

CARTA DEI SERVIZI

**RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE
PSICHIATRICA (RSAP)
IL CAPRIFOGLIO**



IL CAPRIFOGLIO

CHIOSSONE

RESIDENZA SANITARIA PSICHIATRICA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA *IL CAPRIFOGLIO* – CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
UBICAZIONE.....	2
DESCRIZIONE	3
COME LAVORIAMO.....	3
CHI POSSIAMO ACCOGLIERE	3
AUTORIZZAZIONI	4
PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA	4
ORGANIZZAZIONE.....	4
SERVIZI EROGATI.....	5
ASSISTENZA MEDICA: PSICHIATRICA E INTERNISTICA.....	5
PSICOTERAPIA.....	5
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	5
ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	5
ASSISTENZA EDUCATIVA.....	5
ASSISTENZA PSICOLOGICA.....	6
SERVIZIO SOCIALE	6
SERVIZIO DI PORTINERIA	7
SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	7
SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	7
SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.....	7
SERVIZI ESTERNI A PAGAMENTO	7
SERVIZI AMMINISTRATIVI	7
GIORNATA TIPO	8
COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA.....	8
RETTE	8
INDICATORI DI QUALITÀ	10
INFORMAZIONI	10
RECLAMI	10
LA FONDAZIONE CHIOSSONE	11

PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione (www.chiossone.it) e l'Assistente Sociale ne fornisce copia. Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni ospite, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Ospiti;
- **CONTINUITÀ** - i servizi vengono erogati in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Ospite;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

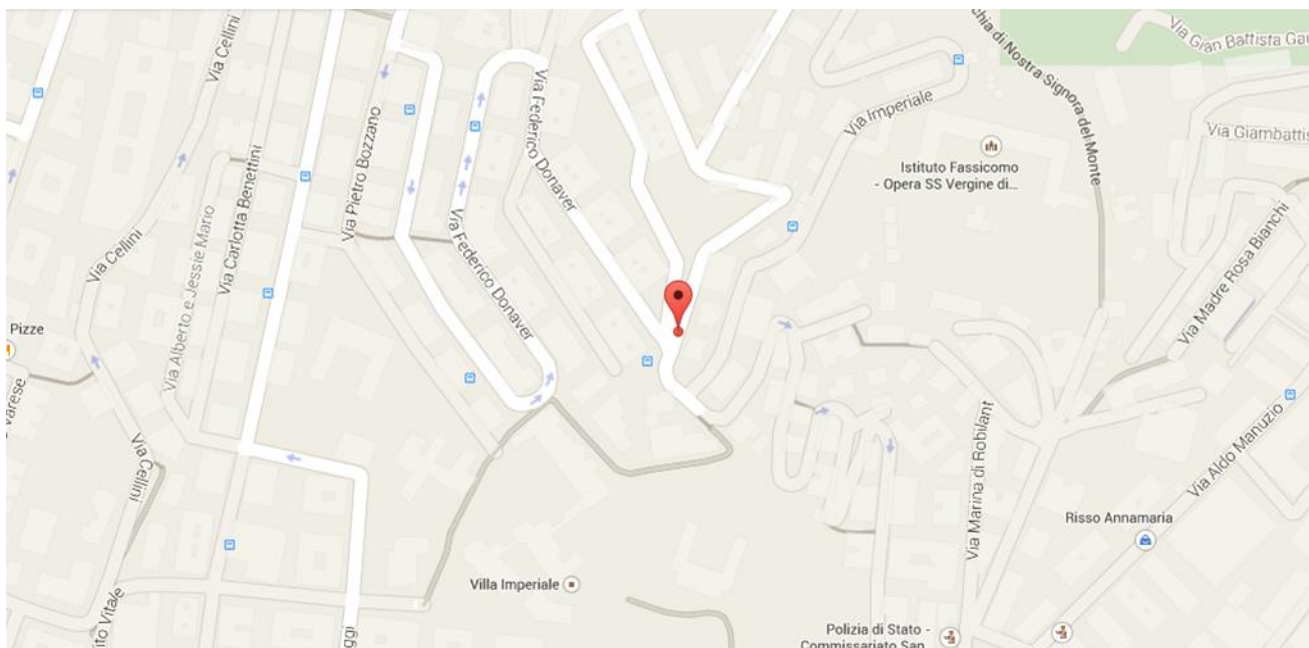
A tutti gli Ospiti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla cura e assistenza;
- alla tutela;
- al rispetto della persona e delle sue convinzioni personali;
- di espressione, in particolare del proprio sentimento religioso e delle esigenze di culto;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

UBICAZIONE

La Residenza si trova in Salita Nuova Nostra Signora del Monte 8, nella zona di San Fruttuoso, sovrastante la Villa Imperiale.

