

LA CARTA DEI SERVIZI



La Casa di Giovanna”

MICROSTRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA DI MANTENIMENTO (MRSRM)

**ACCREDITATA CON LA REGIONE LAZIO (DGR. 239 del 18-04-2025)
CONVENZIONATA CON LA ASL LATINA (Del. 228 del 26-02-2026)
Codice NSIS 120476.**

Via S. Maria Cerquito (ex Enaoli) 04023 Formia (LT) Tel: 3337731623 Fax: 0771726202
E-mail: herasmus@herasmuscoopsociale.org

Responsabile Legale della Struttura (RLS): Dott.sa Filomena Villa
Medico Responsabile (MR): Dott. Maurizio Lazari
Responsabile del Servizio (RS): Dott.ssa Stefania Nocella

La Carta dei Servizi è quel documento che definisce ed esplicita le finalità e gli impegni che i servizi assumono e costituisce un patto fra la *MRSRM* La Casa di Giovanna ed i suoi ospiti, nonché le loro famiglie e/o i caregiver, per garantire i reciproci diritti e doveri all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e informazione. La Casa di Giovanna si impegna nell'offrire un sistema di presa in carico assistenziale, riabilitativa e sanitaria che abbia sempre al centro la persona affetta da disabilità, sia essa fisica, psichica o sensoriale, sostenendo i suoi bisogni e stimolando le sue potenzialità. La Casa di Giovanna, oltre a definire all'interno della Carta dei Servizi gli standard minimi di qualità, si impegna anche a dotarsi di strumenti per il controllo del proprio operato e ad attivare azioni di miglioramento continuo.

Gli strumenti di controllo di cui ci si intende avvalere sono:

- indagini relative alla soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati;
- valutazione continua delle osservazioni pervenute dall'utenza e dagli operatori;
- test annuali di monitoraggio dello status psico-comportamentale degli ospiti.

Le azioni di miglioramento di cui ci si intende avvalere sono:

- ricerche sulle buone pratiche sanitarie, assistenziali e riabilitative;
- attenzione continua ai bisogni degli ospiti tramite monitoraggio anche della Qualità della Vita con aggiornamento del PRI individuale nei casi in cui apparirà necessario ed opportuno.

La Carta dei Servizi è a disposizione sul sito aziendale <https://www.herasmuscoopsociale.org/> e in formato cartaceo presso la struttura; potrà essere inviata a coloro che la richiedano per via telematica alla mail herasmus@herasmuscoopsociale.org.

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata ed aggiornata secondo l'ottica dell'evoluzione strutturale, scientifica e del miglioramento continuo perseguito nel condurre la propria attività, in linea con quanto richiesto dalla certificazione per la Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2015) e dall'Accreditamento Regionale.

Le finalità della *MRSRM* “La Casa di Giovanna”

La Casa di Giovanna è un presidio di riabilitazione, accreditato dalla Regione Lazio e convenzionato con la ASL LT, che accoglie persone con disabilità di tipo fisico, psichico e sensoriale stabilizzate, anche con Disturbo dello Spettro Autistico, per offrire loro ospitalità e prestazioni sanitarie, assistenziali, educative e riabilitative di mantenimento.

La Casa di Giovanna si impegna a riconoscere gli ospiti come persone soggetti di diritti individuali, sociali e civili. Persegue la realizzazione del diritto alla vita ed alla sicurezza sociale ed ha come fine specifico non solo l'assistenza delle persone ospiti, ma anche e soprattutto il mantenimento delle loro potenzialità, nonché la facilitazione dell'espressione del loro senso di identità, di comunità e di cittadinanza, cercando di stimolarne la motivazione e l'autostima. Tali finalità si realizzano in un ambiente in cui sono valorizzate le dimensioni affettiva, cognitiva e sociale, e dove la relazione con l'altro, che sia un ospite, un operatore, un familiare o un professionista esterno, viene sempre proposta in forma di collaborazione e scambio partecipativo. Per tale ragione, le stesse famiglie sono invitate a collaborare attivamente nella vita della comunità.

I principi generali e i valori che ispirano il servizio.

La Casa di Giovanna garantisce l'accesso ed eroga i suoi servizi a tutti i richiedenti ammissibili, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantita la parità di trattamento e l'uniformità delle prestazioni, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti. I comportamenti adottati all'interno della *MRSRM* nei confronti dell'utenza sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nonché di rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

Il servizio viene erogato in modo continuativo, regolare e senza interruzioni H24, 365 giorni l'anno.

Partecipazione

La Casa di Giovanna valorizza e sostiene la partecipazione degli ospiti, delle famiglie, dei caregiver e delle Istituzioni preposte alla prestazione del servizio, sia tramite il periodico dialogo e confronto sui servizi e sui progetti, sia garantendo un riguardo particolare per situazioni specifiche quali il momento dell'accoglienza o delle ricorrenze nel corso dell'anno.

