

CARTA DEI SERVIZI

SRP Centro Basaglia

Via Monginevro n°. 2, 56121 Pisa
Tel. 050/985614
centrobasaglia@consorzio-zenit.it





ELEMENTI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA			
Denominazione		CENTRO "FRANCO BASAGLIA"	
Natura della Gestione della Struttura		Privato Sociale	
Ente Titolare della Struttura		Sanicare Soc.Coop.Soc. a r.l.	
Gestione del Servizio		Sanicare Soc.Coop.Soc. a r.l.	
Moduli residenziali		Unità "Alta Marea": Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere intensivo (SRP1)	
		Unità "Arcobaleno": Struttura Residenziale Psichiatrica per interventi socio riabilitativi con personale sulle 24 ore giornaliere (SRP3.1)	
		Unità "Girasole": Struttura Residenziale Psichiatrica per interventi socio riabilitativi con personale sulle 12 ore giornaliere (SRP3.2)	
Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione
04	22/10/2025	Tutto il testo	Aggiornamento
			Approvata da Legale Rappresentante
			Andrea Blandi
			

Sommario

1. SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
2.1. Tipologia di struttura	4
2.2. Localizzazione e lay-out	5
2.3. Principi di riferimento per il funzionamento della struttura e l'erogazione delle prestazioni.....	6
2.4. Presentazione dell'Ente Titolare	7
3. FINALITÀ, OBIETTIVI SPECIFICI E DURATA DELL'ACCOGLIENZA NELLE DIVERSE UNITÀ.....	7
3.1. Finalità.....	7
3.2. Bisogni delle persone accolte nelle singole unità, obiettivi specifici e durata dell'accoglienza	9
4. DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	10
5. MODALITÀ DI ACCESSO.....	11
5.1 Ammissione.....	11
5.2 Dimissione	11
6. PRESTAZIONI.....	11
6.1. Giornata tipo.....	11
6.2. Programma Terapeutico Riabilitativo Personalizzato	12
7. RAPPORTI CON LA RETE DEI SERVIZI, IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE	13
7.1. Rapporti con la Rete dei Servizi pubblici	13
7.2. Volontari del Servizio Civile Nazionale.....	13
7.3. Rapporti con le risorse della Comunità locale	14
8. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	14
8.1. Documentazione dell'utente: tipologia e modalità di conservazione	14
8.2. Accesso alla documentazione	15
9. PARTECIPAZIONE E DIRITTI DELL'UTENTE.....	15
9.1. Tutela della privacy e acquisizione del consenso informato	15
9.2. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente	16
9.3. Gestione di beni dell'utente	16
9.4. Partecipazione alla vita comunitaria	16
9.5. Rilevamento della soddisfazione di utenti e familiari	17
9.6. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami.....	17
10. OBIETTIVI DI QUALITÀ E LORO VERIFICA	17

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è la presentazione che Sanicare rivolge ai cittadini, in modo chiaro e trasparente, dei principi ispiratori, caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali dei servizi offerti nelle **Strutture Residenziali Psichiatriche del Centro "Franco Basaglia"**

La Carta dei Servizi è un documento molto importante, prescritto dalla normativa che regola il funzionamento dei servizi alla persona, perché:

- è una forma di impegno che Sanicare prende nei confronti dei cittadini ed è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente che usufruisce delle prestazioni e dei servizi erogati nella struttura;
- è una sintesi, dinamica e periodicamente aggiornata, di ciò che Sanicare è in grado di offrire ai cittadini-utenti nella struttura e del livello di qualità che intende raggiungere (obiettivi generali);
- permette di orientare tutta l'attività della struttura servizi, coinvolgendo tutti gli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il cittadino trova:

- a) la presentazione della Struttura: tipologia, locazione.
- b) la presentazione di Sanicare, della sua mission e dei principi fondamentali che ispirano il funzionamento della struttura;
- c) le finalità generali della struttura e gli obiettivi specifici di ogni unità
- d) la dotazione organica del personale, con indicazione delle figure professionali, ruoli e responsabilità
- e) le informazioni per l'accesso, l'inserimento e le dimissioni;
- f) le prestazioni erogate;
- g) il rapporto con la rete dei servizi e le risorse del territorio;
- h) le modalità di gestione della documentazione dell'utente nel rispetto della privacy;
- i) le modalità con le quali si assicurano al cittadino utente la partecipazione, la tutela dei diritti, la segnalazione rispetto a disservizi e il trattamento dei reclami;
- j) gli standard di qualità che l'Ente intende raggiungere e modalità di verifica.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1. Tipologia di struttura

Il **"Centro Franco Basaglia"** è composto da tre unità residenziali indipendenti che intende costituire per l'Unità Funzionale Salute Mentale Adulti (UFSMA) dell'Azienda Sanitaria 5 di Pisa un prezioso arricchimento dell'offerta terapeutica e riabilitativa in quanto «luogo di accoglienza» dove si realizzano percorsi di riabilitazione orientati a processi di ripresa ed allo sviluppo delle risorse delle persone, evitando di costituire una soluzione abitativa permanente.

