

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 1 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

**CARTA DEI SERVIZI  
RTI SOLE  
MISANO ADRIATICO**

**LUGLIO 2023**

**RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE****INDICE**

- 0. INFORMAZIONI UTILI**
- 1. PREMESSA**
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- 4. LA DEGENZA**
- 5. ATTIVITA' PSICO-RICREATIVE**
- 6. VALUTAZIONE DEL PIANO CLINICO ASSISTENZIALE E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- 7. INFORMAZIONI E REGOLE**
- 8. REGOLE PER UN BUON SOGGIORNO**
- 9. TRASPARENZA**
- 10. TUTELA E RECLAMI**
- 11. ALTRE INFORMAZIONI**

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 3 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

## 0. INFORMAZIONI UTILI

### **RTI SOLE**

Via Camilluccia 4- 47843 Misano Adriatico (RN)

Tel. 0541 616434 Fax 0541 616228

**Direttore Sanitario: dott. Piergiorgio Moretti**

**Coordinatrice di Struttura: dott.ssa Paola Mami**

### **Reception Amministrativa Ricoveri**

Tel. 0541 616434

dal lunedì al venerdì ore 8.30-17.30; sabato ore 8.30-12.30

### **Accettazione Ricoveri Psichiatria RTI**

dal lunedì al sabato alle ore 10.30 e alle ore 15.00

### **Orario di ricevimento del medico**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 15.30 alle 17.30

### **Orario di visita dei familiari**

Lunedì dalle 15.30 alle 18.00

Mercoledì dalle 15.30 alle 18.00

Sabato dalle 15.30 alle 18.00

Domenica dalle 15.30 alle 18.00

### **Come arrivare a RTI SOLE**

In auto Arrivando da Bologna con l'autostrada A14 Adriatica, direzione sud, uscire a Riccione e, dopo aver imboccato Via Adriatica in direzione Cattolica, voltare a destra direzione Morciano.

In treno la stazione di riferimento più vicina è quella a Riccione.

Da Riccione e' possibile raggiungere via Camilluccia con i mezzi pubblici autobus n°124 o con il Taxi.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 4 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

## 1. PREMESSA

La Residenza Sanitaria Sole ha predisposto il presente documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- DGR 327/2004 e s.m.i. in tema di autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture sanitarie
- DGR 1830/2013 in tema di requisiti specifici di accreditamento per RTI

Nonchè a:

- Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e Regolamento (UE) GDPR 679/2016
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni),

La presente *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi al paziente.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2015.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute del paziente, e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### ***Eguaglianza***

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dalla RESIDENZA SOLE si basa sul principio di eguaglianza dei pazienti.

Le regole che determinano il rapporto fra il Paziente e la Struttura sono le medesime per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute.

SOLE SRL	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	STD/CdS/RTI rev. 04 Pag 5 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

### ***Imparzialità***

Nei confronti dei Pazienti/Utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

### ***Continuità del servizio***

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

### ***Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni***

Viene assicurato il rispetto della dignità e dei diritti dell'ospite utente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, l'integrità morale, fisica promuovendone il benessere, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

Inoltre, la struttura attua attività atte a prevenire qualsivoglia forma di abuso nei confronti degli ospiti/pazienti.

### ***Efficacia ed Efficienza***

La RESIDENZA SOLE si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

### ***Professionalità e tecnologie***

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

### ***Tutela dell'ambiente***

La RESIDENZA SOLE riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## **3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Residenza Sanitaria Psichiatrica a Trattamento Intensivo SOLE, di moderna costruzione, è collocata nell'immediata vicinanza delle colline di Misano Adriatico in via Camilluccia 4, con vista panoramica sul mare. Dispone di ampi spazi all'interno, di una moderna ed attrezzata palestra, del salone di parrucchiera, di una piccola cappella per le funzioni religiose e di un salone per le feste. Il nucleo di RTI come ogni altro nucleo della struttura si presenta come un'entità autosufficiente per quanto riguarda gli spazi e i servizi. Accanto alla

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/RTI rev. 04 Pag 6 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

zona notte, che si sviluppa sui lati della struttura, vi sono: un'ampia sala da pranzo, un luminoso soggiorno, servizi igienici attrezzati e di facile accesso. Gli ambienti interni sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza degli ospiti non autosufficienti. Le camere, singole o doppie, dispongono di bagno in camera, telefono letti articolati e di un balcone. Il reparto è dotato di sistema di videosorveglianza.

