



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento adottato dalle aziende sanitarie/sociosanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, tutela il diritto alla salute del cittadino.

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei Servizi fornisce informazioni sulle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti della persona assistita e garantendo la massima trasparenza.

Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi della società Sorgente srl, ente gestore di strutture sanitarie e socio-sanitarie e servizi domiciliari.

### I nostri valori

**CENTRALITÀ DELLA PERSONA.** La persona è al centro delle nostre cure, ce ne occupiamo attivamente, provvediamo alle sue necessità, ci occupiamo della sua salute, come stato di completo benessere fisico, mentale e sociale.

**PROFESSIONALITÀ.** Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che identificano il professionista: la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

**RESPONSABILITÀ.** Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti e dagli incarichi assunti.

### SORGENTE SRL

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



**RISPETTO.** È per noi la consapevolezza e il conseguente riconoscimento dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

## Principi fondamentali

**EGUAGLIANZA.** Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

**IMPARZIALITÀ.** Le nostre strutture e i servizi domiciliari offerti si ispirano a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

**PARTECIPAZIONE.** L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto è esercitato in virtù della Legge n. 241 del 7 agosto 1990. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA.** L'attività delle nostre strutture e dei servizi domiciliari offerti è orientata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, le nostre strutture e i servizi domiciliari offerti si impegnano a garantire:

- che non si verifichino da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori e disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- che le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Comunità sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare ed esaurienti in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici. In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

La necessità di ottenere dal paziente tale consenso rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso, il paziente (o suo Amministratore di Sostegno/Tutore) decide in piena autonomia sulla possibilità o meno di sottoporsi al trattamento medico, comprende a pieno lo scopo del trattamento stesso, gli eventuali rischi a esso associati e le possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa, la nostra società dunque si impegna a:

- garantire al paziente, o al suo delegato per i casi previsti dalla Legge, una completa informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle eventuali alternative, sulle eventuali conseguenze rispetto alle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso le nostre strutture si attengono alla regolamentazione ministeriale in materia di attività di riabilitazione **psico-sociale**, assistenza domiciliare integrata e sociale, educativa, ricovero di mantenimento (RSA) e si riassumono nei seguenti punti:

- Governo clinico di tutti i casi mediante stesura di un programma riabilitativo personalizzato a cui segue coerente progetto riabilitativo o piano di assistenza

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



individualizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.

- Coinvolgimento attivo nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/ care giver fin dalle prime fasi del ricovero o della presa in carico, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale, coordinato dal medico referente, con partecipazione attiva di tutti i professionisti che possono essere coinvolti.
- Costante verifica dell'appropriatezza, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi di cura.
- Formazione del personale attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

## Presentazione

La società nasce nel 2007 per volontà dell'Amministratore Unico, Dott.ssa Maria Santantonio, che dopo una precedente decennale esperienza nell'ambito del settore socio-sanitario decide di dar vita, insieme al fratello Valentino, a Sorgente srl.

Spinti dall'amore per il prossimo e dal desiderio di creare opportunità per il territorio, con dedizione e impegno costante, furono create le prime strutture socio-sanitarie e si diffusero i primi servizi domiciliari nelle province di Lecce e Taranto.

Oggi Sorgente srl gestisce diverse Crap, Case per la vita a media intensità assistenziali, Centri Diurni psichiatrici, un Centro Diurno per le demenze e l'Alzheimer, una RSA (in fase di completamento), Centro Medico Polispecialistico, Servizi domiciliari, socio-assistenziali ed educativi.

La società ha la sua sede amministrativa a Taviano in via Sant'Antonio da Padova n. 24 al piano primo.

### **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



Uffici amministrativi sono composti da:

- Ufficio Contabilità;
- Ufficio Personale;
- Ufficio Sicurezza sul lavoro – HCCP - Privacy;
- Ufficio Legale;
- Ufficio Servizi Domiciliari;
- Ufficio Acquisti e Controllo Consumo;
- Ufficio Qualità.