Al fine di presentare un'offerta di accoglienza differenziata capace di rispondere alle diverse tipologie di bisogni terapeutico-riabilitativi e/o socio-riabilitativi, il "Centro Franco Basaglia" si articola in tre unità distinte e indipendenti, ciascuna collocata in uno dei piani della struttura:

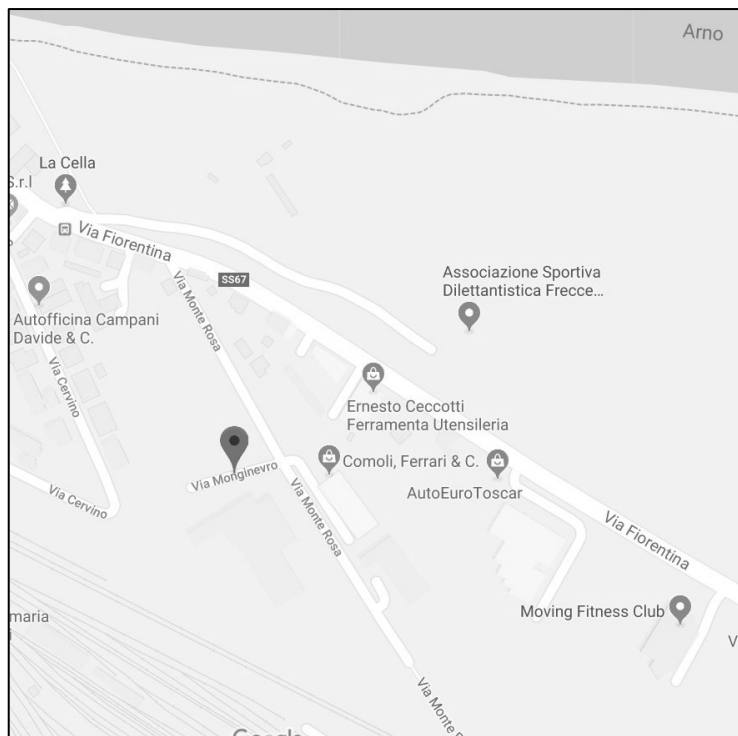
Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
----------	---	------------------------------

1. **Unità SPR1 - "ALTA MAREA"**: situata al piano terra, è organizzata in base ai requisiti della *Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere intensivo* (SRP1) così come descritta nelle *Linee di indirizzo regionali* di cui al DGR n. 1127 del 9/12/2014; la sua ricettività massima è di 8 posti letto.
2. **Unità SPR3.1 - "ARCOBALENO"**: posta al primo piano, è organizzata in base ai requisiti della *Struttura Residenziale Psichiatrica per interventi socio riabilitativi con personale sulle 24 ore giornaliere* (SRP3.1), così come descritta nelle sopra citate *Linee di indirizzo regionali*; la sua ricettività massima è di 8 posti letto.
3. **Unità SPR3.2 - "GIRASOLE"**: è collocata al secondo piano ed è organizzata in base ai requisiti della *Struttura Residenziale Psichiatrica per interventi socio riabilitativi con personale sulle 12 ore giornaliere* (SRP3.2), anch'essa descritta nelle *Linee di indirizzo regionali*; la sua ricettività massima è di 8 posti letto.

Attraverso queste tre diverse modalità di accoglienza, ripresa ed *empowerment*, il Centro è in grado di differenziare l'offerta di residenzialità per livelli di intensità riabilitativa e assistenziale, creando un percorso graduale ma continuativo che supporta la persona con specifiche azioni mirate. Ciò consente di migliorare l'efficacia dei trattamenti rispetto all'obiettivo generale di favorire il processo di recovery, soprattutto grazie alla garanzia di una loro maggiore correlazione con la patologia e la complessità dei bisogni.

2.2. Localizzazione e lay-out

Il Centro è situato nel Comune di Pisa, in un immobile (civile abitazione) a due piani di Via Monginevro n. 2, telefono: 050/985614, fax: 050/980895.



Le tre unità 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. Nello specifico, le Unità sono così organizzata:

- a) **Unità SPR1 - "ALTA MAREA"**: è situata al piano terra dell'immobile e si articola in:
- hall di ingresso
 - una cucina
 - una sala pranzo
 - una sala soggiorno
 - una sala studio
 - tre camere da 2 posti letto e due camere da 1 posto letto
 - tre bagni per gli ospiti
 - uno studio medico

Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
----------	---	------------------------------

- un locale personale-spogliatoio con servizio igienico dedicato al personale
- un locale deposito

b) **Unità SPR3.1 - "ARCOBALENO"**: occupa il primo piano dell'immobile ed è costituita da:

- hall di ingresso
- locale personale-spogliatoio
- una cucina e un'ampia sala pranzo
- una sala soggiorno e sala studio
- due camere da 2 posti letto e quattro camere da 1 posto letto
- tre bagni
- un servizio igienico dedicato al personale
- un locale deposito

c) **Unità SPR3.2 - "GIRASOLE"**: posto al secondo piano, si suddivide in:

