un giardino esterno.



2.3. Ente titolare: Il Consorzio Zenit

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO MADRE FERNANDA - FIRENZE CARTA DEI SERVIZI	CdS 10 Rev. 01/01/2021
------------------------	---	------------------------------

Ente titolare della struttura è il **Consorzio Zenit**, cooperativa sociale consortile con sede legale a Firenze, in Via Cittadella 29/31, Tel. 055/62601, Fax 055/6260434, email: segreteria@consorzio-zenit.it.

In quanto Cooperativa Sociale Consortile, Zenit si propone di perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di ed educativi (cooperative sociali di tipo A) o lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate" (Legge 381/1991 sulla Cooperazione Sociale).

Tali finalità sono integrate dai principi dell'etica sociale cristiana, quali la dignità, l'unità e l'uguaglianza di tutte le persone, la promozione del Bene comune, la sussidiarietà, la promozione della partecipazione dei cittadini alla vita culturale, economica, sociale e politica della comunità civile cui appartengono, la solidarietà.

Le attività del Consorzio sono volte alla cura, all'educazione, alla formazione, all'assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria di bambini, adolescenti, giovani, famiglie, adulti con disabilità, anziani fragili o non autosufficienti, persone e famiglie straniere che necessitano di accoglienza e sostegno nel percorso di integrazione.

Nella zona fiorentina, nell'ambito della Salute Mentale, il Consorzio Zenit gestisce in appalto i seguenti servizi dell'Azienda Sanitaria:

- Servizio di animazione all'interno del Centro Diurno "Chellini";
- Struttura Residenziale Psichiatrica "Villino Torregiani" (in ATI con Coop. Di Vittorio).
- Struttura Residenziale Psichiatrica "Lo Scarabeo" (in ATI con Coop. Di Vittorio).

3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELLE SINGOLE UNITÀ

3.1. Principi di riferimento

Tutti gli operatori che lavorano nelle due Unità del Centro svolgono le attività professionali consapevoli di svolgere un servizio "vitale" ad una persona in stato di necessità. Per questo tutte le attività terapeutiche, riabilitative, socio-educative e assistenziali avvengono nel rispetto dei principi di seguito elencati:

- A) Eguaglianza:** tutte le prestazioni sono pianificate ed erogate in modo appropriato ai bisogni di ogni persona accolta, senza discriminazione di alcun genere e, perciò, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche, sociali e/o culturali.
- B) Rispetto della dignità della persona:** in tutte le valutazioni, pianificazioni ed attività, la dignità della persona è il valore prioritario che gli operatori salvaguardano a fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
- C) Accoglienza:** tutti gli operatori dimostrano nei confronti delle persone inserite nelle Unità del Centro un atteggiamento di accoglienza umanamente sincera e professionalmente competente, al fine di garantire un'autentica presa in carico dei bisogni della persona ed assicurare una migliore qualità di vita.
- D) Imparzialità:** Tutti gli operatori si impegnano a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- E) Continuità:** il Consorzio individua e mette in atto tutte le opportune misure organizzative per assicurare che tutte le prestazioni svolte dal personale siano erogate con continuità e regolarità.

<p style="text-align: center;">SGQ Consorzio Zenit</p>	<p style="text-align: center;">CENTRO MADRE FERNANDA - FIRENZE CARTA DEI SERVIZI</p>	<p style="text-align: center;">CdS 10 Rev. 01/01/2021</p>
--	---	---

