

Carta dei Servizi



AGORÀ SALUS S.r.l.
Struttura Residenziale Socio Riabilitativa
SAede Operativa Via Mantova, 5 - località Castelverde – 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com - agorasalus@pec.it

Aggiornamento 03-10-2018

Carta dei Servizi

PREMESSA

Gentile Paziente,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Struttura Residenziale Socio Riabilitativa avvenga nei migliori dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le assicuriamo il massimo impegno e la totale disponibilità.

Con questa premessa, abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, sarà per un valido strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire una migliore qualità delle prestazioni.

Essa costituisce, altresì, uno strumento a Sua disposizione per aiutarci, con i suoi suggerimenti, a migliorare costantemente il nostro lavoro e ad implementare servizi con sempre maggior efficacia.

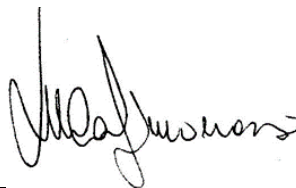
La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità. Le informazioni che vi troverà, Le saranno utili per soggiornarvi al meglio e per comprendere come anche Lei possa facilitare il lavoro degli operatori.

A tal fine, Le verrà periodicamente consegnato il questionario di “valutazione della qualità del servizio”. Potrà così esprimere, anche in maniera del tutto anonima se crede, il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni in merito al miglioramento dei servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame allo scopo di venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese, alle richieste ed alle esigenze dei nostri ospiti.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile o ai Dottori, mentre per qualunque necessità o informazione, può rivolgersi al personale di servizio.

Certi di poter contare sulla Sua preziosa collaborazione, le auguriamo un Buon Soggiorno.

La Direzione



Dott.ssa Cinzia Fazio
Medico Chirurgo
N. Iscr. Albo 59639
Specialista in Psichiatria
Abilitata all'esercizio della Psicoterapia
P. IVA 01882340563

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Carta dei Servizi

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della struttura e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali la struttura intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della struttura;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la struttura intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla struttura.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso gli ospiti/utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio. Essa è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, dell'esistente e della sua proiezione, con riferimento ai servizi che la struttura è in grado di offrire e di quelli che potranno essere nell'immediato futuro.



Carta dei Servizi

LA CARTA DEI SERVIZI DI AGORÀ SALUS.

Con la Carta dei Servizi, Agorà Salus, mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione della Struttura Residenziale Socio Riabilitativa Agorà Salus vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri Clienti.

Nella Carta dei Servizi, sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della Struttura è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che si vogliono raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Questo documento è, quindi, da interpretare in chiave dinamica e la Direzione si impegna ad aggiornarlo con cadenza annuale.

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Carta dei Servizi

CHE COS'È UNA STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO RIABILITATIVA A MEDIA ATTIVITÀ ASSISTENZIALE (S.R.S.R.).

Le Strutture Residenziali Socio-Riabilitative (S.R.S.R.) sono strutture socio-sanitarie di tipo comunitario per il trattamento volontario riabilitativo e il reinserimento sociale di pazienti adulti con un processo di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti, non trattabili a domicilio o in strutture socio-assistenziali, che necessitano di periodi di ospitalità di medio lungo termine in un contesto comunitario o alloggiativo familiare a diversi livelli di assistenza:

S.R.S.R. a elevata intensità assistenziale socio-sanitaria (24 ore/24)

S.R.S.R. a media intensità assistenziale socio-sanitaria (12 ore/24)

Le S.R.S.R. a MEDIA intensità sono strutture per pazienti con una condizione di stabilizzazione della patologia e con sufficienti livelli di autonomia tali da richiedere un supporto sociale e riabilitativo solo per una porzione della giornata da parte di figure professionali con funzioni di sostegno e di supporto alla gestione della vita quotidiana.

Agli ospiti delle strutture residenziali psichiatriche devono essere garantiti:

- Un ambiente il più possibile simile, per orari e ritmi della vita quotidiana, ad un contesto di vita familiare ed un clima emotivo favorente la convivenza comunitaria;
- La continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, fatte salve giustificate indicazioni cliniche contrarie;
- La socializzazione all'interno e all'esterno della struttura anche con l'apporto di organizzazioni di partecipazione e di volontariato;
- La partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di intervento e/o il coinvolgimento delle persone che, al di fuori del rapporto di parentela, intrattengono con il paziente relazioni di carattere affettivo, fatte salve giustificate indicazioni cliniche contrarie;
- Il collegamento con le strutture del DSM del territorio su cui insiste la struttura residenziale psichiatrica e il collegamento con le strutture del DSM di provenienza, ovvero di pertinenza territoriale per la presa in carico.