Inoltre la società ha provveduto a nominare due ispettori interni che garantiscono, attraverso delle verifiche non preannunziate nelle strutture, il rispetto dell'applicazione regolare delle disposizioni e delle volontà aziendali nella piena aderenza alle leggi che disciplinano l'igiene e la sicurezza sul posto di lavoro e degli ospiti.

Ogni struttura residenziale, semiresidenziale e ogni servizio domiciliare fa riferimento alla/al Coordinatrice/re di Struttura.

In ogni struttura opera un'equipe multidisciplinare (psichiatri, Neurologo, Geriatra, psicologi, assistenti sociali, infermieri professionali, oss, Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica, Terapisti per la Riabilitazione Fisica, Educatori Professionali) che opera per il raggiungimento degli obiettivi riportati nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato o nel Piano di Assistenza Individualizzato.

I servizi sanitari, socio-sanitari, assistenziali ed educativi vengono anch'essi garantiti da figure professionali così come previsto nelle norme nazionali e regionali che disciplinano il servizio per il raggiungimento degli obiettivi riportati del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato o nel Piano di Assistenza Individualizzato o nel Piano Educativo Individualizzato (Terapisti per la Riabilitazione Fisica e Riabilitazione Respiratoria, Infermieri professionali, OSS, Educatori Professionali).

I servizi sanitari domiciliari vengono erogati sotto la supervisione del personale medico del Distretto Socio Sanitario di appartenenza del paziente.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



L'obiettivo della Sorgente srl è il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale o al suo mantenimento di stabilità acquisita o controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo ed i disturbi del comportamento; mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali e socio relazionali; consentire il mantenimento dei soggetti a domicilio, ritardandone il ricovero in strutture residenziali.

La società Sorgente srl opera nelle seguenti aree:

- **Area della Riabilitazione Psichiatrica:**

**1. strutture residenziali (Crap e strutture a media intensità assistenziale)**

recupero psichico, fisico e relazionale e raggiungimento e mantenimento della stabilità acquisita, reinserimento presso il proprio contesto familiare ove è possibile.

Per il raggiungimento degli obiettivi si erogano prestazioni di tipo intensivo e prestazioni di tipo estensivo.

Gli inserimenti nelle strutture residenziali psichiatriche avvengono su invio delle ASL sia regionali che extra regionali (qualora il Progetto Terapeutico Riabilitativo prevede inizialmente un allontanamento dal luogo di origine per poi iniziare a programmare dei brevi soggiorni terapeutici presso il domicilio come previsto dal Progetto e di concerto con ASL inviante), su invio dell'AG.

Gli obiettivi si raggiungono attraverso delle **attività riabilitative** che consistono nella partecipazione del paziente in laboratori specifici ed anche a carattere di inserimento lavorativo (laboratorio della ceramica, laboratorio delle bambole bigotte, laboratorio delle candele, laboratorio delle lampade, laboratorio di pittura, ortoterapia, musicoterapia, laboratorio teatrale, creazione e montaggio di cortometraggi, laboratorio di cucina); delle **attività di socializzazione** che costituiscono nella lettura dei giornali e ascolto delle notizie e commenti di gruppo, riunioni di gruppo, attività sportive, partecipazioni a tornei locali e/o organizzati con i Servizi Territoriali, gite escursionistiche presso siti locali e in barca, partecipazione ed organizzazione di mostre o altri eventi; delle **attività di inserimento lavorativo** che prevedono inserimenti lavorativi nel "Progetto Lavoro", nel Progetto dell'Orto e consegna verdura e frutta nelle strutture con il

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



contadino aziendale, collocamento dei prodotti realizzati nei laboratori attraverso la proposta di esposizioni per la vendita presso negozi della zona.