- hall di ingresso
- locale personale-spogliatoio
- una cucina e un'ampia sala pranzo
- una sala soggiorno e sala studio
- due camere da 2 posti letto e quattro camere da 1 posto letto
- tre bagni
- un servizio igienico dedicato al personale
- un locale deposito

2.3. Principi di riferimento per il funzionamento della struttura e l'erogazione delle prestazioni

Il funzionamento della struttura e l'erogazione delle prestazioni avvengono nel rispetto dei principi di seguito elencati:

1. **Eguaglianza**: i servizi e le prestazioni saranno erogati nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.); tutti gli operatori svolgono le attività assistenziali, sanitarie, riabilitative consapevoli di svolgere un servizio "vitale" ad una persona in stato di necessità, senza discriminazione di alcun genere.
2. **Rispetto della dignità della persona**: per gli operatori e l'intera organizzazione, la dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
3. **Accoglienza**: per assicurare a ciascun paziente il migliore livello di qualità di vita possibile e fedeli ad una visione olistica della persona, intendiamo offrire un'accoglienza multidimensionale (ambientale, relazionale, mentale) capace di porre la persona al centro e di farsi carico di tutti i tipi di bisogno della persona (biologici, psicologici e sociali).
4. **Imparzialità**: gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività escludendo qualsiasi favoritismo, in piena trasparenza e perseguendo sempre e comunque il benessere autentico delle persone accolte.

5. **Continuità:** il funzionamento dei servizi e delle prestazioni professionali è organizzato in modo da assicurare la loro continuità, regolarità in modo da prevenire o fronteggiare immediatamente qualsiasi situazione di emergenza.
6. **Umanità:** l'attenzione alla centralità della persona ed il pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, richiedono agli operatori di improntare la loro relazione con le utenti in base a modalità caratterizzate da cortesia, disponibilità, ascolto, fiducia, sincerità.
7. **Centralità della rete sociale:** i legami sociali della persona, in particolare quelli familiari, costituiscono un patrimonio della persona accolta che debbono essere preservati, rafforzati e implementati, in quanto risorsa fondamentale anche per il percorso riabilitativo e di inclusione sociale.
8. **Partecipazione:** la partecipazione attiva, consapevole e della persona al proprio progetto terapeutico/socio-riabilitativo è un punto di partenza obbligato e imprescindibile, anche se bisognosa, talvolta, di supporto; la partecipazione si concretizza e si rafforza nella vita quotidiana del centro attraverso il coinvolgimento della persona alle diverse attività, in un'ottica di progressivo sviluppo delle autonomie.
9. **Efficacia ed efficienza:** consapevoli che le risorse disponibili (economiche, strutturali, umane) sono comunque limitate, l'intera organizzazione e ogni operatore si impegnano ad utilizzarle in modo razionale ed oculato al fine di raggiungere il migliore risultato possibile a livello clinico, di soddisfazione personale degli utenti, di gratificazione del personale e degli obiettivi aziendali.

2.4. Presentazione dell'Ente Titolare

Sanicare è una cooperativa sociale associata a Consorzio Zenit che persegue l'interesse generale della Comunità, attraverso iniziative di promozione umana, d'inclusione e di protezione sociale.

Contatti:

Sede Legale e Amministrativa: Via del Guarlone n. 28 – 50135 Firenze	Segreteria Consorzio Zenit: tel. 055/6260400 fax. 055/6260231 segreteria@consorzio-zenit.it www.consorzio-zenit.it
--	---

3. FINALITÀ, OBIETTIVI SPECIFICI E DURATA DELL'ACCOGLIENZA NELLE DIVERSE UNITÀ

3.1. Finalità

Le Unità del «Centro FRANCO BASAGLIA» è destinato all'accoglienza di persone con problemi di salute mentale che hanno bisogno di sviluppare abilità che le rendano capaci di partecipare pienamente come cittadini alla vita comunitaria, e di un supporto nei percorsi di inclusione in contesti di istruzione, formazione, lavoro, ricreativi, sociali e abitativi.

L'obiettivo generale dell'intervento offerto dal "Centro Franco Basaglia" è promuovere, all'interno della rete dei servizi di Salute Mentale di comunità e nell'ambito del Progetto Terapeutico-riabilitativo Individualizzato definito per ciascuna persona, una proposta modulare di accoglienza residenziale in cui i diversi livelli di assistenza siano posti in stretta

Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
----------	---	------------------------------

relazione ai bisogni della persona e, mediante l'attuazione di programmi specifici, svolgano efficacemente una funzione di sostegno e accompagnamento nella riappropriazione della propria autonomia e dell'inclusione all'interno della comunità locale.