Carta dei Servizi

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DESTINATARI

Operiamo nel campo dell'assistenza sociale e residenziale da giugno del 2005 accogliendo, nella nostra struttura socio-riabilitativa di Castelverde (LT), pazienti di competenza psichiatrica in ordine alla Determinazione Regionale n. 252-21/03/2003.

Agorà Salus si rivolge a pazienti di competenza psichiatrica a partire dal 18° anno di età

Il tipo di assistenza offerto è a media intensità, con personale altamente qualificato presente per 12 ore/giorno. Forniamo un servizio integrato Medico-Psicologico-Assistenziale prevalentemente rivolto alla cura e alla riabilitazione di tutte quelle persone che, altrimenti inseriti in contesti a maggior protezione o al contrario fatti precocemente rientrare in contesti non protetti, rischierebbero di rallentare o vanificare il loro percorso riabilitativo, di cura e di reinserimento sociale.

La scelta di operare in regime di media intensità assistenziale è funzionale all'obiettivo di far raggiungere agli ospiti, ormai giunti ad un buon grado di compensazione e di autonomia, un'adeguata performance nella gestione dei bisogni di vita; tale modalità garantisce, infatti, una attuazione concreta del percorso riabilitativo in un contesto comunque protetto: al termine di un'iniziale fase di adattamento al nuovo ambiente, il paziente viene gradualmente responsabilizzato alla cura del proprio spazio personale, degli spazi condivisi ed in generale alla gestione di tempi e spazi della vita quotidiana, nel rispetto delle regole generali della comunità. Proseguendo con il percorso psicoterapeutico e riabilitativo, ove possibile si prospettano al paziente importanti movimenti di reinserimento sociale; Alcuni ospiti potranno infatti completare il loro percorso riabilitativo accostandosi concretamente al mondo dello studio o del lavoro.

Agorà Salus si pone come passaggio intermedio fra la permanenza in strutture a più elevata intensità assistenziale e una successiva fase di maggior autonomia (ritorno a casa, abitazione autonoma etc.). Tale passaggio intermedio permetterà di rafforzare le potenzialità di crescita, di responsabilizzazione del singolo individuo con progetti mirati al raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia ed indipendenza del singolo.

Agorà Salus si pone l'obiettivo di valorizzare la psicoterapia come presupposto fondamentale al percorso riabilitativo, e in tal senso offre ai pazienti un'attività psicoterapeutica intensiva 5 giorni su 7, strutturata con colloqui individuali e attività di gruppo per tutta la durata del percorso comunitario.

Sebbene vengano effettuate significative attività di gruppo (psicoterapia di gruppo, gruppo cinema, gruppo lettura, passeggiate, escursioni, laboratori di cucina, atelier di arti applicate, corsi di informatica, corso base di lingue straniere, ginnastica dolce, balli di gruppo etc.), vengono mantenuti numerosi momenti di cura e riabilitazione personale in base alle singole attitudini e al grado di autonomia raggiunto dal

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Carta dei Servizi

paziente (psicoterapia individuale, lezioni personali di informatica per il conseguimento della patente europea, lezioni individuali di cucina, insegnamento e successiva collaborazione attiva nello svolgimento di tutte le attività domestiche e nel portare a termine responsabilmente commissioni/mansioni affidate, preparazione autonoma della terapia sotto il controllo degli infermieri).

In questo modo garantiamo agli ospiti la possibilità di sperimentarsi in un'ampia gamma di attività, al fine di costruire o ricostruire concrete capacità e competenze che permettano di affrontare, una volta terminato il percorso presso Agorà Salus, il rientro in famiglia, la vita autonoma, l'inserimento lavorativo.