- F) **Umanità:** gli operatori promuovono nei confronti di tutte le persone accolte una relazione d'aiuto professionale, caratterizzata da disponibilità, cortesia, rispetto e finalizzata al recupero e crescita dell'autonomia della persona.
- G) **Centralità della famiglia:** consapevoli dell'importanza fondamentale dei legami affettivi familiari, gli operatori promuovono, quando possibile e concordato con i Servizi invianti, le relazioni delle persone accolte con l'ambiente familiare di provenienza.
- H) **Partecipazione:** le caratteristiche organizzative delle singole Unità sono configurate alla dimensione familiare e, pertanto, promuovono la partecipazione attiva delle persone accolte alla vita comunitaria, in base alle sue condizioni di salute e al suo livello di autonomia; la partecipazione delle persone comprende anche la valutazione della qualità delle prestazioni e la possibilità di avanzare reclami.
- I) **Efficacia ed efficienza:** la gestione delle Unità avviene secondo modalità organizzative che impiegano le risorse disponibili in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

3.2. Obiettivi specifici dell'accoglienza nelle due Unità

3.2.1. Obiettivi specifici dell'Unità Residenziale SRP 3.1. "Madre Fernanda"

Nell'Unità tre Unità Residenziali "L'Ulivo", "Il Pesco" e "Il Ciliegio" vengono accolte persone con disturbo psicopatologico grave e gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, su richiesta dell'Unità Funzionale di Salute Mentale Adulti (UFSMA) territorialmente competente.

L'obiettivo specifico di ogni Unità è quello di innescare un processo di recupero, attraverso le attività definite nel programma Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato definito dall'Equipe Multiprofessionale sulla base degli obiettivi del Progetto personalizzato definito dall'UFSMA, e di giungere ad una condizione di compenso psichico che permetta di iniziare a ri-apprendere le abilità sociali e lavorative.

3.2.2. Obiettivi specifici dell'Unità SRP 3.3. "Il Girasole"

Nell'Unità SRP 3.3. "Il Girasole" vengono accolte persone con una condizione clinica stabilizzata e che prevalentemente, ma non esclusivamente, provenienti da una pregressa esperienza in SRP a 24 o 12 ore, conclusasi positivamente, e che presentano solo un bisogno di supervisione nella pianificazione e nella verifica delle attività della vita quotidiana e un affiancamento personalizzato solo in alcune fasce orarie diurne, perché non sono di norma presenti difficoltà nel far fronte agli imprevisti e soprattutto alle emergenze.

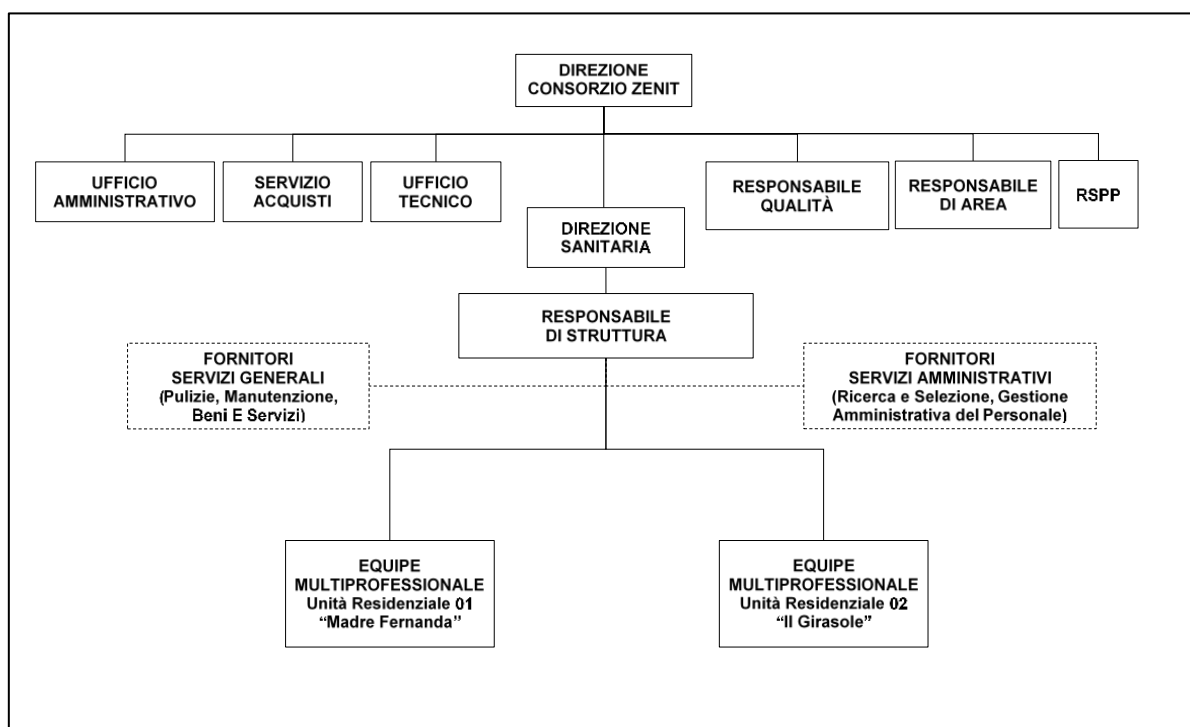
L'Equipe Multiprofessionale dell'Unità concorda con la persona e gli operatori del CSM un Programma Terapeutico-Riabilitativo finalizzato a supportare efficacemente la fase del passaggio dall'accoglienza in struttura alla situazione di completa autonomia abitativa e lavorativa. La capacità della persona ad aderire al Programma concordato deve essere almeno buona.