2. **Strutture semiresidenziali psichiatriche (Centri Diurni):** recupero psichico, fisico e relazionale e raggiungimento e mantenimento della stabilità acquisita, mantenimento presso il proprio contesto familiare. Gli obiettivi si raggiungono sempre attraverso attività riabilitative, di socializzazione e di inserimento lavorativo. Trattasi di pazienti che non necessitano di interventi di tipo intensivo o estensivo, ma soprattutto di supporto, di mantenimento delle abilità e di acquisizione di equilibrio e ordine nel proprio contesto abitativo affinché ci sia continuità terapeutica anche presso il domicilio una volta che il pz torna a casa. L'inserimento nelle strutture semiresidenziali avviene attraverso l'ASL territorialmente competente.
3. **Strutture semiresidenziali per le demenze (Centro Diurno):** controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo ed i disturbi del comportamento; mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali e socio relazionali; consentire il mantenimento dei soggetti a domicilio, ritardandone il ricovero in strutture residenziali.  
Gli obiettivi si raggiungono attraverso delle **attività cognitive e riabilitative di tipo comportamentale** che consistono nella partecipazione del paziente in laboratori specifici; **attività riabilitative fisiche** attraverso dei piani prestabiliti ed individualizzati come da indicazioni del medico neurologo della struttura.  
L'inserimento nelle strutture semiresidenziali avviene attraverso l'ASL territorialmente competente.
4. **Strutture residenziali di mantenimento per non autosufficienti (RSA) – in fase di completamento.**
5. **Servizi domiciliari sanitari e socio – sanitari (v.di carta servizi ADI)**
6. **Servizi educativi domiciliari.**
7. **Centro medico polispecialistico “Dynamica” con piscine fisioterapiche: discipline, obiettivi e modalità di usufruire di un programma, descrizione dei trattamenti, medici, ....**

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



## Le notizie cliniche e la Privacy

Il Direttore Sanitario e l'équipe medico-riabilitativa sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente e ai familiari, previo appuntamento. Al fine di garantire il più assoluto rispetto del diritto alla riservatezza, la Struttura non fornisce informazioni a soggetti non autorizzati. Il personale non medico della Comunità non è autorizzato a fornire indicazioni sulla salute o sulla terapia dei degenti.

## Richiesta di copia della Cartella Clinica

Il rilascio della copia della Cartella Clinica in copia autenticata avviene in seguito a richiesta scritta da parte del Paziente sull'apposito modulo da ritirare presso sede amministrativa, scaricare dal sito, richiesto alla Coordinatrice, firmata in presenza dell'impiegato amministrativo previo riconoscimento del Paziente. La copia della cartella Clinica è consegnata esclusivamente al Paziente stesso o al delegato in possesso di delega scritta e firma autenticata. Oppure su richiesta del Paziente può essere spedita a domicilio con lettera raccomandata A.R. al costo di 15,00 per copia, oltre alle spese di spedizione. Il pagamento dovrà essere eseguito all'Ufficio Amministrativo al momento della richiesta. La copia della Cartella Clinica è rilasciata mediamente entro 7 giorni dalla richiesta.

## Diritti e doveri dell'utente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle nostre strutture che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco

### **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio





## **DIRITTI DELL'UTENTE**

ARTICOLO 1. Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2. Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3. Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4. Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5. Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6. Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7. Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8. Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9. Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10. Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11. Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12. Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13. Diritto alla trasparenza.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



## **DOVERI DELL'UTENTE**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1. È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2. È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3. È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4. È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5. Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria e socio-sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7. È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



## **RICOVERO NELLE STRUTTURE**

### **Interventi e progetti specifici**

I progetti personalizzati vengono formulati per ciascun paziente a seconda della personale storia di vita, della diagnosi, della valutazione dinamica della personalità, della presenza o meno di un contesto familiare di riferimento e del grado di collaborazione al progetto. Il progetto individualizzato viene concordato e condiviso con il servizio inviante e i familiari. Il progetto personalizzato prevede diversi gradi di impegno: l'organizzazione della giornata e l'adesione alle regole della comunità rappresentano un primo livello di impegno. L'iter terapeutico-riabilitativo viene monitorato durante le riunioni d'équipe e attraverso l'utilizzo della cartella clinica sottoposta periodicamente a verifica.