Attraverso una attenta selezione dei pazienti ci poniamo inoltre l'obiettivo di garantire una omogeneità di gruppo, altro punto di forza per il proseguimento effettivo dei programmi. In questo senso, Agorà Salus si premura di valutare accuratamente la consapevolezza di malattia e la motivazione alla cura di ogni nuovo paziente richiedente.

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa Agorà Salus, accoglie ogni ospite con cortesia e disponibilità in quanto fonda la propria identità su valori ben definiti quali:

- * **L'innovazione**
- * **La Qualità**
- * **La professionalità**
- * **L'Unicità**
- * **Il Rispetto**

L'obiettivo è far in modo che ogni ospite si senta assistito secondo le proprie esigenze e preferenze personali, in un clima ospitale e familiare e nello stesso tempo altamente professionale.

Ciò che caratterizza il lavoro del team è la particolare attenzione riservata al paziente dal momento dell'ingresso in struttura e per tutta la permanenza.

CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Ad oggi l'accesso alla struttura avviene tramite richiesta da parte del Centro di Salute Mentale (CSM) di appartenenza del paziente, secondo quanto disposto dalla normativa vigente (DCAU00188 del 14-05-2015). Il terapeuta privato può inviare al CSM o tramite richiesta diretta da parte del paziente o dei suoi familiari.

A richiesta pervenuta, la Struttura invia il "Modulo di Proposta di Inserimento" che il Centro di Salute Mentale provvede a restituire compilato con i dati del paziente, una breve relazione sullo status psicopatologico e altre informazioni richieste; una volta ricevuto il suddetto modulo debitamente compilato dal CSM, Agorà Salus valuta la possibilità di inserimento presentato (se in linea con il tipo di prestazione

Carta dei Servizi

offerta).

A fronte di un esito positivo da parte nostra, vengono programmati almeno 3 incontri conoscitivi (con il CSM, il paziente e, ove possibile, la famiglia) alla presenza dello psichiatra, degli psicoterapeuti e del responsabile della struttura.

Durante gli incontri vengono illustrate le modalità di funzionamento della struttura, del percorso terapeutico riabilitativo proposto, viene valutato lo status psicopatologico del paziente nonché la sua reale motivazione all'inserimento e quindi alla volontà di affrontare un percorso di cura di media-lunga durata (la durata non può essere valutata in questa fase ma in corso d'opera e caso per caso).

Viene concordato con l'èquipe curante il progetto Terapeutico Individuale.

Superati i colloqui viene stabilita definitivamente la data di accesso alla struttura e viene inviata alle autorità referenti tutta la documentazione occorrente per l'inserimento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

Eguaglianza

La Struttura si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzioni di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il personale della Struttura prende in considerazione l'individuo come "persona", cui è rivolta l'assistenza socio-riabilitativa di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che, come tale, deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità

Tutti gli operatori della Struttura sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti, agendo secondo un criterio di costante inseguimento dell'obiettivo terapeutico e riabilitativo.

Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale della Struttura vengono erogate regolarmente e senza soluzioni di continuità. In caso di disservizi, imprevisti ed eventi non programmabili, agli utenti sono fornite tempestivamente informazioni adeguate, in modo da limitare al minimo il conseguente disagio, garantendo, comunque, le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza;

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Carta dei Servizi

Umanità e Cortesia

L'attenzione degli operatori di Agorà Salus è centrata sulla persona, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

A tal fine tutto il personale è tenuto ad agevolare gli Utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla Struttura è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (presentazione di reclami e istanze, formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Tutela dei diritti del malato, dei familiari e del cittadino. La Direzione della Struttura si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. Attualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Sicurezza

Agorà Salus mette in atto quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro

Economicità

Agorà Salus gestisce rigorosamente la totalità dei servizi, secondo il principio di economicità cercando di ridurre al minimo gli sprechi

Tutela dell'ambiente

La Struttura svolge la sua attività nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente e per la tutela della salute;

Riservatezza

Agorà Salus gestisce le informazioni concernenti gli utenti, delle quali viene a conoscenza nell'espletamento della propria attività, nel rispetto della privacy.

Il Trattamento e la Protezione dei Dati Personali avviene attraverso il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2018) in vigore dal 25 Maggio 2018 che stabilisce le nuove regole per trattare i

Carta dei Servizi

Dati Personali all'interno della Comunità Europea e disciplina l'esportazione dei Dati Personali al di fuori dei confini UE. Il Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation)

Trasparenza

Agorà Salus si propone di far conoscere alla collettività l'operato della società operando, come noto, anche con le Amministrazioni pubbliche.