La Residenza a Trattamento Intensivo (R.T.I.) è nata nel 2006 per offrire interventi sanitari a favore di persone adulte con disturbi psichici per i quali viene proposto dai Centri di Salute Mentale o dai Servizi di Diagnosi e Cura un ricovero con la **mission** di essere un'alternativa alle ospedalizzazione, con finalità terapeutiche riabilitative.

Nello svolgere la propria attività la nostra residenza prende come riferimento i seguenti valori:

- rispetto della dignità umana, dell'equità e dell'etica al fine di fornire servizi con competenza e professionalità;
- centralità della persona umana al fine di tutelare sempre la dignità dei pazienti e di rispettare, in ogni circostanza, la loro condizione, la loro individualità, ed i loro valori;
- coinvolgimento dei famigliari, dove e quando possibile, nelle fasi del percorso di cura proposto al paziente.

## Obiettivi

La nostra residenza si impegna a sostenere i seguenti **obiettivi generali**:

- Ricercare l'integrazione con il Dipartimento di Salute Mentale della AUSL Romagna in particolare con l'ambito territoriale di Rimini al fine di condividere gli obiettivi del progetto individualizzato. Nello specifico si pone particolare attenzione alla garanzia della continuità terapeutica dalla presa in carico alla dimissione del paziente;
- Promuovere un continuo scambio di informazioni per ricercare il consenso e l'adesione ai trattamenti e agli obiettivi del percorso di cura, ponendo grande attenzione alla relazione con l'utente e la sua famiglia, in ogni fase del percorso terapeutico;
- Costruire percorsi personalizzati e multidisciplinari, attraverso la definizione di obiettivi medici, psicologici, infermieristici ed educativi con i relativi momenti di verifica ed eventuale aggiornamento che si concretizzano all'interno del Piano Clinico Assistenziale.

## Intervento Proposto

L'intervento offerto prevede l'attivazione di Piani Clinici Assistenziali (PCA) personalizzati strutturati a partire dai bisogni reali di ciascun ospite e documentati all'interno della Cartella Clinica Integrata, nella prospettiva della:

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 7 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

- riduzione degli impedimenti conseguenti alla malattia;
- riduzione di comportamenti devianti ed antisociali che vengono favoriti da un clima socio-relazionale debole e/o gravemente deficitario;
- salvaguardia e sostegno della rete parentale, che risulta sempre compromessa dalla presenza di familiari affetti da disturbo mentale grave;
- offerta di una rete di rapporti e di opportunità emancipative in un regime residenziale che, non configurandosi come soluzione abitativa stabile, rappresentano un passaggio verso forme di supporto socio-assistenziale meno intense;
- costruzione di una cultura più accogliente, meno timorosa e stigmatizzante rispetto alle persone affette da problematiche psichiatriche.

Tali Piani vengono attuati da professionisti, nell'ambito di un programma complessivo e quotidiano di attività, all'interno e all'esterno della struttura, con periodiche verifiche fra il Centro di Salute Mentale inviante e la Residenza Sole. Tutte le attività proposte e programmate, interne ed esterne alla struttura, individuali e di gruppo, sono progettate, realizzate e verificate dallo staff della RTI con il supporto tecnico dello Psichiatra e dello Psicologo interni al fine anche di mantenere e stimolare il massimo livello di autonomia possibile nell'utente, sia sul piano delle autonomie personali di base sia sul piano della relazione interpersonale e della socializzazione".

Per ogni singolo ospite viene riservata particolare attenzione alla interazione e integrazione sia con i familiari sia con il Centro di Salute Mentale in un'ottica di corresponsabilità nella cura.

#### **4. LA DEGENZA**

##### **Il ricovero**

Il ricovero, programmato o prioritario, è proposto dal Centro di Salute Mentale (CSM) di riferimento.

L'attività di ricovero della Residenza Sanitaria Psichiatrica a Trattamento intensivo Sole è impostata secondo un approccio multidisciplinare centrato sulla integrazione e collaborazione delle figure professionali presenti.

L'équipe, composta da psichiatri, psicologi, coordinatrice infermieristica, infermieri, educatori, oss, prende in carico il paziente durante tutto il suo percorso di cura all'interno della struttura, creando un clima di ascolto e di accogliimento.

##### **Domanda d'ingresso**

Il ricovero in regime di accreditamento prevede una richiesta dello specialista del CSM a seguito di una valutazione della necessità del ricovero per inserirlo nella lista d'attesa.

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/RTI rev. 04 Pag 8 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto in RTI è il CSM che comunica il nominativo del paziente inviando la scheda di prenotazione, attraverso la quale l'equipe della RTI verifica la presenza delle condizioni di appropriatezza del ricovero e in caso positivo contatta direttamente l'interessato per concordare l'ingresso.