4. ASPETTI ORGANIZZATIVI

4.1. Organigramma

Il modello organizzativo del “Centro Madre Fernanda” si articola nelle seguenti funzioni, cui responsabilità sono definite nei successivi paragrafi:

1. Direzione e Coordinamento, a cui è affidata la regia complessiva del funzionamento della struttura e la gestione delle risorse umane;
2. Equipe Multiprofessionali, a cui è affidata la gestione delle attività sanitarie, riabilitative, psico-educative e assistenziali svolte in modo coordinato all’interno di Equipe Multiprofessionali;
3. Funzioni di supporto per il funzionamento dei servizi generali e la gestione delle risorse;
4. Funzioni di supervisione e miglioramento continuo, che supportano il funzionamento del *Sistema Sicurezza dei Lavoratori* e *Sistema Qualità&Sicurezza delle cure*.



4.2. Composizione delle Equipe Multiprofessionali

In ogni Unità sarà composta un'Equipe Multiprofessionale responsabile della definizione, attuazione, monitoraggio, controllo e verifica dei Programmi Terapeutico-Riabilitativi individualizzati, composta dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario/Medico psichiatra
- Responsabile di struttura
- Psicologo psicoterapeuta
- Infermiere
- Educatore professionale
- Operatore Socio-Sanitario
- Addetti ai Servizi generali

4.3. Giornata tipo

Nelle Unità Residenziali, la giornata tipo è organizzata in modo da rispondere alle esigenze delle persone presenti, considerando in particolare:

- la necessità di seguire una routine che li aiuti a regolarizzare i tempi personali
- la necessità di sviluppare o riapprendere le competenze strumentali necessarie a vivere autonomamente e gestire un'abitazione.

In ogni Unità, tutte le persone residenti saranno impegnate, sulla base del programma riabilitativo personalizzato, nel collaborare alla cura dell'ambiente domestico e nell'organizzazione della vita comunitaria, con il supporto di un Operatore Socio-Sanitario e/o di un Educatore.

Lo schema di giornata tipo che presentiamo di seguito è da prendersi come punto di riferimento per garantire la tenuta della vita comunitaria; l'Equipe Multidisciplinare adotterà la necessaria flessibilità per rispondere alle esigenze delle singole persone e favorire il raggiungimento degli obiettivi terapeutico-riabilitativi.