Efficacia ed efficienza

Presso Agorà Salus, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La direzione della Struttura si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione della Struttura garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Tali funzioni sono assicurate dal **Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

Questa funzione è svolta dal Responsabile URP o suo delegato.

La funzione relativa all'informazione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Residenza Agorà Salus.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno della Struttura è svolta dal Responsabile della Struttura unitamente allo psicoterapeuta e allo psichiatra.

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Carta dei Servizi

Il suddetto personale è in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di essere ascoltato e compreso circa le sue aspettative e le sue necessità. Il personale disposto cura l'accoglienza del paziente durante le 12 ore diurne.

Tutela

La funzione relativa alla tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

Responsabile URP che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito

Partecipazione

La Direzione della Struttura intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'Ente stesso e l'utenza; Inoltre favorisce, se richiesto, la presenza e l'attività in Struttura di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della Struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

Informazione ai CARE GIVER

La stretta collaborazione tra i servizi offerti da AGORA' SALUS e i familiari del paziente è parte essenziale di una buona cura. È importante, da un lato, capire la natura precisa delle esperienze stressanti che vivono i familiari del malato psichiatrico e, dall'altro, osservare come le famiglie stesse giochino un ruolo importante nel processo di esordio e stabilizzazione della malattia del paziente.

La comunicazione con i caregivers, a partire dalla fase di pre-inserimento del paziente e per tutto il percorso riabilitativo, si dimostra strumento assolutamente imprescindibile per la buona riuscita del caso clinico. La comunicazione è bidirezionale: l'equipe medica potrà offrire una finestra di dialogo e comprensione al familiare del malato, facilitando i periodici rientri in famiglia e lavorando su una migliore gestione dei rapporti inter-familiari. I caregivers, dal canto loro, potranno essere fonte di importanti informazioni circa la vita passata del paziente e, nel corso della cura, potranno offrire un feedback circa

Carta dei Servizi

l'andamento del paziente, in funzione dei possibili cambiamenti nei rapporti familiari durante i periodici ritorni a casa.

È fondamentale che i caregivers stabiliscano con l'equipe curante un clima di collaborazione e fiducia, concordando con il case-manager del caso clinico ogni incontro, uscita, ritorno a casa etc.

Tutto questo avviene attraverso:

- CONSEGNA AL CAREGIVER DELLA CARTA DEI SERVIZI
- INCONTRI PERIODICI PRESSO AGORA' SALUS CON LA FAMIGLIA E IL PAZIENTE
- INCONTRI PERIODICI PRESSO AGORA' SALUS CON LA FAMIGLIA IL PAZIENTE E IL CSM
- COSTANTE CONTATTO TELEFONICO CON I CAREGIVER PER MANTENERLI AL CORRENTE SULLO STATO DEL PAZIENTE E PER CONCORDARE OGNI AZIONE UTILE AL CASO
- INCONDIZIONATA APERTURA NELL'ACQUISIZIONE DI QUALSIVOGLIA COMUNICAZIONE DA PARTE DEI PAZIENTI E DEI CAREGIVERS
- IL CAREGIVER POTRA' IN QUALSIASI MOMENTO METTERSI IN CONTATTO CON IL DIRETTORE SANITARIO
- A DISPOSIZIONE INOLTRE IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E IL MODULO RECLAMI

RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

I DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito con ogni attenzione possibile, con rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di essere individuato col proprio nome e non con la propria patologia.
3. Il paziente ha diritto di essere informato circa le prestazioni sanitarie che gli vengono erogate nonché le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura le informazioni complete e comprensibili in merito alla propria terapia alle relative prognosi.
5. Il paziente, salvo i casi di urgenza, ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere il consenso informato prima di essere sottoposto a terapia o ad intervento. Ove il sanitario rilevi l'opportunità dell'informazione diretta la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Carta dei Servizi

6. Il paziente ha diritto di proporre reclami che la struttura è obbligata ad esaminare tempestivamente e ad informare il paziente circa l'esito degli stessi.