Il Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato dei pazienti proposto dalla competente **Unità funzionale di Salute Mentale Adulti** (UFSMA) per l'inserimento nella struttura individuale, attraverso una valutazione dei bisogni specifici di ogni paziente che pone in correlazione la dimensione dell'*intensità terapeutico riabilitativa* e quella dell'*intensità assistenziale*, definisce e concorda con ogni persona il percorso da effettuare all'interno del Modulo che corrisponde all'ambiente terapeutico più adatto alla sua situazione (terapeutico-riabilitativo o socio-riabilitativo).

Le Unità del Centro BASAGLIA consentono di dare ad ogni inserimento residenziale quella dinamicità auspicata dalle Linee di indirizzo regionali: attraverso un percorso in cui il passaggio da un modulo all'altro costituisce la sottolineatura dei traguardi raggiunti dalla persona insieme agli operatori, è possibile impostare il progetto con una prospettiva "di uscita" fin dall'atto dell'inserimento dei pazienti. La loro differenziazione consente, infatti, di promuovere e sostenere esperienze differenti di autonomia in abitazione civile secondo l'ottica di uno "sviluppo prossimale" in cui la persona è, allo stesso tempo, sollecitata a fare da sola e sostenuta dagli operatori (con funzione di *scaffolding*) nella prova di autonomia. La stessa gradualità è applicata anche per le esperienze di inclusione sociale e di inserimento lavorativo.

L'inserimento in una delle Unità del Centro intende perciò costituire un significativo momento nell'ambito del **Progetto Terapeutico riabilitativo individualizzato globale** concordato dalla persona con l'UFSMA: per questo nella struttura viene definito, sempre in forma partecipata con il paziente, il **Programma terapeutico-riabilitativo individualizzato residenziale** che esplicita gli obiettivi, le attività, i tempi del percorso necessario ad aiutare le persone con problemi di salute mentale a sviluppare abilità che le rendano capaci di partecipare pienamente come cittadini alla vita comunitaria.

Il programma esplicita come l'intervento professionale di ogni figura, operante in un'ottica multidisciplinare all'interno dell'Equipe multiprofessionale, costituisca un supporto nei contesti di istruzione, formazione, lavoro, ricreativi, sociali e abitativi, capace di regredire progressivamente per lasciare spazio alla crescita dell'autonomia del paziente e alla possibilità di riprendersi il controllo della propria vita, nonostante la presenza di un problema di salute mentale, sviluppando le proprie potenzialità con soddisfazione personale e responsabilità.

In questo processo di *recovery*, è considerata centrale la relazione terapeutica, che deve incrementare la motivazione e favorire l'empowerment della persona con problemi di salute mentale, ma anche dei suoi familiari e del suo contesto di vita, rendendoli protagonisti attivi dei percorsi riabilitativi. La relazione terapeutica deve perciò essere capace di tradurre la conoscenza, la competenza e l'esperienza professionale in comprensione e abilità del paziente e dei familiari.

Tuttavia, la vera chiave di volta del processo riabilitativo che si realizza nelle strutture psichiatriche residenziali e che consente di superarle come soluzione abitativa permanente, è costituita dalla collaborazione tra i "nodi" della rete sociale personale del paziente, la stretta integrazione con tutti gli altri servizi socio-sanitari e la collaborazione e coordinamento con tutte le risorse sociali presenti sul territorio. Le soluzioni di vita autonoma saranno infatti pensabili e realizzabili solo in presenza di una rete sociale personale che ha maturato le conoscenze e le capacità necessarie per sostenere il paziente nell'affrontare il suo distacco dal Centro e le sfide della vita autonoma.

Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
----------	---	------------------------------

3.2. Bisogni delle persone accolte nelle singole unità, obiettivi specifici e durata dell'accoglienza

3.2.1 Unità "Alta Marea"

Nell'Unità "Alta Marea" vengono accolti pazienti con disturbo psicopatologico grave e gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale. Si tratta spesso di situazioni nelle quali il disturbo si prolunga o presenta frequenti ricadute nonostante l'adeguatezza della cura e degli interventi psicosociali ricevuti, e quando l'inserimento nella vita socio-lavorativa e/o familiare è di scarso aiuto o addirittura genera stress che possono produrre scompenso.

È comunque fondamentale la presenza nella persona della disponibilità ad un percorso di cura e riabilitazione.

L'obiettivo specifico consiste nel cercare di recuperare, attraverso l'attività terapeutico-riabilitativa, una condizione di compenso psichico che permetta il reinserimento del paziente nel suo ambiente di origine favorendo il suo reinserimento lavorativo.

La durata massima del programma terapeutico-riabilitativo non dovrà essere superiore ai 18 mesi, prorogabile per altri 6 mesi con motivazione scritta e concordata con l'UFSMA di riferimento.

3.2.2. Modulo "Arcobaleno"

Nell'Unità "Arcobaleno" vengono accolti pazienti non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa. I pazienti risultano già stabilizzati da un punto di vista clinico e presentano prevalentemente bisogni nell'area e del supporto e della riabilitazione di mantenimento, piuttosto che in quella terapeutico specifica della patologia; sono tuttavia portatori di marcate compromissioni di tipo persistente nella cura di sé e del proprio ambiente di vita, nella competenza relazionale, nella gestione economica e delle abilità sociali, non sono in grado di gestirsi da soli anche solo per alcune ore e dimostrano incompetenza nella gestione di imprevisti (da cui l'indicazione per assistenza nelle 24 ore giornaliere).