È facilmente raggiungibile in pochi minuti dalla Stazione di Genova Brignole e dalle vicine Piazza Martinez e Piazza Terralba con mezzo pubblico (bus 385).



DESCRIZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale Psichiatrica *Il Caprifoglio* è dotata di 44 posti letto (40 in convenzione ASL, 4 a trattativa privata) e disposta su quattro piani, serviti da ascensore, con ottima vista sulla città.

Un giardino al primo piano e un ampio terrazzo al terzo sono attrezzati con verde e pergolato per il soggiorno degli ospiti, che dispongono altresì di due ampi saloni, una sala da pranzo e stanze per attività terapeutico-riabilitative. Le camere (da 2, 3 o 4 posti letto) – tutte dotate di servizi igienici – sono ariose e luminose e possono essere personalizzate.

COME LAVORIAMO

Il Caprifoglio – residenza in origine nata come superamento dell'ospedalizzazione manicomiale – cerca in prima istanza di realizzare un'umanizzazione di tutti gli interventi (medici, infermieristici, psicologici, educativi, assistenziali e sociali), prendendo in carico gli ospiti attraverso una forte collaborazione interprofessionale tra i diversi operatori presenti nella struttura e realizzando interventi riabilitativi personalizzati.

CHI POSSIAMO ACCOGLIERE

La Residenza è rivolta a soggetti affetti da disturbi psichici a esordio non recente e già sottoposti a trattamenti terapeutici nei presidi pubblici ospedalieri e/o territoriali di salute mentale, per i quali può essere utile un inserimento in ambito residenziale. Si tratta pertanto di persone con esiti più o meno stabilizzati di patologie psichiatriche, a rischio sia di riacutizzazione sia di progressiva involuzione, necessitanti di assistenza a medio o a lungo termine.

La finalità principale è quella di favorire la reintegrazione nel contesto sociale e di agire sulle risorse personali, valorizzandole con interventi sanitari, psico-educativi e sociali. La specificità di tale trattamento caratterizza questa residenza collocandola nell'ambito delle strutture intermedie psichiatriche tra ospedale e territorio.

AUTORIZZAZIONI

Nel corso della sua attività la RSAP *Il Caprifoglio* ha ottenuto l'Autorizzazione definitiva del Comune di Genova (n° 171 del 18 dicembre 2012) e l'Accreditamento regionale (n° 7624 del 1 dicembre 2022).

La struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (numero 7406/02/S) certificato sulla base della norma ISO 9001.

PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

- Medico Psichiatra, con funzioni di Responsabile (L.R. 20/96)
- Medico Internista
- Psicologo Psicoterapeuta
- Coordinatrice Infermieristica (indossa divisa bianca con bordino rosso)
- Educatori Professionali
- Personale Infermieristico, sulle 24 ore (indossano divisa bianca con bordino blu)
- Operatori Socio Sanitari, sulle 24 ore (indossano divisa azzurra)
- Assistente Sociale
- Supervisore psichiatra psicoanalista esterno

ORGANIZZAZIONE

All'interno dell'équipe di lavoro allargata – che si incontra regolarmente in riunione clinica generale – esistono delle mini-équipe composte da un educatore, un infermiere professionale, un operatore socio-sanitario e l'assistente sociale che hanno in carico gli ospiti divisi per gruppi.

Gli operatori della mini-équipe sviluppano il progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP), periodicamente discusso, verificato e condiviso con i referenti territoriali come anche con i famigliari e/o amministratore di sostegno dell'utente.