I DOVERI

1. Il cittadino, quando accede alla Struttura operativa è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la Direzione.
2. L'accesso nella struttura esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.
5. Chiunque si trovi nella Struttura è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Utenti.
6. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti (rumori, luci accese, radioline o televisori con volume alto, ecc.).
7. E' dovere rispettare il riposo degli altri Utenti.
8. E' tassativamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
8. L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
11. Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento ed il benessere del cittadino.



Carta dei Servizi

12. Chiunque si trovi nella Struttura è chiamato al rispetto del più specifico Regolamento Interno (consegnato all'ingresso ai pazienti), consultabile in bacheca

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde – 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina – Partita I.V.A. 02140820594

PROGETTO DI SPESA

La retta giornaliera applicata per il soggiorno presso le Strutture SRSR 12 h che operano in regime di accreditamento con la Regione Lazio per l'anno 2018 è di 81,00 euro/die per 7 giorni a settimana (secondo quanto stabilito dal DCA 101/2010).

La quota Sanitaria, pari al 40% della tariffa giornaliera vigente è a carico del Sistema Sanitario.

La quota Sociale di suddetta retta a carico del Comune di Residenza e/o del paziente utente è pari al 60% della tariffa giornaliera vigente. Le modalità di calcolo della quota di contribuzione comunale e della corrispondente quota di contribuzione dell'utenza, graduata proporzionalmente in base al reddito ISEE fino al raggiungimento della soglia ISEE pari a € 20.000,00 al di sopra della quale la quota sociale resta interamente a carico dell'assistito.

I pazienti di età compresa tra i 18 e i 25 anni sono esentati dalla compartecipazione alla spesa e l'intera tariffa giornaliera vigente è a carico del Sistema Sanitario.

La retta comprende unicamente le prestazioni di carattere sanitario, assistenziale e alberghiero erogate nell'arco delle 24 ore per il periodo di presenza concordato con il DSM di appartenenza.

La retta non comprende le spese personali del paziente, gite, soggiorni al di fuori della struttura, l'acquisto dei medicinali, abiti e/o qualsiasi extra e comunque tutto ciò che non è inserito nel punto "la retta comprende".

I farmaci non sono forniti dalla struttura ma vengono acquistati tramite impegnativa del medico di base o del medico psichiatra a cura del paziente o della famiglia.

Alla famiglia o al paziente stesso spetta il rifornimento dei farmaci.

il paziente ha la facoltà di domiciliarsi presso la struttura ottenendo, per il periodo dell'inserimento, il medico di base di zona e sollevando così la famiglia dal dover fornire periodicamente le varie ricette o direttamente i farmaci.

La struttura potrà anche occuparsi dell'approvvigionamento dei farmaci. I farmaci a pagamento verranno acquistati dalla struttura in farmacia con scontrino intestato al paziente e successivamente il costo dovrà essere rimborsato dalla famiglia o dal paziente alla struttura.

Carta dei Servizi

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

Il programma, Le fasi evolutive

Il processo terapeutico-riabilitativo si articola in linea di massima in tre fasi.

PRIMA FASE

OBIETTIVI PRIORITARI

- controllo dei sintomi psicopatologici con adeguata terapia farmacologica
- monitoraggio delle reazioni di adattamento
- cura della persona e dello spazio dove abita
- cura della salute e controllo delle abitudini di vita

SECONDA FASE

OBIETTIVI AGGIUNTIVI

- coinvolgimento nelle attività domestiche secondo turnazione
- attività socialmente utili ed espressive (computer, giardinaggio, disegno etc.)
- strutturazione di attività nel tempo libero in vista di un'integrazione in contesti sociali esterni (cinema, hobby, gite, commissioni, volontariato)

TERZA FASE

PREPARAZIONE ALLA DIMISSIONE

- consolidamento ed armonizzazione dei rapporti con familiari e conviventi
- consolidamento della cura della propria persona, dello spazio dove abita in prospettiva del rientro a casa, del passaggio in gruppo appartamento etc.
- apertura verso i rapporti sentimentali e sociali al di fuori della famiglia
- possibilità di qualificarsi per il lavoro, anche in contesti protetti, o per la frequenza di corsi di studio

Il lavoro riabilitativo è attuato (quando possibile) a stretto contatto con la famiglia di provenienza e con il territorio dove la struttura è collocata.