### **Accettazione**

Il primo contatto del paziente con la struttura avviene in accettazione, dove gli viene richiesta la presentazione del documento di identità valido e della tessera sanitaria per il riconoscimento e l'apertura del ricovero.

Espletate le formalità di accettazione il paziente viene accolto e accompagnato in reparto.

### **Accoglienza e conoscenza**

Il paziente è accolto in reparto dal Medico e dall'infermiere per l'assegnazione della camera e la raccolta dell'anamnesi, inizia così la raccolta delle informazioni necessarie alla pianificazione personalizzata dell'assistenza.

Ne segue la formalizzazione di un programma terapeutico personalizzato concordato in equipe e condiviso sia con l'inviante, sulla base di specifiche necessità individuate, sia con il paziente ed eventualmente i famigliari, attraverso la sottoscrizione del consenso informato alle cure. Il ricovero avviene su base volontaria e presuppone l'accettazione da parte del paziente e dei famigliari delle regole interne e delle modalità organizzative del reparto. Tutto ciò ha lo scopo di attivare una partecipazione consapevole al processo di cura e favorirne, quindi, l'esito positivo.

Il medico rappresenta, per tutta la durata del ricovero, anche l'interlocutore dei famigliari per informazioni e chiarimenti.

### **Degenza**

La degenza è solitamente caratterizzata da una dimensione psicoterapica, offerta sotto forma di colloqui individuali con psichiatri e psicologi di reparto, e da una dimensione di gruppo che risponde a finalità di tipo riabilitativo, psico-educativo e ricreativo. Durante la permanenza in RTI Sole, gli ospiti possono godere della presenza dei loro famigliari il cui ruolo di condivisione e partecipazione al percorso di cura è peraltro previsto e necessario.

Il progetto di cura e i relativi obiettivi sono verificati periodicamente dall'equipe e gli aggiornamenti comunicati al medico di riferimento.

La degenza massima, di norma, ha una durata di 30 giorni, prorogabili fino a 60 giorni se autorizzati dal CSM.



SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/RTI rev. 04 Pag 9 di 15
RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE		

### Dimissione

La dimissione è concordata con il CSM e il paziente; il rientro al domicilio, o il passaggio ad altre strutture di cura e/o residenziali, è impostato in un'ottica di continuità terapeutica. Sono previsti colloqui con il paziente, i famigliari, il medico inviante circa le modalità per definire e garantire le risorse territoriali più opportune per il periodo post ricovero.

Al termine della degenza verrà consegnata una lettera di dimissione da presentare al medico curante e/o allo specialista di riferimento territoriale.

### Cartella clinica

Una copia della cartella clinica può essere richiesta a pagamento presso l'Accettazione Amministrativa esclusivamente in forma scritta direttamente dall'interessato o tramite procura dello stesso. Il rilascio avviene entro 7 giorni dalla richiesta.

## 5. ATTIVITA' PSICO-RICREATIVE

Consentire il recupero delle abilità sociali bloccate dalla sofferenza psichica, è uno degli obiettivi da perseguire durante la degenza. La strategia d'intervento in quest'ambito si articola nelle seguenti tipologie:

- **Intervento ricreativo**, finalizzato alla facilitazione della socializzazione intesa come espressione della capacità di relazione.  
Queste attività, cui sono dedicati ampi spazi, fanno parte del percorso terapeutico personalizzato ed il loro svolgimento è affidato a educatori che seguono le indicazioni degli psicologi-psicoterapeuti della struttura.
- **Intervento psico-educativo**, finalizzato alla stabilizzazione dei risultati raggiunti ed alla progettazione di ulteriori obiettivi
- **Intervento riabilitativo**, finalizzato al recupero di attitudini personali ed all'acquisizione di nuovi interessi mediante attività educativo-relazionali.

La partecipazione alle attività Psico-Ricreative viene decisa dal medico psichiatra e dallo staff che valutano l'opportunità, i tempi, la tipologia di attività cui è possibile, oltre che necessario, il paziente partecipi. Gli educatori entro il terzo giorno dall'indicazione del progetto terapeutico, accolgono e spiegano all'interessato le possibilità e le modalità per vivere al meglio i momenti di permanenza nel reparto. Il percorso, condiviso con il paziente, può comunque essere soggetto a modifiche rispetto all'impostazione

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/RTI rev. 04 Pag 10 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

iniziale, a seconda delle diverse necessità che emergono e che sono valutate e concordate dall'équipe durante gli incontri settimanali. La partecipazione alle attività costituendo uno strumento terapeutico privilegiato, è proposta quotidianamente ad ogni singolo paziente al fine di stimolarne la fattiva adesione.