SCHEMA GIORNATA TIPO	
Fascia oraria	Attività
7:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> - Risveglio. - Preparazione della colazione e della sala - Colazione e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo - Igiene orale e riordino della camera: rifacimento del letto, pulizia della stanza, riordino armadi e comodini
10:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> - Riunione di tutto il gruppo e del personale per decidere le attività della giornata - Attività a seconda delle mansioni dei vari gruppi - Uscite secondo programmi individuali, di gruppo o specifiche necessità - Colloqui e psicoterapia - Preparazione della sala pranzo - Pranzo e somministrazione terapia - Riordino sala da pranzo
13:30 – 15:00	<ul style="list-style-type: none"> - Riposo e tempo libero
15:00 - 20.30	<ul style="list-style-type: none"> - Riunione - Attività ricreative e sportive (interne o esterne): sport vari, palestra, musicoterapia, pittura, disegno, scrittura creativa e giardinaggio (con pausa per merenda) - Preparazione sala - Cena - Riordino sala da pranzo - Somministrazione terapia
20:30 – 22:30	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo libero
22:30 – 7:00	<ul style="list-style-type: none"> - Igiene personale - Riposo notturno

5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

5.1. Modalità di ammissione

L'ingresso avviene esclusivamente dietro richiesta al Direttore della Struttura da parte dell'UFSMA che ha in carico la persona con problemi di salute mentale; la valutazione dell'ammissibilità e la scelta dell'Unità in cui accogliere la persona è di competenza del Direttore Sanitario e del Responsabile di Struttura si svolgerà in base a criteri di appropriatezza, con una attenta valutazione della presenza delle condizioni che rendono opportuno il ricorso ad un trattamento in regime residenziale.

Al fine di raccogliere informazioni sulla situazione personale, familiare e contestuale della persona, sono previsti uno o più incontri con gli specialisti del CSM, la persona e, qualora possibile, i suoi familiari. L'inserimento nelle Unità del Centro, infatti dovrà sempre configurarsi come un processo attivo e non autorizzazione "passiva" da parte della persona e, quindi, dovrà prevedere, tramite una procedura di consenso informato, la sottoscrizione di un "accordo/impegno di cura" tra il CSM, la struttura e l'utente. Quando possibile e non vi siano ragioni ostative, l'accordo sarà esteso anche alla famiglia, al fine di puntare al massimo coinvolgimento della rete sociale della persona. Al momento dell'ingresso verrà chiesto all'utente anche il consenso al trattamento dei dati personali per le esigenze specifiche della struttura. Le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'utente saranno fornite solo a Lui direttamente oppure, previo consenso, ai familiari o ad altre persone da lui delegate.

A partire dall'ammissione, sono previsti incontri periodici e frequenti con gli specialisti del CSM che ha in carico la persona, al fine di monitorare il Programma che, nelle 4 Unità residenziali, avrà una durata massima non superiore ai 18 mesi, prorogabile per altri 6 mesi con motivazione scritta e concordata con l'UFSMA di riferimento.

5.2. Modalità di dimissione

La dimissione di ogni persona accolta dalle singole Unità, anche per i passaggi interni da Unità ad Unità, sarà sempre concordata con la stessa e l'UFSMA e subordinata alla valutazione:

- delle sue capacità relazionali e del grado di adeguamento alla vita comunitaria;
- del livello di autonomia raggiunto nello svolgimento delle diverse attività ed impegni della vita quotidiana;
- delle capacità acquisite per affrontare diversamente, anche se in parte, i problemi che l'hanno portato all'inserimento in struttura.

Al momento delle dimissioni dal Centro (non per i passaggi interni), l'Equipe Multiprofessionale produce una relazione finale sul percorso effettuato dal paziente e sui risultati raggiunti in termini di autonomia personale, inclusione sociale e opportunità/esperienze di inserimento lavorativo.