L'obiettivo specifico è costituito dall'offerta e attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa, con assistenza comunque presente nelle 24 ore, con prevalenza di attività di assistenza e risocializzazione.

La durata massima del programma non dovrà essere superiore ai 36 mesi, prorogabile solo con motivazione scritta e concordata con l'UFSMA di riferimento.

3.2.3. Modulo "Girasole"

Nell'Unità "Girasole" sono accolti invece prevalentemente, ma non esclusivamente, pazienti con pregressa esperienza in RP 24 ore conclusasi positivamente. I pazienti sono clinicamente stabilizzati e presentano bisogni soprattutto nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento piuttosto che in quella terapeutico specifica; possono essere presenti livelli anche differenti di disabilità nella conduzione della vita quotidiana, nella cura di sé/ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali, ma compatibili con un'assistenza garantita nelle 12 ore diurne.

L'obiettivo specifico è costituito dall'offerta e attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa, con prevalenza di attività di risocializzazione ed il persistere di una quota di assistenza diretta da parte del personale.

Sono previsti incontri periodici e frequenti con l'UFSMA che ha in carico il paziente, al fine di monitorare il progetto socio-riabilitativo, valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi, in modo da supportare efficacemente la fase del passaggio dall'accoglienza in struttura alla situazione di completa autonomia abitativa e lavorativa.

4. DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il fabbisogno di personale viene definito dalla Direzione nel rispetto dei criteri indicati nella normativa vigente, in modo da garantire il buon funzionamento della struttura e lo svolgimento conforme dei programmi riabilitativo-educativi. Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti.

Figura professionale	Attività
Direttore Sanitario	Responsabilità generale sull'andamento della struttura
Coordinatore Assistente Sociale	Coordinamento e gestione del personale, referente per servizi esterni, assistenza sociale
Medico psichiatra	Attività clinica e terapeutica
Psicologo psicoterapeuta	Attività psicologica e psicoterapeutica
Infermieri	Attività di assistenza sanitaria
Educatore professionale Sanitario	Assistenza educativo-riabilitativa
Educatore	
OSS / Addetti assistenza	Assistenza alla persona

In ogni Unità, è presente una Equipe multiprofessionale stabile e composta da infermieri, terapisti della riabilitazione psichiatrica, educatori, operatori sociosanitari che garantiscono le attività di assistenza alla persona, assistenza sanitaria ed educativo-riabilitativa. Le attività di Direzione Sanitaria, di Coordinamento, di assistenza medica e psicoterapeutica sono invece assicurate dalle stesse persone in ogni Unità.

Nell'Unità, l'impegno orario del personale è differenziato in base all'intensità terapeutica riabilitativa e assistenziale propria della tipologia di struttura.

L'organizzazione del lavoro degli operatori si fonda sui principi della *governance* clinico-assistenziale e, pertanto:

- promuove il lavoro di equipe, definendo le specifiche responsabilità all'interno delle procedure di ammissione/trattamento/dimissione
- adotta, come riferimento per il lavoro di ogni figura, linee guida clinico-assistenziali, validate dalla comunità scientifica nazionale e internazionale, e nell'ambito delle direttive regionali;
- coinvolge ogni figura nel raggiungimento di standard assistenziali elevati e nell'impegno al miglioramento continuo della qualità del servizio;
- cura la formazione continua e l'aggiornamento professionale.

5. MODALITÀ DI ACCESSO

5.1 Ammissione

L'inserimento nelle Unità del Centro «Franco Basaglia» avviene esclusivamente dietro richiesta da parte dell'UFSMA, relativa ai criteri di appropriatezza e condizioni che suggeriscono il ricorso ad un trattamento in regime residenziale, e tramite una procedura di consenso informato, che dovrà sempre configurarsi come un processo attivo e non autorizzazione "passiva" e contenere la sottoscrizione di un "accordo/impegno di cura" tra il Dipartimento di Salute Mentale e l'utente. Sarà inoltre opportuno estendere l'accordo alla famiglia, se non vi siano ragioni ostative, e 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, l'UFSMA continuerà a seguire, con accessi settimanali presso la struttura, l'andamento dell'intervento fino alla dimissione della persona.

L'offerta per la tipologia SRP 1 è rivolta a pazienti di età compresa tra 18 e 65 anni per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere intensivo per pazienti con disturbo psicotologico grave e gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità terapeutico riabilitativa.

L'offerta per le tipologie SRP 3.1 e 3.2 è rivolta a pazienti di età compresa tra 18 e 65 anni non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa con prevalenza di attività di assistenza e risocializzazione.