### **Attività strutturate**

Le attività strutturate sono quelle riservate ad un numero predefinito di persone, previa autorizzazione medica, ed effettuate con la collaborazione degli operatori.

Esse comprendono:

**Laboratori manuali** - (laboratorio di ricamo, bricolage, disegno, manipolazione della creta ecc..) che si pongono come obiettivo quello di sviluppare l'utilizzo delle diverse tecniche espressive, in modo da migliorare le capacità creative individuali.

**Attività di gruppo terapeutico e di relazione d'aiuto** che hanno lo scopo di fornire supporto e maggiore consapevolezza rispetto al disagio soggettivamente provato, sia a livello individuale relazionale che di interrelazione.

**Attività di rilassamento** - metodo di autodistensione e concentrazione che consente di aiutare sia la componente psichica che quella fisica.

**Cura di Sé** - (cura dei capelli, make up, manicure, ecc..) si pone come obiettivo il recupero e/o l'acquisizione delle abilità relative alla cura della propria persona.

**Attività di Palestra** – per vivere esperienze motorie e relazionali facilitate dalla condivisione di una esperienza comune.

### **Attività non strutturate**

Le attività non strutturate comprendono una serie di occupazioni aperte a chiunque lo desideri, salvo diversa indicazione del medico, ed effettuate con la collaborazione degli operatori. E' possibile partecipare a: cinema, tombola, party, attività libera che comprende la lettura di libri e riviste (biblioteca), giochi di società, accesso al giardino.

Tali iniziative consentono di proporre, da un lato, un intrattenimento ludico, e dall'altro, l'opportunità di mantenere un contatto con l'ambiente esterno e facilitare la socializzazione oltre che l'aggregazione spontanea tra gli ospiti.

SOLE SRL	CARTA DEI SERVIZI	STD/CdS/RTI rev. 04 Pag 11 di 15
RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE		

### Verifica

La partecipazione alle attività proposte è soggetta a verifica periodica da parte dell'equipe multidisciplinari in sede in staff al fine di modificare e/o integrare la proposta rispetto ai reali bisogni e agli obiettivi terapeutici del singolo paziente.

## 6. VALUTAZIONE DEL PIANO CLINICO ASSISTENZIALE E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'efficacia delle attività svolte sui pazienti riportate nel piano clinico assistenziale è oggetto di verifica sia a livello individuale sia complessivo con indicatori anche di adesione alle attività educative e l'utilizzo di scale di valutazione per il supporto psicologico.

Sono altresì individuate le caratteristiche relative alla Qualità organizzativa, Qualità professionale, Qualità percepita anche queste monitorate periodicamente e i cui risultati possono determinare l'attivazione di progetti specifici e/o azioni di miglioramento. I risultati del questionario di gradimento dell'utenza sono affissi nel punto informativo presente nella hall comune.

## 7. INFORMAZIONI E REGOLE

**Visita medica:** tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 10.30 si effettua la visita medica in stanza.

**Terapia:** l'infermiere provvede alla somministrazione della terapia negli orari definiti nella prescrizione medica.

**Colloqui individuali:** durante il ricovero, verranno definiti e programmati i colloqui sia col medico sia con lo psicologo.

**Gruppi terapeutici:** due volte la settimana tra le ore 10 e le ore 12, è programmato un "gruppo" condotto dallo psicologo in turno o dallo psichiatra che propone un tema di discussione o alternativamente sollecita i partecipanti a individuare un argomento che si vuole trattare. Al gruppo dovranno partecipare anche gli altri operatori in turno, educatori, infermiere e OSS.

**Attività Psicoeducative:** dal lunedì al sabato in orario sia mattutino sia pomeridiano, sono organizzate attività di laboratorio e ludico ricreative condotte dagli educatori il cui programma aggiornato settimanalmente è appeso nel soggiorno del reparto.

**Staff di reparto:** Il mercoledì, dalle ore 13.30 alle ore 14.30, l'equipe multidisciplinare si riunisce per verificare i programmi terapeutici di ciascuno e discutere gli eventuali interventi.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 12 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

## **8. REGOLE PER UN BUON SOGGIORNO**

### **Oggetti personali.**

Gli oggetti personali che è necessario portare durante la permanenza sono: articoli da toilette, biancheria personale, denaro. Si consiglia di non introdurre alimenti e si ricorda il divieto assoluto per gli alimenti deperibili, farmaci personali, alcolici e quanto altro venga ritenuto potenzialmente pericoloso e non conforme alla tutela dell'incolumità (anche riferito ad ogni singolo caso). Le modalità di conservazione e utilizzo di tali oggetti personali saranno valutate dall'equipe.