Efficienza ed efficacia

I servizi offerti sono erogati in modo tale da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati ottenuti.

Trasparenza

La Casa di Giovanna garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio, così come in merito ai diritti ed alle opportunità di cui godono gli utenti.

Riservatezza

Gli ospiti ed i loro caregiver hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e degli altri dati personali sensibili secondo l'attuale normativa vigente. Gli operatori tutti sono tenuti alla massima riservatezza relativamente ai dati personali e sanitari degli ospiti. Il trattamento dei dati viene effettuato con la massima riservatezza secondo i principi previsti dal regolamento UE/2016/679 RGDP oltre che nel più rigoroso rispetto del segreto professionale che vincola tutto il personale.

Consenso Informato

Viene richiesta la firma del Consenso Informato all'ospite o al suo legale rappresentante all'atto dell'ingresso nella struttura, anche per presa visione di questo documento e del Regolamento della Casa di Giovanna.

Ubicazione e modalità di accesso alla struttura

La Casa di Giovanna è composta da una unità operativa sita in via S. Maria Cerquito (ex Enaoli), facilmente accessibile ed accoglie fino ad un massimo di 8 ospiti.

L'accesso in struttura è previsto, per le persone preventivamente autorizzate dal *MR* o dalla *RS*, previo accordo telefonico, tutti i giorni dalle ore 17,00 alle ore 19,00. In caso di situazioni particolari o emergenziali, l'accesso alle suddette persone è garantito anche in altri orari, sempre previo accordo telefonico.

Per informazioni sanitarie ed organizzative si può comunicare con la *RS* i giorni feriali, dalle ore 10 alle ore 12 al numero 328 8782424. Per comunicare con gli ospiti si può telefonare al numero 0771726202 (uffici) o al numero 333 7731623 (Microstruttura) tutti i giorni, dalle ore 13 alle ore 14,30 e dalle ore 19 alle ore 20,30. Il colloquio con l'operatore di riferimento può avvenire previo accordo telefonico.

Attività della struttura

La struttura prevede prestazioni di tipo sanitario ed educativo-riabilitative attraverso la stesura di Progetti Riabilitativi Individualizzati (PRI) elaborati da un'equipe multidisciplinare, che in base alle esigenze degli ospiti, vengono modulati per garantire un complessivo stato di benessere psicofisico e la miglior qualità di vita possibile. Le attività svolte in struttura sono di molteplice natura e possono essere distinte in due macroaree:

1) Area del settore sanitario, assistenziale e riabilitativo

- Attività sanitarie: monitoraggio della salute degli ospiti, organizzazione delle visite e dei controlli di routine, trattamento delle patologie per le quali è stata impostata una terapia da parte del Medico di Base e/o Specialisti che hanno in cura l'ospite;
- Attività di supporto ed assistenza agli ospiti nella vita quotidiana;
- Attività riabilitative condotte sia all'interno che all'esterno della struttura (fisioterapia, sostegno

psicologico, musicoterapia, calceetto, attività cognitive);

- Attività educative e occupazionali (laboratori di falegnameria, di ceramica, attività di giardinaggio), sostegno alle autonomie di base e strumentali della vita quotidiana, passeggiate e gite per la conoscenza del territorio;
- Rapporti con le famiglie.

2) Area del settore amministrativo e organizzativo:

- Attività di gestione organizzativa della struttura nel suo complesso;
- Programmazione e gestione delle risorse umane, strumentali e tecnologiche, economiche e patrimoniali;
- Gestione del Sistema di Qualità aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Casa di Giovanna dispone di una cucina interna per la preparazione dei pasti nel rispetto delle esigenze dietetiche degli ospiti e nel rispetto delle norme del Piano di Autocontrollo dell'Igiene degli Alimenti (HACCP). Viene poi effettuata la distribuzione dei pasti sempre a norma di legge. Viene inoltre garantito il servizio di lavanderia interno alla struttura sia per la biancheria piana che per quella personale degli ospiti.

Di seguito viene illustrata l'articolazione della **giornata tipo** all'interno della MRSRM.

Questo schema è da intendersi come indicazione generale, in quanto resta sempre subordinato ad eventuali necessità degli ospiti ed a variazioni dell'organizzazione della struttura.

7.00 – 8.00 Sveglia degli ospiti ed inizio delle attività legate all'igiene personale e all'assistenza di base.

8.00 – 9.00 Colazione ed attività occupazionali legate alle autonomie di base personali e relative al contesto domestico.

9.00 – 13.00 Assistenza di base ed attività sanitarie. Attività riabilitative, educative e laboratoriali come da PRI; *dalle 11.00 alle 11.30 è prevista la merenda.*

13.00 Inizio del servizio del pranzo, che può essere completamente assistito o solo supportato/supervisionato a seconda delle necessità di ciascun ospite, nel rispetto dei tempi di autonomia personale. Sono previsti regimi dietetici personalizzati.