6. PRESTAZIONI

6.1. Programma Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato

In ogni Unità, l'Equipe Multiprofessionale assicura la definizione di un *Programma Terapeutico Riabilitativo Individualizzato*, in coerenza con il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato Globale predisposto dagli specialisti del CSM. Il Programma si basa sulla raccolta, analisi e valutazione multidimensionale di una serie di informazioni quali:

- diagnosi clinica e profilo dinamico-funzionale
- informazioni sul contesto familiare e sociale
- osservazioni delle problematiche e le risorse della persona relative a:
 - area psicopatologica
 - area della cura di sé/ambiente
 - area della competenza relazionale
 - area della gestione economica

- area delle abilità sociali
- area delle relazioni intra familiari

Il Programma si articola in:

1. Obiettivo dell'intervento
2. Aree di intervento: descrive la tipologia e il mix di interventi previsti, con riferimento alle seguenti categorie:
 - Terapia farmacologica
 - Psicoterapia
 - Interventi psicoeducativi
 - Interventi abilitativi e riabilitativi
 - Interventi di risocializzazione e di rete per l'inclusione socio-lavorativa
3. Indicazione degli operatori coinvolti negli interventi, ivi compresi, quando presenti, gli operatori di reti informali e del volontariato
4. Indicazione della durata del programma e della frequenza delle verifiche periodiche di équipe e con il CSM: aggiornamento dell'andamento del Programma terapeutico riabilitativo individualizzato residenziale con indicazione delle date di verifica.

6.2. Tipologia delle attività svolte dalle diverse figure professionali

I programmi prevedono la realizzazione, da parte di ogni figura professionale, all'interno della propria area di intervento, di una serie di attività specifiche quali:

Area	Figura Professionale	Attività professionali
Area clinica e terapeutica	Medico Psichiatra	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio attivo delle condizioni psicopatologiche, al fine di raggiungere una condizione di stabilizzazione, attraverso la predisposizione di periodici colloqui clinici da parte dello psichiatra sia con il paziente che con la famiglia;
Area psicologica e psicoterapeutica	Psicologo Psicoterapeuta	<ul style="list-style-type: none"> • Attività psicoterapeutiche strutturate e psicoeducative individuali, di gruppo o della famiglia.
Area educativo-riabilitativa	Educatore Professionale Socio-sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi strutturati (sia individuali che di gruppo) di riabilitazione psicosociale, finalizzati ad un recupero delle abilità di base ed interpersonali/sociali e al reinserimento del paziente nel suo contesto di origine. • Partecipazione ad attività prelaborative. • Interventi di risocializzazione, partecipazione ad attività comunitarie e ad attività di gruppo di tipo espressivo, ludico o motorio, in sede e fuori sede. • Interventi di crescita culturale e sul tempo libero
Area sanitaria	Infermiere	<ul style="list-style-type: none"> • Somministrazione di farmaci e monitoraggi del trattamento farmacologico. • Partecipazione all'osservazione clinico-diagnostica
Area di assistenza alla persona	OSS	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di igiene e cura di sé • Cura dell'ambiente di vita • Altre attività legate allo svolgimento degli impegni di vita quotidiana.

6.3. Programma di animazione comunitaria

Gli Educatori Professionali, con il supporto degli altri operatori delle varie Unità, definiscono e promuovono un **Programma di animazione comunitaria**, finalizzato alla realizzazione degli obiettivi dei Programmi Individualizzati e per:

- contrastare gli effetti di deriva sociale connessi con la patologia e con lo stigma, utilizzando le opportunità fornite dalle diverse risorse della comunità territoriale e valorizzando le reti informali, in modo da costruire una rete capace di dare sostegno al percorso di ri-acquisizione dei ruoli sociali.
- intervenire sul miglioramento delle capacità espressive, potenziando le diverse dimensioni della competenza comunicativa, all'interno di percorsi di gruppo che interagiscono e collaborano con le risorse del territorio per una sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità territoriale: i contatti sviluppati sul territorio divengono così un valido supporto all'utente nei percorsi individualizzati finalizzati al recupero del ruolo sociale.