FOLLOW UP

Il periodo successivo alla dimissione è un periodo molto delicato per i pazienti.

Agorà Salus propone una serie di controlli medici e psicoterapeutici programmati, altrimenti detti di follow-up .

Attraverso il follow-up si può infatti monitorare clinicamente l'andamento clinico post-dimissione, facilitando il recupero e il reinserimento sociale nella vita in totale autonomia scongiurando peggioramenti.

Il follow up è un servizio privato a pagamento che esula dal percorso Socio Riabilitativo concordato con i servizi di appartenenza.

Le attività terapeutiche specifiche

AREA RIABILITATIVA

- laboratori di cucina (individuale e di gruppo)
- gruppi di discussione e gruppi di lettura
- gruppo cinema
- insegnamento e collaborazione attiva in tutte le attività domestiche
- laboratorio di educazione ambientale con cura dell'ampio giardino e degli animali domestici ospitati
- su richiesta laboratorio di arti applicate: disegno, pittura, ricamo, dècoupage, cartonaggio etc. (attività sempre meno adottate in quanto si prediligono le attività svolte in autonomia esterne alla struttura come piscina palestra gite ecc.)
- ginnastica dolce, balli di gruppo (sempre meno adottato in quanto si prediligono le attività svolte in autonomia esterne alla struttura come piscina palestra gite ecc)
- laboratorio informatico sia individuale che di gruppo (dall'uso base del P.C. a corsi avanzati,)
- Ricerca lavoro
- attività varie di gruppo (spettacoli, cinema, mostre, passeggiate, gite)
- commissioni/mansioni
- responsabilizzazione e insegnamento alla preparazione/somministrazione autonoma della terapia farmacologica

AREA MEDICO PSICHIATRICA

- visite e colloqui psichiatrici, con frequenza settimanale interna, orientati in senso psico-terapeutico (monitoraggio costante della terapia)
- psicoterapia di gruppo con cadenza trisettimanale (gruppo psicodinamico, gruppo cinema/lettura, gruppo lettura giornali)
- psicoterapia individuale con cadenza settimanale
- incontri periodici con il paziente e familiari tenuti da Psichiatra e Psicologo-Psicoterapeuta
- visita medica, secondo necessità, e con sicura cadenza mensile (controlli di routine a periodicità costante)

Grande attenzione viene inoltre data alla formazione/supervisione/sostegno dell'intera équipe di operatori con tassativa cadenza settimanale. Gli incontri sono coadiuvati da Psichiatra e Psicologo-Psicoterapeuta.

La Struttura

La struttura residenziale, immersa in un rigoglioso giardino di 3800 mq., può ospitare fino a 10 persone.

A disposizione degli ospiti un grande prato, palme, ulivi, piante da frutto e un bellissimo roseto oltre a diverse zone attrezzate per lo svago all'aperto.

Numerosi spazi comuni per i momenti ricreativi, di relax o per lo svolgimento delle attività di gruppo.

Ampi anche gli spazi dedicati alla cucina e alla sala da pranzo.

Tutte le camere da letto (1 singola, 3 doppie e 1 tripla) sono confortevolmente arredate, fornite di presa TV, presa telefono, pulsante di chiamata/allarme per ogni letto e ampio terrazzo corredato di tavolino e sedie.

L'immobile è inoltre dotato di sensori antincendio con rivelatori di fumo e di calore in ogni stanza.

Secondo la normativa vigente, nella struttura non è permesso fumare.