5.2. Dimissione

La dimissione sarà sempre concordata con l'UFSMA e subordinata alla valutazione:

- delle 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, l'Equipe produce una relazione finale sul percorso effettuato dal paziente e sui risultati raggiunti, soprattutto in termini di autonomia personale, inclusione sociale e opportunità/esperienze di inserimento lavorativo.

6. PRESTAZIONI

6.1. Giornata tipo

La giornata tipo si articola, nelle tre Unità, con le modalità di seguito descritte:

Fascia oraria	Attività
7.45	Risveglio. A turno, un ospite del 2° gruppo prepara la colazione, ed un ospite del 1° gruppo apparecchia per tutti, ospiti ed operatori in servizio

Fascia oraria	Attività
8.30 - 9.00	- Colazione e somministrazione terapia - Igiene orale, attività di piccola occupazione, collaborazione al rifacimento della camera per chi ancora in grado, ecc.
9.00 - 10.00	Igiene orale e riordino della camera personali (rifacimento letto, pulizia della stanza, riordino armadi e comodini)
10.00 - 10.30	Riunione di tutto il gruppo di ospiti e del personale per decidere le attività della giornata
10.30 - 12.30	Attività a seconda delle mansioni dei vari gruppi – spazio per colloqui e psicoterapia
12.30 - 13.00	Pranzo e somministrazione terapia
13.00 - 13.30	Riordino, rigovernatura e riassetto della sala da pranzo da parte degli ospiti del 1° e 3° gruppo
13.30 - 15.00	Riposo e tempo libero
15.00 - 15.30	Riunione
15.30 - 18.30 (17.00 pausa merenda)	Attività ricreative e sportive (sport vari, palestra, musicoterapia, pittura, disegno, scrittura creativa e giardinaggio)
18.30	Preparazione cena (2° gruppo), apparecchiatura (1° gruppo)
19.30 - 20.00	Cena
20.00 - 20.30	Sparecchiatura e riordino sala da pranzo (gruppo 1°), rigovernatura e riordino locali cucina (gruppo 3°)
20.30	Somministrazione terapia
20.30 - 22.30	Tempo libero
22.30 - 23.00	- Igiene personale - Riposo notturno

Il Coordinatore ha la responsabilità di mantenere gli utenti e le famiglie informati sull'organizzazione della Comunità. Per questo motivo presta attenzione che:

- copia del documento "giornata tipo" sia sempre esposto nella bacheca destinata alla comunicazione con gli utenti e familiari;
- ogni eventuale variazione nell'organizzazione delle attività, dei servizi, delle modalità d'uso degli spazi e delle attrezzature, con i relativi orari, venga resa nota agli utenti sia verbalmente, che mediante aggiornamento del presente documento.

Gli utenti, per quanto le condizioni mentali lo consentono, ed i loro familiari sono invitati a collaborare gli operatori, fornendo al Coordinatore quelle informazioni necessarie ad organizzare una buona gestione dei bisogni dell'utente ed assicurare un corretto e completo svolgimento dei programmi personalizzati.

6.2. Programma Terapeutico Riabilitativo Personalizzato

Il progetto terapeutico riabilitativo realizzato dal DSM costituisce lo strumento che guiderà la Comunità nel definire, con la partecipazione degli stessi pazienti e dei servizi della ASL, il Programma Terapeutico Riabilitativo Personalizzato in cui l'Equipe Multiprofessionale definisce gli obiettivi terapeutico-riabilitativi ed alle relative indicazioni metodologiche, gli aspetti più propriamente operativi di tipo assistenziale e tutelare di cui il paziente necessita, sulla base dei quali sarà di volta in volta aggiornato il piano di lavoro degli operatori, in relazione alle diverse esigenze delle persone.

Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
-----------------	--	---

Il Programma sarà valutato e condiviso dallo stesso DSM, al fine di assicurare un'appropriatezza assistenza, nei limiti delle risorse impiegate in Comunità secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente (D.P.G.R. 26 marzo 2008, n. 15/R).

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

Area	Prestazioni
Area clinica e terapeutica	• 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 psicoterapeutica	• Attività psicoterapeutiche strutturate e psicoeducative individuali, di gruppo o della famiglia.
Area educativo-riabilitativa	• 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	• Somministrazione di farmaci e monitoraggi del trattamento farmacologico. • Partecipazione all'osservazione clinico-diagnostica
Area di assistenza alla persona	• Attività di igiene e cura di sé • Cura dell'ambiente di vita • Altre attività legate allo svolgimento degli impegni di vita quotidiana.

7. RAPPORTI CON LA RETE DEI SERVIZI, IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE

7.1. Rapporti con la Rete dei Servizi pubblici

Al fine di realizzare gli obiettivi dei programmi personalizzati e realizzare specifiche attività individuali o di gruppo, il Centro Basaglia opera e promuove il lavoro in rete con i Seguenti Servizi pubblici:

- i Servizi e Strutture pubbliche o private convenzionate che operano nell'ambito della Salute Mentale;
- i Servizi per le politiche attive del lavoro (Centri per l'impiego, Agenzie per il lavoro, ecc.);
- i Servizi pubblici di promozione culturale (Musei, Biblioteche, ecc.);
- i Centri Territoriali per l'educazione degli adulti.