### **Il primo giorno di ricovero**

Il riconoscimento da parte dell'utente della strutturazione del tempo, dei luoghi, dei modi con cui ottenere le cose, delle regole di una comunità in cui vive, è il primo passo verso la strutturazione di un senso del proprio Sé all'interno di uno spazio affettivo e sociale, dove necessariamente esistono spazi e tempi condivisi, cose che si possono o non si possono fare e dove la conseguenza dei propri atti ricade inevitabilmente sull'intero gruppo.

Le regole potranno essere discusse con i pazienti stessi, modificate laddove se ne ravvisi la necessità, ma tutto ciò dovrà sempre passare attraverso la discussione di gruppo o con il proprio operatore, al fine di aumentare la capacità di contrattualità sulla realtà, che il paziente ha in genere molto scarsa, la capacità di avanzare le proprie proposte e i propri bisogni attraverso il linguaggio e non l'agito violento.

### **L'assemblea**

Tra le attività programmate, che devono essere svolte con un setting costante, un ruolo particolarmente importante è rivestito dal gruppo discussione, ovvero l'attività di riunione settimanale tra gli ospiti, condotta in presenza della Coordinatrice e altri operatori, che ha come obiettivo principale quello di offrire ai ragazzi uno spazio in cui poter esprimere e condividere con l'operatore e i pari il proprio vissuto emotivo, la propria opinione ed impressione sulla comunità stessa o su quanto vi accade all'interno. L'assemblea riveste un ruolo fondamentale anche perché si propone di favorire l'espressione condivisa dei propri vissuti, anziché di agirli e permette il confronto, lo scambio, la simulazione, nell'ambito protetto del setting.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



## **VISITE AGLI OSPITI**

Le visite da parte dei genitori e dei familiari avvengono da prassi solo dopo il primo mese di osservazione, in seguito agli accordi intercorsi con gli operatori della struttura. Generalmente il primo incontro avviene in struttura alla presenza dell'operatore di riferimento dell'ospite e i successivi permessi vengono concordati sulla base di un progetto soggettospecifico, condiviso tra operatori e servizi inviati, andando a definire tempi, frequenza e modalità di incontro in maniera graduale.

## **Modalità di accesso al ricovero**

La segnalazione e l'invio del paziente avvengono tramite l'ASL di appartenenza che inoltra la richiesta di inserimento unitamente ad una relazione clinica. Laddove possibile viene quindi fissato un incontro di valutazione preliminare in presenza della Coordinatrice o del Direttore Sanitario. In caso di ingresso di paziente **proveniente dal SSN** la comunicazione va effettuata:

- a. via e-mail ai seguenti organi istituzionali: Direttore Dipartimento di Salute Mentale ASL di appartenenza;
- b. Direttore del CSM di appartenenza

In caso di ingresso di **paziente privato** occorre compilare il contratto che deve essere firmato in ogni sua parte (dal paziente/ familiare/tutore) e inviato a Sorgente S.r.l.

In caso il paziente abbia provvedimenti giudiziari in corso, occorre informare il Magistrato di Sorveglianza e i Carabinieri di competenza dell'avvenuto ingresso.