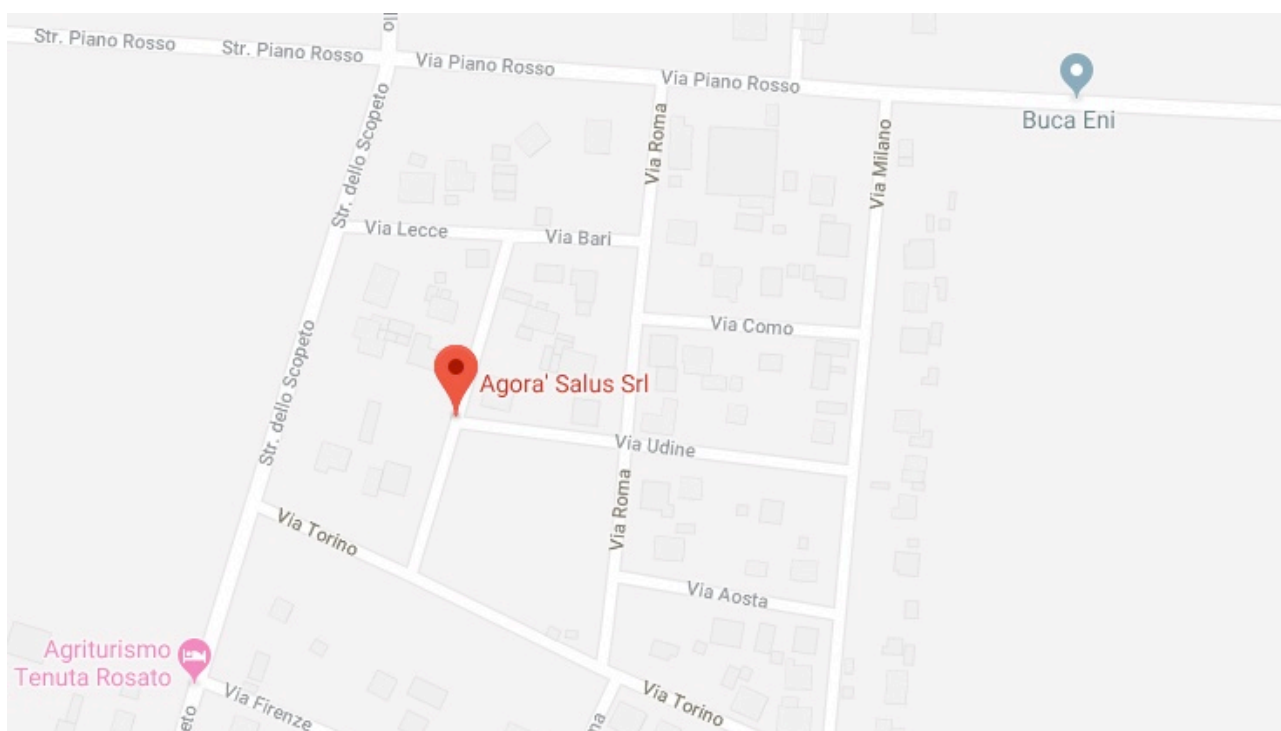
Carta dei Servizi

Dove siamo

La struttura si trova in via Mantova n° 5 in località Castelverde a meno di 1 km da Borgo Bainsizza e a circa 6 km da Latina.

È facilmente raggiungibile percorrendo la S.S. 148 (Pontina) in direzione Latina.

Uscire a “Borgo Bainsizza - Borgo Podgora”, seguire le indicazioni per Borgo Bainsizza; superare la località Sant’Ilario; superare l’incrocio con via Piano Rosso (inizio Castelverde), svoltare la prima a sinistra (via Lecce), poi, la prima a destra (via Mantova) fino al civico n.5.



AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde – 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina – Partita I.V.A. 02140820594

RIFERIMENTI UTILI AL PAZIENTE E AI FAMILIARI (CARE GIVER)



Consulta regionale per la salute mentale

Il Presidente Daniela Pezzi
Via della Pisana n. 1301 – 00163 Roma
tel 06.65932921
salute.mentale@areasanitaria.it

Associazioni dei familiari per la difesa dei diritti dei pazienti psichiatrici:

ARAP Maria Antonietta Buonagurio m_buonagurio@virgilio.it
DIAPSIGRA, Giacomo Nicastro giacomonicastro9@gmail.com
FINALMENTELIBERA, Eugenio Ricci mr.eugenio.ricci@gmail.com
PROMO, Romano Dionisi ing.romanodionisi@gmail.com; associazione.promo@yahoo.it
VOLONTARI IN ONDA, Elena Canali volontarinonda@gmail.com
ARESAM aresam@tiscali.it

Utenti:

INSIEME CON TE, Anna Giuliano info@insiemeconte.org
L' AURORA, Pietro Zampolini associazionelaurora2011@gmail.com

Volontariato:

CARITAS diocesana di Roma, Daniela Pezzi salute.mentale@areasanitaria.it
SCALEA93, Giovanna Penati giovanna.penati@gmail.com scalea93@gmail.com