Il programma sarà unico per tutto il Centro, anche se le attività terranno conto della diversità dei bisogni delle persone accolte nelle singole Unità residenziali; saranno, pertanto, previste:

1. attività collettive, indirizzate a tutte le persone presenti,
2. attività mirate alle persone di una sola Unità,
3. attività a piccoli gruppi misti, con persone inserite nelle diverse strutture.

7. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE

7.1. Volontari interni

Il Centro Madre Fernanda promuove la presenza al suo interno di volontari impegnati nella realizzazione di attività integrative l'intervento degli operatori volontari. A tale fine, il centro è sede accreditata per l'accoglienza di Volontari del Servizio Civile Nazionale.

Tutti i volontari sono adeguatamente informati dal Responsabile di Struttura sul comportamento che dovranno assumere all'interno del Centro, le misure di sicurezza da osservare e sui compiti ad essi assegnati.

7.2. Rapporti con la Comunità Locale

Al fine di aumentare l'efficacia del proprio intervento di accoglienza, il Centro promuove sinergie e collaborazioni con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale finalizzate alla promozione di attività previste nei

8. DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ACCOLTE

8.1. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente

Tutte le Unità residenziali del Centro Madre Fernanda sono strutture aperte e i familiari, amici, conoscenti ed altre figure di riferimento delle persone accolte possono accedervi liberamente. Le visite sono consentite in ogni momento della giornata con eccezione delle ore notturne o nel corso dell'espletamento di servizi di cura della persona o di terapia.

Il Responsabile di Struttura è disponibile ad incontrare familiari e/o tutori ogni giorno, dal lunedì al sabato, previo appuntamento.

8.2. Norme di vita comunitaria

Al momento del suo ingresso, ad ogni persona saranno presentate le **Norme di Vita Comunitaria**, che dovranno essere espressamente accettate, mediante dichiarazione scritta. Una copia del documento è affissa nella bacheca di ogni Unità.

8.3. Gestione di effetti personali e somme di denaro dell'utente

8.3.1. Effetti personali dell'utente

La Direzione del Consorzio Zenit invita le persone a non introdurre e conservare nella propria camera oggetti di valore ed informa che non nella struttura non si effettua il servizio custodia valori; pertanto, la stessa non si assume nessuna responsabilità in caso di smarrimento o scomparsa degli oggetti conservati autonomamente dalle persone nelle camere.

Per quanto riguarda gli effetti personali (vestiario e accessori, oggetti di uso comune, ecc.) e che essa porta con sé al momento dell'ingresso così come eventuali ausili, protesi, ecc., sarà composto, a cura degli Educatori, un apposito elenco descrittivo che sarà controfirmato dalla persona.

L'elenco viene aggiornato con gli oggetti acquistati durante la sua permanenza e periodicamente verificato.

È consentita l'introduzione di piccole apparecchiature elettroniche (es. radio) solo verifica preventiva della loro conformità alle normative europee e del loro stato. È preferibile, tuttavia, l'uso di apparecchiature alimentate a batterie. Deve comunque essere sempre dimostrata la provenienza legittima delle stesse.

Per l'introduzione e l'uso di telefoni cellulari o smartphone si rinvia a quanto indicato nelle Norme di Vita Comunitaria.

8.3.2. Somme di denaro

Le persone possono consegnare al Responsabile di Struttura un fondo cassa destinato alla copertura di spese personali quali acquisto di farmaci, pagamento del servizio di lavanderia esterna, prestazioni sanitarie a pagamento, ecc.

La gestione del fondo cassa è di competenza del Responsabile di Struttura, che provvede alla registrazione di una Prima Nota e alla conservazione, per ogni spesa effettuata, dell'attestazione di acquisto o pagamento (fattura, ricevuta, scontrino, ecc.).

8.4. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami

Le persone accolte ed i loro familiari possono presentare al Responsabile di Struttura segnalazioni o reclami in merito a disfunzioni o non conformità rilevate nel funzionamento dei diversi processi.