L'ingresso può avvenire solo se vi è stata data disponibilità e l'agenzia inviante, ASL o privato, abbia accettato condizioni di inserimento proposte (anche di corresponsione eventuale di prestazioni aggiuntive). Il percorso di accoglienza prevede un breve colloquio, la visita della struttura, l'incontro e la presentazione con gli operatori, la comunicazione degli orari che scandiscono la giornata, la condivisione del regolamento interno e, infine, l'accompagnamento in stanza. La struttura provvederà a:

- informare i familiari dell'avvenuto ingresso se non presenti;

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



- verificare i bagagli e ritirare eventuali oggetti non idonei che saranno conservati in appositi locali chiusi;
- effettuare copia dei documenti, creare la Cartella Cartacea e conservare gli originali;
- leggere e far firmare al paziente l'informativa sulla Privacy e il regolamento;
- aprire una nuova cartella clinica del Redancia System;
- aprire la cartella medica;
- verificare la terapia farmacologica ed accertarsi che tutti i farmaci siano disponibili in struttura. Una volta inserito, il paziente effettuerà un periodo di osservazione di circa 30 giorni in seguito al quale si definirà il progetto personalizzato.

Al momento dell'inserimento è richiesta la seguente documentazione:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- certificato di invalidità (se presente)
- attestato per patologia (se presente) e relativo certificato con codice esenzione ticket
- eventuale documentazione clinica (visite, consulenze specialistiche, esami ematologici o strumentali)
- elenco terapia farmacologica
- piano terapeutico

### **Cosa portare e non portare per il ricovero**

IL GIORNO DEL RICOVERO IL PAZIENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

### **È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA I SEGUENTI OGGETTI:**

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

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

I pazienti sono invitati a non portare in Comunità oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. La Comunità non risponde di eventuali ammanchi. Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

### **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



L' équipe coadiuva il paziente nella gestione del denaro, nel rispetto del progetto terapeutico e delle eventuali indicazioni dell'assistente sociale di riferimento e/o Coordinatrice. Le spese vengono concordate settimanalmente con l'assistente sociale in base alla disponibilità economica. Gli acquisti devono essere accompagnati da documento fiscale.

Nello specifico gli utenti concordano anticipatamente le eventuali spese da effettuare attraverso il modulo delle "richieste utente" e il Coordinatore di struttura predisponde le buste chiuse all'interno delle quali le somme necessarie per svolgere acquisti, come da richiesta autorizzata dagli uffici amministrativi in base alla disponibilità economica, nell'arco della mattina o pomeriggio.

La gestione del denaro avviene attraverso un file excel che rileva la consistenza del denaro in cassa e le singole entrate ed uscite. Viene creata mensilmente una scheda per ogni pezzo in cui viene riportato ogni movimento di denaro quotidiano, così che il saldo sia sempre aggiornato in tempo reale.

## **PERMESSI DI SOGGIORNO**

Per la concessione di permessi gli operatori della struttura saranno tenuti a raccogliere il consenso scritto di familiari, o eventuale tutore e ASL di competenza.

Contestualmente all'inizio del permesso verrà inviata una e-mail di conferma al servizio inviante.

**PRIMA DELLA PARTENZA:** verifica che il paziente abbia il telefono funzionante; • Preparazione e consegna della terapia farmacologica al paziente; • Supporto al paziente per la preparazione del bagaglio necessario.

**DURANTE IL PERMESSO:** Monitoraggio dell'andamento del permesso con regolari telefonate al paziente e/o ai familiari (Se vengono riferite difficoltà si invita il paziente o il familiare a rientrare in struttura prima della data fissata. Nel caso in cui la situazione sia particolarmente critica si devono informare gli operatori di riferimento del servizio per concordare un eventuale visita domiciliare o ricovero in ospedale)

**AL RIENTRO IN STRUTTURA:** Vengono monitorate le condizioni cliniche e verificato il bagaglio; • Viene informato il servizio di competenza dell'avvenuto rientro e dell'andamento del permesso.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



## **L'ALLONTANAMENTO**

Verificato l'effettivo allontanamento il personale provvederà ad avvertire immediatamente la Coordinatrice e quindi agirà in base alle istruzioni ricevute. In ogni caso verranno contattati i familiari e informati dell'accaduto mentre verrà continuata la ricerca del paziente nei luoghi ritenuti raggiungibili dall'ospite, oltre a stazioni, fermate autobus ecc...