7.2. Volontari del Servizio Civile Nazionale

Il Centro «Franco Basaglia» promuove la presenza al suo interno di volontari impegnati nella realizzazione di attività integrative ed è Sede accreditata per il Servizio Civile Nazionale.

È compito del Responsabile coordinare il loro intervento in base a quanto previsto nel Regolamento interno; in particolare si prevede:

- una pianificazione delle attività sulla base del Progetto approvato dal Ministero;
- lo svolgimento delle attività nel rispetto dei requisiti e delle indicazioni ministeriali;
- l'erogazione della formazione generale e specifica ai volontari, così come previsto nel progetto;
- il monitoraggio e la periodica verifica del progetto.

È compito del Direttore e del Coordinatore vigilare che il comportamento dei volontari, anche se in buona fede, non sia fonte di disturbo per la vita comunitaria e/o dello svolgimento dei piani assistenziali.

7.3. Rapporti con le risorse della Comunità locale

Il Centro promuove i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale per promuovere, a favore degli ospiti delle tre Unità, un'ampia offerta di:

- percorsi per la formazione e la riqualificazione professionale;
- percorsi per l'inserimento lavorativo;
- interventi di risocializzazione, partecipazione ad attività comunitarie e ad attività di gruppo di tipo espressivo, ludico o motorio, in sede e fuori sede;
- ecc.

A tal fine promuove sinergie, collaborazioni e accordi con:

- gli organismi accreditati dalla Regione Toscana per realizzare attività di formazione professionale;
- la Cooperazione Sociale di tipo B;
- Associazioni di volontariato;
- ogni altro soggetto del Terzo Settore interessato a promuovere attività a favore degli utenti accolti nel Centro.

Il Direttore Sanitario ed il Coordinatore sono i referenti per i soggetti della Comunità con cui si attiveranno accordi ed altre modalità formalizzate di collaborazione.

8. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

8.1. Documentazione dell'utente: tipologia e modalità di conservazione

8.1.1. Documentazione cartacea

Presso il Centro Basaglia, tutta la documentazione cartacea relativa all'utente e il suo percorso clinico-assistenziale è conservata all'interno di una *Cartella Personale*, così articolata:

Sezione	Contenuti
Amministrativa	- Richiesta di inserimento da parte dei Servizi - Copia documento di identità - Scheda Anagrafica - Riferimenti parenti e/o tutori - Elenco dei beni personali all'ingresso - Eventuali Atti giudiziari - Ogni altro eventuale atto, informativa e/o comunicazione

Sanitaria	• Relazione e riferimenti dei Medici • Anamnesi clinica e infermieristica • Valutazioni cliniche, psicologiche e infermieristiche • Programma Terapeutico Riabilitativo personalizzato • Referti di visite specialistiche, di ricoveri ospedalieri • Piano Terapeutico • Registro delle terapie individuali (conservato assieme ai farmaci all'interno del deposito materiali sanitari riservato ai Medici e infermieri adiacente al locale prestazioni mediche) • Diario clinico • Diario Infermieristico • Diario Psicologico • Verbali contatti e riunioni
Socio-educativa	• Documentazione sociale personale • Anamnesi sociale e Storia di Vita • Osservazioni e valutazioni socio-educative • Diario socio-educativo • Verbali contatti e riunioni

Durante la presenza della persona nella struttura, al fine di garantire il livello massimo di rispetto della normativa sulla privacy, la conservazione della documentazione è così organizzata:

Sezione	Responsabile	Luogo	Modalità di conservazione
Amministrativa	Coordinatore	Ufficio	Contenitori da archivio e PC conservati in armadiatura. Stanza con porta chiusa a chiave quando il personale non è presente.
Sanitaria	Direttore Sanitario Infermieri	Infermeria	Contenitori da archivio e quaderni, conservati in armadiatura. Stanza con porta chiusa a chiave quando il personale non è presente.
Socio-educativa	Educatori	Stanza educatori	Contenitori da archivio e quaderni, conservati in armadiatura. Stanza con porta chiusa a chiave quando il personale non è presente.

8.1.2. Documentazione elettronica

Viene conservata all'interno del PC del Responsabile, suddivisa nelle diverse sezioni, con accessi controllati. È garantito il costante back-up dei dati in base ad una specifica programmazione.

8.2. Accesso alla documentazione

La richiesta di accesso alla Cartella Personale è consentita all'utente o a chi esercita la sua tutela; la richiesta deve essere fatta per scritto e presentata al Direttore Sanitario. La direzione, sentito il parere del Direttore Sanitario, stabilisce in 30 gg i tempi per il rilascio della documentazione sanitaria. La richiesta deve pervenire solo ed esclusivamente via email all'indirizzo centrobasaglia@consorzio-zenit.it. I tempi sono stabiliti a partire dalla data di ricezione della mail. La documentazione sarà consegnata a mano, in busta chiusa, pinzata e firmata.