Nell'accoglienza e trattamento di segnalazioni e reclami, il Responsabile di Struttura dovrà sempre assicurare:

- imparzialità, ovvero il medesimo trattamento per tutti gli utenti che, per qualsiasi motivo o standard, avanzano un reclamo;

- la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
- un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione/Il reclamo può essere effettuata sia oralmente, rivolgendosi direttamente al Responsabile di Struttura o ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando il modulo disponibile in struttura.

Il Responsabile di Struttura dovrà sempre accogliere, valutare e dare risposta ai reclami ricevuti entro trenta giorni.

8.5. Rilevazione della soddisfazione delle persone accolte e di altri stakeholders

La Direzione del Consorzio Zenit garantisce la periodica rilevazione del livello di soddisfazione delle persone accolte e di altri stakeholders significativi (familiari, Operatori del CSM, volontari, ecc.), attraverso l'uso di questionari, interviste, focus group ed altri strumenti adeguati. I risultati delle indagini sono resi disponibili e diffusi dal Responsabile di Struttura a tutti gli interessati attraverso un report.

8.6. Gestione della documentazione socio-sanitaria personale e regole di accesso

8.6.1. Tipologia di documenti e modalità di conservazione

Nel Centro viene gestita le seguenti tipologie di documenti personali:

Tipologia	Documenti	Luogo Archiviazione	Responsabili
Documentazione tecnico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Scheda Anagrafica - Copia documento di identità - Richiesta di ingresso / Impegnativa di spesa - Riferimenti parenti - Eventuali decreti giudiziari 	Ufficio Responsabile di Struttura	Responsabile di Struttura
Documentazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosi clinica e profilo dinamico-funzionale - Referti e relazioni cliniche - Risultati di test, valutazioni ed esami diagnostici - Piano Terapeutico/STU - Progetto Terapeutico-Riabilitativo personalizzato - Programma Terapeutico-Riabilitativo individualizzato - Diario Clinico - Diario Psicologico - Diario Infermieristico 	Infermeria	Psichiatra Psicologo Infermiere
Documentazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Anamnesi familiare e sociale e riferimenti dei familiari - Riferimenti del Servizio Sociale - Osservazioni e valutazioni socio-relazionali - Programma Terapeutico-Riabilitativo individualizzato - Diario Socio-educativo 	Ufficio Responsabile di Struttura	Educatore Professionale

La documentazione socio-sanitaria cartacea delle persone è inserita in faldoni, cartelle o fascicoli e viene conservata in stanze chiuse a chiave o in armadi o cassettiere chiuse a chiave presso l'Ufficio del Responsabile di Struttura o l'Infermeria.

La documentazione informatizzata è conservata presso l'Ufficio del Responsabile di Struttura; l'accesso al PC è protetto da password e i dati sono oggetto di costante back-up.

8.6.2. Accesso

L'accesso alla documentazione sanitaria personale è consentito solo alla persona stessa ed agli aventi diritto in base alle normative vigenti. La richiesta di accesso, così come di relazioni, di attestazioni (mediche, amministrative, ecc.) o di altra documentazione deve essere formalmente richiesta al Direttore Sanitario utilizzando il modulo disponibile in struttura.

9. SISTEMA PER LA QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE

9.1. Piano Qualità & Sicurezza delle cure

La Direzione del Consorzio, insieme alla Direzione del Centro, definisce annualmente un **Piano Qualità & Sicurezza delle cure** in cui sono descritti:

- a) gli obiettivi di qualità organizzativa, clinica e di sicurezza da raggiungere;
- b) gli indicatori di performance;
- c) le azioni di miglioramento da attuare nel periodo di riferimento del Piano;
- d) il piano dei monitoraggi per la misurazione degli indicatori, con indicazione del responsabile, delle modalità e delle frequenze dei controlli.