### **Denaro e oggetti di valore**

Suggeriamo ai nostri ospiti di assicurare nell'armadio i propri oggetti personali: la Direzione non risponde di eventuali furti o smarrimenti. Il denaro può essere conservato nella cassaforte della reception. Per questa necessità ci si può rivolgere alla reception dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 il sabato dalle 8.30 alle 12.30

### **Permessi**

I permessi di uscita con i famigliari sono concordati con il medico nel rispetto degli obiettivi del ricovero.

### **Bar**

Il servizio bar è previsto dal:

lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 18.00

domenica dalle ore 8.30 alle 12.00

### **Pasti.**

La Residenza Sole garantisce l'erogazione del servizio ristorazione il cui ciclo si realizza interamente all'interno della struttura.

La distribuzione dei pasti avviene nella sala da pranzo di reparto ai seguenti orari:

- colazione ore 8.00,
- pranzo ore 12,
- cena ore 18.30

Posate, bicchieri e tovaglioli sono forniti dalla struttura.

Il servizio si basa sulla preparazione di menù giornalieri di base e personalizzati. Questi ultimi tengono conto delle disposizioni dietologiche prescritte dai medici che hanno in cura i pazienti.

I menù di base sono pianificati a livello stagionale (primavera – estate e autunno – inverno). I medesimi tengono conto delle normative sul contenuti di proteine/grassi, delle Kcal/die e sono esposti settimanalmente nella sala da pranzo del reparto. E' possibile richiedere variazioni tra quelle indicate nel menù.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 13 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

In caso di presenza di ospiti con esigenze alimentari legate al culto professato la struttura si impegna a personalizzare adeguatamente il menù pianificato.

#### **Telefono, TV**

All'interno della struttura è attivo un servizio di telefonia pubblica.

#### **Fumo**

In base alle disposizioni di legge, oltre che per rispetto della salute propria e altrui e per ragioni di sicurezza, in struttura è vietato fumare in tutti gli ambienti chiusi. I trasgressori saranno soggetti a sanzioni. Nel giardino dell'RTI è possibile fumare nel rispetto degli orari e nella quantità stabilita con lo staff.

#### **Assistenza spirituale**

E' prevista l'assistenza spirituale ogni settimana e la celebrazione della Santa Messa il sabato alle ore 16.00.

#### **Dimissione**

Ogni ospite è pregato di riconsegnare al personale la chiave dell'armadio.

### **9. TRASPARENZA**

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con i pazienti e/o terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni ..) .

La Direzione della Residenza Sole si rende disponibile a instaurare rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc....) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e/o terze parti interessate;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

### **10. TUTELA E RECLAMI**

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, per permettere il rispetto del diritto all'informazione, il rilascio del consenso informato, la tutela della privacy, il rispetto delle indicazioni dell'ospite in tema preferenze di culto, di attività da svolgere e scelte alimentari e di vestiario.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 14 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

La struttura inoltre periodicamente organizza corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalati alla Direzione o al Coordinatore della Struttura da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione della Residenza Sole, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione, nel rispetto della specifica procedura.

Le segnalazioni, che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare – conseguentemente - interventi di miglioramento, possono essere presentate attraverso invio di lettera, mail ([info@residenzasanitariasoale.it](mailto:info@residenzasanitariasoale.it)) o fax (0541/616228) con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata o tramite la compilazione della modulistica specificatamente predisposta presente nel punto informativo nell'ingresso.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema, in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi coinvolti e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere al Legale Rappresentante il riesame del reclamo inoltrato, per un definitiva risposta.

## **11. ALTRE INFORMAZIONI**

### **Formazione**

Il personale partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la qualità delle prestazioni e servizi erogati. Annualmente viene redatto il piano di formazione.

### **Servizio prevenzione e protezione**

La Residenza Sole ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da: valutazione dei rischi, valutazione del rischio incendio e del piano di emergenza interno (PEI) in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc... ed è dotata di una squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

<b>SOLE SRL</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>STD/CdS/RTI</b> rev. 04 Pag 15 di 15
<b>RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA A TRATTAMENTO INTENSIVO – RTI SOLE</b>		

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede una esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga.

- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

#### **Validità della Carta dei Servizi**

Questo documento è approvato dal Legale rappresentante e ha validità dal 03/07/2023. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può essere aggiornato.