La presa in carico avviene anche attraverso un attento lavoro di ricerca e di revisione della documentazione clinica che giunge alla nostra osservazione, delle relazioni parentali, delle diagnosi formulate nell'arco della vita e delle terapie farmacologiche già effettuate.

Sono inoltre obiettivi fondamentali il mantenimento o il recupero dei rapporti familiari nelle situazioni critiche e l'inserimento nel tessuto sociale del quartiere ove sorge la Residenza.

La gestione delle risorse economiche dell'ospite a fini rieducativi è perseguita, ove necessario, con la collaborazione dell'amministratore di sostegno (Legge 6/2004) o di altre figure di tutela civile.

SERVIZI EROGATI

ASSISTENZA MEDICA: PSICHIATRICA E INTERNISTICA

L'assistenza medico-psichiatrica è rivolta all'inquadramento clinico, alla stabilizzazione e al miglioramento delle condizioni psico-fisiche degli ospiti, alla adeguata terapia psicofarmacologica, alla gestione delle emergenze e al controllo delle riacutizzazioni della patologia psichiatrica. Le osservazioni mediche si integrano con le valutazioni delle altre figure dell'équipe per l'organizzazione del progetto riabilitativo.

L'assistenza medica internistica garantisce la diagnosi e cura di tutte le patologie non psichiatriche. Particolare cura è rivolta alle malattie somatiche intercorrenti e alla prevenzione, basata su controlli regolari dei più importanti parametri ematochimici, indagini strumentali e specialistiche.

PSICOTERAPIA

Interventi di psicoterapia di supporto si applicano attraverso colloqui programmati da psichiatra e psicologa all'interno del setting istituzionale.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Si esplica, 24 ore su 24, attraverso:

- relazione quotidiana con gli ospiti;
- somministrazione delle terapie farmacologiche;
- monitoraggio delle condizioni cliniche degli ospiti;
- controlli periodici dei parametri vitali;
- accompagnamento degli ospiti all'ospedale per visite specialistiche.

ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

Si esplica, 24 ore su 24, attraverso:

- assistenza alla persona e cura dell'igiene personale, intesa anche come stimolazione dell'ospite a una maggiore autonomia;
- cura dell'aspetto estetico e attenzione al vestiario;
- attività domestico-alberghiera sull'unità di base (armadio, letto e comodino).

ASSISTENZA EDUCATIVA

L'intervento educativo mira a costruire una relazione significativa con l'ospite, che valorizzi le parti sane della sua personalità, le capacità individuali e offra sostegno e contenimento.

Sono obiettivi primari il miglioramento della qualità della vita, il raggiungimento di un sufficiente livello di sicurezza e di autonomia, il contenimento della regressione.

Strumenti per il loro raggiungimento sono:

- l'elaborazione – e la verifica periodica – di un progetto riabilitativo individualizzato;
- la gestione delle risorse economiche individuali;

- l'organizzazione di attività riabilitative, culturali, ludico ricreative;
- colloqui educativi.

Il gruppo degli educatori organizza:

- laboratorio manufatti;
- gruppo espressione creativa e ceramica;
- cineforum;
- gruppo lettura libri/quotidiano;
- tornei calcetto;
- mercatino interno;
- laboratorio giardinaggio;
- laboratorio cucina;
- assemblea degli ospiti;
- attività domestiche di vita quotidiana, di cura dei propri effetti personali, del sé e degli spazi comuni;
- attività psicomotoria;
- attività per mezzo animali;
- corso scolastico di educazione permanente;
- stesura e pubblicazione del periodico *Il foglio del Caprifoglio*;
- uscite periodiche individuali mirate a soddisfare le esigenze dell'ospite;
- uscite formative di gruppo;
- gite.

La programmazione delle attività viene aggiornata annualmente, sulla base dei risultati conseguiti e della valutazione clinica.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

- supervisione dei progetti terapeutico riabilitativi individualizzati;
- supervisione degli interventi e delle attività individuali e di gruppo condotti dall'équipe educativa.

SERVIZIO SOCIALE

Si avvale di un'assistente sociale che fornisce supporto per l'ingresso e l'integrazione dell'ospite in RSAP, intervenendo come tramite per le famiglie e gli amministratori di sostegno, i curatori o tutori nello svolgimento delle pratiche amministrative, pensionistiche e patrimoniali.