Una sintesi del *Piano Qualità & Sicurezza delle cure* è diffuso a tutti gli stakeholders, attraverso il sito web e/o altre modalità informative.

9.2. Sistema per la Qualità

La Direzione assicura un costante monitoraggio di tutti i processi in atto per garantire la realizzazione degli obiettivi dei programmi terapeutico-riabilitativi individualizzati e gli obiettivi del Piano Qualità & Sicurezza delle cure.

A tal fine la Direzione Zenit ha definito un *Sistema Qualità & Sicurezza delle cure*, articolato in:

1. Attività di pianificazione
2. Controlli, gestione di non conformità ed eventi critici
3. Verifiche e analisi dei dati
4. Attività di riesame, consolidamento e miglioramento

9.3. Standard operativi

La Direzione Zenit, in collaborazione con il Direttore Sanitario ed il Responsabile di Struttura, definisce gli standard operativi per tutte le figure professionali che operano nella struttura che vengono descritti in procedure, protocolli e istruzioni operative.

Il Direttore Sanitario definisce, inoltre, le Linee Guida che dovranno essere adottate come riferimento per le attività terapeutico-riabilitative e socio-educative.

10. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:

- Allegato 01: Modulo per reclami

SGQ Consorzio Zenit	CENTRO MADRE FERNANDA MODULO SEGNALAZIONE O RECLAMO	CdS 10 – ALL.01 Rev. 00
------------------------	---	-------------------------------

Gentile Sig.ra/Sig.re,

la Direzione del Consorzio Zenit, il Direttore Sanitario e tutti gli operatori del Centro Madre Fernanda sono preparati ed impegnati per realizzare le prestazioni dovute secondo standard precisi di qualità e sicurezza.

Se, purtroppo, lei ha avuto modo di constatare il mancato raggiungimento di questi standard di qualità a causa di disservizi, prestazioni mancate o comportamenti degli operatori e fosse Sua intenzione avanzare una segnalazione o un reclamo, la preghiamo, cortesemente, di compilare il presente modulo e di depositarlo presso la reception, o di consegnarlo al Responsabile di Struttura o di inviarlo a mezzo posta/e-mail all'indirizzo della Struttura.

Sarà cura del Responsabile di Struttura informarla del suo ricevimento e di rispondere alle Sue istanze entro trenta giorni.

Scusandoci anticipatamente per eventuali disagi che Lei o il suo familiare ha dovuto subire, Le ricordiamo che la Sua segnalazione/reclamo sarà per noi una preziosa occasione di apprendimento e miglioramento.

Distinti saluti.

La Direzione del Consorzio Zenit

Si prega di compilare il modulo in stampatello:

La sottoscritta/Il sottoscritto (*Cognome e Nome*) _____ ,
 persona accolta nell'Unità: _____

OPPURE

parente (indicare la parentela _____) del Sig./Sig.ra:

tutore del Sig./Sig.ra: _____

accolto/a nell'Unità: _____

Recapito telefonico: _____

desidera segnalare quanto segue (indicare l'oggetto della segnalazione o del reclamo):

Data _____

Firma: _____

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs 196/2003 e succ. modd., il Consorzio Zenit dichiara che la finalità della raccolta dei presenti dati è finalizzata all'espletamento dell'attività istruttoria per il trattamento dei reclami e dei suggerimenti degli utenti, familiari o tutori dei servizi erogati dallo stesso Consorzio.

Il compilante ha diritto a non fornire i dati, essendo però avvisato che in questo caso non sarà possibile trasmettergli alcuna informazione. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento del reclamo/segnalazione, nel rispetto del principio di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Il compilante può esercitare i diritti previsti dal D.Lgs 196/2003, tra i quali la richiesta di conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Il titolare del trattamento dei dati è il Consorzio Zenit, sede legale: Via Cittadella 29/31, 50144, Firenze.