9. PARTECIPAZIONE E DIRITTI DELL'UTENTE

9.1. Tutela della privacy e acquisizione del consenso informato

Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
----------	---	------------------------------

Al momento dell'ingresso verrà chiesto all'utente il consenso al trattamento dei dati personali per le esigenze specifiche della struttura. In caso di incapacità naturale, i dati saranno trattati con il consenso del tutore o curatore o amministratore di sostegno, se presenti, o in loro mancanza con il consenso del familiare che sottoscrive il contratto di ospitalità, salvo diversi indirizzi del Garante o obblighi di legge.

Le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'utente saranno fornite solo a Lui direttamente oppure, previo suo consenso, ai familiari o ad altre persone da lui delegate.

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

Il Centro BASAGLIA valorizza il rapporto e le relazioni con i familiari o i tutori degli utenti al fine di creare un'alleanza terapeutico-educativa, agevolare il raggiungimento degli obiettivi del Programma Individualizzato e facilitare eventuali soluzioni abitative in autonomia o semi-autonomia. Per questo motivo, quando la situazione familiare lo consente, gli operatori del Centro utilizzano diverse modalità relazionali per agevolare lo sviluppo ed il consolidamento del rapporto con familiari, quali:

- incontri sul Programma Individualizzato: almeno due volte all'anno, qualora possibile ed opportuno (ciò è valutato con il Centro di Salute Mentale) i familiari sono inviati alla verifica dell'andamento del Programma Individualizzato e la valutazione dei risultati raggiunti.
- Incontri su richiesta dei familiari, dell'utente o dello stesso Centro, per affrontare situazioni particolari.

9.3. Gestione di beni dell'utente

Ogni utente ha a disposizione, nella propria camera e/o in altri locali del proprio modulo, arredi e spazi per la custodia degli effetti personali e del vestiario. Al momento dell'ingresso, viene redatto un elenco dei beni personali che l'utente porta con sé in struttura; l'elenco viene sottoscritto dall'utente e dal Coordinatore e periodicamente riveduto e aggiornato, sempre in modo congiunto.

I farmaci dell'utente sono invece conservati nell'infermeria, all'interno di un contenitore con indicazione del nome. La presa in carico e lo scarico viene registrata dal personale infermieristico in servizio presso la struttura.

Il Centro non svolge servizio di custodia di beni e valori né assume deleghe, da parte degli utenti o familiari, in materia di gestione finanziaria.

9.4. Partecipazione alla vita comunitaria

Date la dimensione familiare delle singole Unità e la tipologia dei loro obiettivi specifici, la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria e all'organizzazione e gestione delle attività quotidiane prevede viene continuamente promossa ed incoraggiata.

Sono dunque realizzate periodicamente riunioni di gruppo finalizzate alla programmazione e verifica dell'andamento della vita comunitaria.

In base alla valutazione delle singole situazioni, viene inoltre promossa anche la partecipazione dei familiari al programma personalizzato ed a specifiche attività di animazione della struttura.

Sanicare	CENTRO "FRANCO BASAGLIA" – STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE CARTA DEI SERVIZI	CdS_04 Rev. 22/10/2025
----------	---	------------------------------

9.5. Rilevamento della soddisfazione di utenti e familiari

Periodicamente, durante le riunioni con gli operatori della propria Unità, gli ospiti saranno supportati nell'esprimere il loro livello di soddisfazione su specifici aspetti della vita nella struttura (qualità ambientale, qualità delle relazioni, ecc.).

Il rilevamento della soddisfazione dei familiari/tutori sarà effettuato almeno annualmente utilizzando metodi e strumenti concordati con il supporto del Responsabile qualità del Consorzio Zenit.

I risultati del rilevamento vengono portati a conoscenza degli utenti, dei Servizi e degli stessi operatori.

9.6. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami

Gli Utenti, i Familiari/Tutori ed i Servizi Socio-sanitari competenti, possono presentare segnalazioni di suggerimenti o reclami in merito a disfunzioni o non conformità rilevate nel funzionamento della struttura. A tale scopo, tutti gli operatori garantiranno:

- l'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 può essere effettuata sia oralmente, rivolgendosi al Coordinatore o, qualora assente, all'operatore in turno, o per scritto, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo.

È compito della Direzione dare prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni.

10. OBIETTIVI DI QUALITÀ E LORO VERIFICA

Annualmente, all'interno del *Piano Annuale delle Attività*, la Direzione approva una serie di obiettivi di qualità, con i relativi indicatori, da raggiungere attraverso le attività della struttura e/o con specifiche azioni di miglioramento.

Tutti gli operatori vengono coinvolti nella definizione degli obiettivi, nelle azioni di miglioramento e nella verifica dei risultati.

Gli utenti, i loro familiari ed i Servizi invianti vengono informati relativamente agli obiettivi individuati e ai risultati della verifica annuale.