L'assistente sociale, con gli educatori, cura la gestione delle attività sociali e aiuta gli ospiti nell'uso del proprio denaro.

L'assistente sociale formula, insieme al Responsabile della struttura, proposte alla Magistratura competente per la nomina di amministratori di sostegno o l'apertura di procedimenti di tutela civile, cura i rapporti con la rete socio-assistenziale esterna coinvolta nel progetto terapeutico dell'ospite (ASL, patronato, Comune, Regione, volontari, tribunale) e con le figure amministrative della Fondazione Chiossone.

SERVIZIO DI PORTINERIA

La portineria, con centralino telefonico, è in funzione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30; sabato e domenica dalle 9 alle 12. Il servizio è affidato in appalto a ditta esterna.

Nelle ore notturne le urgenze, gli accessi e le telefonate vengono gestite dal personale infermieristico.

LE VISITE DEI PARENTI SONO REGOLAMENTATE SU APPUNTAMENTO E SI POSSONO SVOLGERE SOLO IN LUOGHI DEDICATI CON RISPETTO DI REGOLE DI SICUREZZA IGIENICO-SANITARIA.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI

La cucina, situata all'interno del complesso e gestita da ditta esterna, assicura agli Ospiti un menù casalingo e garantisce la possibilità di diete personalizzate secondo le differenti esigenze alimentari.

Il personale infermieristico e di assistenza garantisce la distribuzione a tavola e, dove necessario, la diretta assistenza e vigilanza all'assunzione del pasto stesso da parte di tutti gli Ospiti.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

È assicurata la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i locali della struttura.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

È svolto quotidianamente anche nei giorni festivi da parte di ditta esterna incaricata, identificabile da specifica divisa con logo della ditta e cartellino di riconoscimento.

A CAUSA DELL'EMERGENZA SANITARIA DA EPIDEMIA COVID-19 SONO STATI INCREMENTATI I SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

SERVIZI ESTERNI A PAGAMENTO

Servizio di lavanderia personale

Per gli Ospiti che lo richiedono, la struttura garantisce il ritiro e invio a ditta specializzata.

Servizio di parrucchiere

Viene garantito mediante parrucchiere che presta i propri servizi su richiesta.

Trattamento podologico

Viene fornita consulenza podologica ed eventuale trattamento.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi sono svolti presso gli uffici situati in Corso Armellini 11, a Genova e sono dotati di POS per i pagamenti a mezzo Pagobancomat e Carte di Credito.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI RICEVONO SOLO SU APPUNTAMENTO.

GIORNATA TIPO

È organizzata nel rispetto degli orari del riposo notturno (21.00-7.00) e dei pasti serviti in sala da pranzo (colazione 8.00-9.00; pranzo 12.00-13.00; cena 18.00-19.00).

Agli orari prestabiliti (8.00, 12.00, 15.00, 18.00, 20.00, 22.00) e, a seconda delle varie necessità, viene somministrata dal personale infermieristico la terapia prescritta e rilevati i parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia, etc.).

Nel corso della giornata sono previste attività terapeutico riabilitative e ricreative.

COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura può avvenire:

1. A TRATTATIVA PRIVATA CON PAGAMENTO A CARICO DELL'OSPITE

- mediante visita pre-ammissiva dei medici della struttura e colloquio con l'Assistente Sociale;
- a seguito della sottoscrizione del contratto.

2. A TRATTATIVA CONVENZIONATA CON QUOTA SANITARIA A CARICO DEL SSN E COMPARTECIPAZIONE DEL 30% A CARICO DELL'OSPITE

- su segnalazione dei Servizi di Salute Mentale, secondo liste di attesa ASL aggiornate mensilmente dalla Commissione della residenzialità psichiatrica e dopo valutazione clinica ed economica da parte del Medico Responsabile, dell'Assistente Sociale e del Direttore Amministrativo;
- a seguito della sottoscrizione del contratto.