Società scientifiche:

Psichiatria Democratica, Antonello D'Elia antonellodelia2@gmail.com
psichiatriademocraticalazio@gmail.com
Soc.Ital.Psichiatria SIP, GianMarco Polselli gmpolselli@gmail.com
Soc.Ital.RiabilitazPsic SIRP, Paolo Del Nero p.delnero@virgilio.it

Carta dei servizi offerti al paziente

ACCOGLIENZA

Prestazione	Richiesta
Valutazione del paziente	Se richiesta direttamente dal paziente, dallo Specialista privato si invita a prendere contatto con CSM di appartenenza per richiesta ufficiale e valutazione del paziente attraverso 4 incontri conoscitivi. Dopo la prima valutazione, verranno effettuati almeno 3 incontri di valutazione-conoscitivi per poi procedere con l'inserimento secondo disponibilità posti
Lista di attesa	Il paziente viene inserito in lista d'attesa previa richiesta di inserimento nella stessa da parte del dipartimento di salute mentale di appartenenza del pz. (dopo rilascio verbale UVM)
Progetto Terapeutico Individuale (PTI)	Redatto dall'équipe curante territoriale in accordo con la tipologia di servizio offerto

SOGGIORNO

Prestazione	Requisiti
Colloquio di ingresso	Al momento dell'accettazione
Inizio/Revisione della terapia	Entro 24h. Dall'ingresso
Visita psichiatrica	Settimanale
Visita medica	Mensile e comunque in caso di necessità
Rilevazione della soddisfazione degli ospiti	bimestrale
Valutazione psicopatologica standardizzata	All'ingresso, poi semestrale, secondo direttive
Stesura del PTRP	A nostra cura secondo direttive (6/12mesi)
Invio relazione clinica sul paziente	A nostra cura secondo direttive (6/12mesi)
Informazioni sul paziente	Ad ogni richiesta, in accordo con il PTI
Disponibilità telefonica del Responsabile	Ad ogni richiesta, in accordo con il PTI
Gestione della terapia	A carico degli operatori (Psichiatra, infermiere, O.S.S.); Insegnamento dell'automedicazione (preparazione della terapia) sotto il controllo dell'infermiere
Visite specialistiche	In caso di necessità, in accordo con i familiari e/o DSM
Accesso ai familiari	Secondo Regolamento

TERMINE RESIDENZA

Prestazione	Requisiti
Rilevazione della soddisfazione degli ospiti	bimestrale
Programma della dimissione	In accordo con il PTI
Dimissione	Concordata con il DSM e i familiari
Diagnosi dimissione	DSM IV
Richiesta relazione clinica	Alla dimissione concordata
Rilascio relazione clinica	Entro 30 gg. dal termine della residenza

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594

Equipe di riferimento

Direttore Sanitario	_____	Cinzia Fazio
Amministratore Unico:	_____	Luca Simonassi
Responsabile Struttura:	_____	Silvia Baglioni
Psichiatra Psicoterapeuta:	_____	Cinzia Fazio
Psicologo Psicoterapeuta:	_____	Canio Tedesco, Roberto Zucchini
Responsabile Clinico e dei		
Progetti Terapeutico – Riabilitativi	_____	Canio Tedesco
Psicologo Psicoterapeuta in formazione	_____	Marco Olivelli
Dottore in psicologia:		Alessia Vernarelli
Responsabile Tutor tirocinanti		
pre e post-laurea	_____	Canio Tedesco
Formazione personale interno :	_____	Canio Tedesco
Assistente Sociale:	_____	Eleonora Mazzucco
Infermiere Professionale:	_____	Maria F. Villavicencio D.
O.s.s.:	_____	Catia Cosmi, Paola Colonna, Silvia O. Baglioni
Operatori:		Alicja Serdakowska, Deborah Lorenzin
Responsabile Contatti e Relazioni Esterne:	_____	Silvia Baglioni



Carta dei Servizi

AGORÀ SALUS S.r.l.

Via Mantova, 5 - località Castelverde - 04012 Cisterna di Latina - Latina
telefono 069685473 silviabaglioni.agorasalus@gmail.com

Sede legale: via dei Volsini, 13 - 04100 Latina - Partita I.V.A. 02140820594