Vengono avvisate le Forze dell'Ordine.

Se il paziente ha una procedimento giudiziario in corso verrà avvertito tempestivamente il Magistrato di Sorveglianza e i Carabinieri di Competenza.

In caso di rientro del paziente verrà inviata segnalazione alle Forze dell'Ordine e alla famiglia.

## **La dimissione**

La data di dimissione viene concordata con il paziente, i suoi familiari o con l'eventuale tutore o amministratore di sostegno e con il Servizio territoriale referente. Nel caso in cui il paziente avesse restrizioni giuridiche occorre ottenere l'autorizzazione alla dimissione del Magistrato di Sorveglianza. Viene quindi preparata la relazione di dimissione che va inserita obbligatoriamente nella cartella clinica inviata ai referenti territoriali.

## **PAZIENTI AFFERENTI AL SSN**

Viene comunicata l'avvenuta dimissione via e-mail all'Asl di competenza

## **PAZIENTE PRIVATO**

Occorre confrontarsi con gli uffici amministrativi per valutare la situazione amministrativa; Vengono chiuse e archiviate la cartella cartacea e infermieristica

## **TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE**

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante la convalescenza, la comunità garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare:

### **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio





1. presentarsi sempre ad ogni nuova figura professionale con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
2. procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
3. segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
4. utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche procedure preventive.

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

In linea con la propria mission, le strutture del gruppo Sorgente srl sono orientate all'assistenza della persona malata e si impegnano con i seguenti obiettivi di qualità.

## **RICOVERO E CURE**

### **Qualità delle cure**

Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione

### **Umanizzazione dei rapporti**

Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con ospiti e famigliari.

### **Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso**

Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.

### **Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute**

Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.

### **Chiara identificazione del ruolo del personale**

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura.

### **Personalizzazione del percorso terapeutico**

Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.

### **Indicazioni sulla vita di comunità**

Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in comunità da parte di un operatore disponibile e incaricato a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi famigliari.

### **Rapporti con i famigliari**

Concordati sulla base di un progetto soggetto specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti.

### **Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale**

Consegna di una relazione di dimissione computerizzata con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli e follow-up.

### **Sicurezza dell'ospite**

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la convalescenza, la struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

### **Sicurezza nell'uso dei farmaci**

Adozione scheda terapeutica unica

### **Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti**

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

#### **Controllo delle infezioni**

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

#### **Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti**

Adozione di sistemi di Incident Reporting

### **Informazioni e pratiche amministrative**

#### **Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero**

Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).

#### **Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte**

Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi stampata una volta all'anno e consegnata a tutti i pazienti e famigliari. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception o presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal Sito Internet

#### **Tempo di rilascio di copia di cartella clinica**

Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

#### **Ascolto e suggerimenti**

##### **Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti**

È sempre possibile richiedere un colloquio con la coordinatrice della struttura o scrivere alla Direzione amministrativa.

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio



## **Prestazioni Alberghiere**

### **Pulizia delle aree di degenza e socializzazione**

Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.

### **Confort delle stanze di degenza**

Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli ospiti.

### **Accoglienza**

Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.

### **Assenza di barriere architettoniche**

Tutte le strutture del nostro gruppo sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.

### **Pasti personalizzati**

È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.

### **Presenza di spazi comuni**

Ogni struttura è dotata di:

- aree di socializzazione TV, e arredamento sufficiente a garantire il confort dei pazienti
- spazi verdi

## **SORGENTE SRL**

Sede amministrativa: via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

Sede legale: via Gallipoli, n. 298 – 73055 Racale (Le)

Tel/Fax: 0833/911722 – email: [sorgentecomunita@libero.it](mailto:sorgentecomunita@libero.it) – pec: [sorgentecomunita@pec.it](mailto:sorgentecomunita@pec.it)

Amministratore Unico: Dott.ssa Maria Santantonio