RETTE

Sono a carico della Fondazione:

- l'assistenza medica, infermieristica, socio assistenziale;
- l'attività di supporto riabilitativo/educativo;
- la consulenza dell'Assistente Sociale;
- il servizio alberghiero;
- il servizio di lavanderia della biancheria della struttura;
- la fornitura di presidi standardizzati quali carrozzina, materassino/cuscino antidecubito, girello, sollevatore, mezzi tutela fisica;
- la fornitura di farmaci (ad esclusione dei farmaci in fascia C che restano a carico dell'ospite), presidi per l'incontinenza e materiale sanitario in caso di ospite in convenzione con la ASL.

In particolare viene precisato:

Farmaci e materiale sanitario

- per gli ospiti in convenzione con la ASL i farmaci e il materiale per eventuali medicazioni sono forniti dalla Struttura tramite il SSN;
- per gli ospiti in trattativa privata, i farmaci e il materiale sanitario a carico del SSN vanno richiesti dall'utente al Medico Curante (in seguito a segnalazione infermieristica di scorte in via di esaurimento), ritirati in farmacia e consegnati in infermeria o in portineria.

I farmaci in fascia C sono sempre a carico dell'utente (privato e in convenzione)

Presidi per l'incontinenza

Se all'ospite è riconosciuta l'incontinenza stabilizzata, a seguito di prescrizione i presidi per l'incontinenza sono forniti dal SSN.

In caso di ospite privato sono a carico dell'utente fino a eventuale fornitura prescritta dal Medico Curante. Eventuale fornitura extra presidi (rispetto a quella fornita dalla ASL) è a carico dell'utente.

Servizio di trasporto e accompagnamento

In caso di paziente non deambulante in assoluto, il trasporto sanitario per accertamenti diagnostici in luoghi convenzionati con ASL è a carico del SSN. Il trasporto viene autorizzato mediante richiesta del medico della struttura o curante validata presso gli uffici amministrativi dell'ASL.

Negli altri casi il trasporto è a carico dell'utente. Deve essere sempre presente un accompagnatore per l'ospite: la Struttura non fornisce servizio di accompagnamento per l'ospite su trasporto sanitario.

IL TRASPORTO A VISITA COLLEGALE PER INVALIDITÀ CIVILE È SEMPRE A CARICO DELL'UTENTE

Di seguito vengono riportati i servizi a pagamento e il tariffario:

Certificazioni per la pratica di riconoscimento dell'invalidità	80 €
Visite specialistiche mediche	60 €
Relazioni mediche su richiesta di familiari e ADS	50 €
Valutazione programma riabilitativo visivo	60 €
Trattamento riabilitativo visivo	50 €

Le rette di degenza per gli ospiti con quota sanitaria a carico del SSN sono stabilite da Delibera Regionale e normate dal Contratto con ASL3 Genovese.

La retta di degenza mensile per ospiti a trattativa privata viene definita sulla base del carico assistenziale dell'ospite e dei suoi bisogni.

INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale e ha stabilito i seguenti indicatori:

Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP)	100% Ospiti
Ospiti inseriti in attività di laboratorio e/o occupazionali	Almeno l'80% degli Ospiti
Cadenza bagni di pulizia per ospiti non autosufficienti	7 giorni
Monitoraggio cadute	100% Ospiti

Come indicatori per la tutela degli Ospiti sono tenuti in considerazione:

Numero di reclami su servizi alberghieri o assistenza	< al 5% numero Ospiti/anno
Giorni di attesa per la risposta al reclamo	Entro 20 giorni

INFORMAZIONI

Vengono fornite dal personale medico, dall'infermiera coordinatrice, dalla psicologa e dall'assistente sociale concordando telefonicamente o tramite e-mail un appuntamento con l'équipe della struttura.

Medico psichiatra responsabile	cardinale@chiossone.it
Medico neurologo	morielli@chiossone.it
Infermiera coordinatrice	barigione@chiossone.it
Psicologa	medicina@chiossone.it
Assistente Sociale	nieli@chiossone.it

Attraverso l'indirizzo e-mail contabilita@chiossone.it è possibile contattare il personale amministrativo.

RECLAMI

In portineria e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto a ciascun ospite il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami.

LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone (www.chiossone.it) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inespresse delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.