14.30 – 16.30 Riposo pomeridiano o attività di relax (tv, musica, lettura).

16.30 – 19.00 Assistenza di base e attività sanitarie. *Merenda.* Attività riabilitative, educative e laboratoriali come da PRI.

19.00 – 20.00 Vengono effettuate le docce.

20.00 - Inizio del servizio della cena, che può essere completamente assistito o solo supportato/supervisionato a seconda delle necessità di ciascun ospite, nel rispetto dei tempi di autonomia personale. Sono previsti regimi dietetici personalizzati.

Dalle 20.30 - Assistenza di base e attività sanitarie. Attività di relax (tv, musica, lettura). Avvio della preparazione per il riposo notturno con flessibilità individualizzata.

Durante il riposo notturno, l'operatore in servizio controlla lo stato di benessere degli ospiti ed assicura tutti gli interventi necessari.

Criteri di ingresso e di dimissione

L'inserimento presso La Casa di Giovanna viene gestito in accordo con la Direzione del Dipartimento Cure Primarie della ASL LT5 ed i Servizi Territoriali di competenza. Il servizio è rivolto soprattutto a persone affette da Disturbo dello Spettro Autistico e ad ospiti con disabilità fisiche e mentali stabilizzate. L'età può variare tra i 18 ed i 64 anni. La richiesta di inserimento viene effettuata dal paziente o dal suo legale rappresentante al Servizio Territoriale Assistenza Disabili della ASL LT5 in forma scritta. Successivamente

all'approvazione della richiesta da parte della ASL è previsto un incontro in struttura con l'utente e con i caregiver al fine di verificare la compatibilità dell'inserimento proposto dalla ASL con la reale situazione presente in struttura, sia rispetto agli altri ospiti già inseriti che rispetto ai servizi offerti. La richiesta di inserimento da parte dell'ASL verrà quindi valutata dal *MR*, dalla *RS* e dalla Direzione Amministrativa della struttura, che, sulla base delle caratteristiche cliniche e della concreta disponibilità operativa della *MRSRM*, decidono per l'inserimento dell'ospite o esprimono un rifiuto motivato all'ASL.

In caso affermativo avverrà l'inserimento immediato. E' possibile inoltre, su richiesta dell'Asl, inserire il paziente in lista d'attesa.

Una volta inserito l'ospite, verrà redatto il PRI dopo un periodo di osservazione e valutazione delle abilità, delle disabilità, del livello di funzionamento, delle risorse residue e dei bisogni clinico assistenziali. Questo documento verrà condiviso con il responsabile legale dell'ospite e sarà annualmente oggetto di rivalutazione.

Qualora l'ospite iniziasse ad evidenziare uno scompenso psicopatologico grave, soprattutto accompagnato da continui disturbi comportamentali, pericolosi per sé e per gli altri, non gestibili rapidamente con le terapie adottate, il *MR*, comunicandolo al Tutore o all'AdS, farà richiesta alla ASL LT5 di trasferimento dell'ospite presso più idonea struttura riabilitativa intensiva o estensiva, possibilmente limitrofa.

Il personale

Il personale impiegato nella *MRSRM*, inserito nei turni di assistenza, è coordinato dal *MR* coadiuvato dalla *RS*. È composto da figure sanitarie (medico responsabile, infermiere, psicologi, fisioterapista, educatore professionale, OSS) e figure non sanitarie (impiegata d'ordine, cuochi, ausiliari). Tutto il personale impiegato è in possesso del titolo di studio e/o qualifica prevista per la mansione svolta. Tutta l'equipe partecipa ad azioni formative programmate annualmente e centrate sulla formazione e sull'aggiornamento in merito a tematiche di rilievo per la propria professione contestualizzate all'ambiente di lavoro. Sono previsti inoltre incontri di supervisione con lo psicologo supervisore o con esperti del settore. La presenza del personale è garantita 24 ore al giorno 365 giorni all'anno. In particolare:

- Il *MR* effettua due accessi settimanali nella struttura, ha una presenza totale di 7,2 ore settimanali;
- La *RS* è presente 35 ore settimanali ed è reperibile in caso di emergenze 24/24h;
- L'Infermiere è presente 18 ore a settimana ed è in servizio di reperibilità attivabile per indifferibili esigenze cliniche anche dalle 20.00 alle 8.00;
- La Psicologa è presente 22 ore settimanali;
- L'Assistente Sociale è presente 5 ore settimanali;
- Le figure riabilitative, previste dai requisiti minimi di pianta organica (Terapisti, Educatori Professionali, Fisioterapista), sono presenti con cadenza regolare tutti i giorni nelle fasce orarie diurne in base al programma delle attività inserite nei PRI degli ospiti;
- Gli OSS sono presenti in struttura 24/24 h per 365 giorni all'anno con turni rispondenti alle indicazioni normative vigenti ed alle disposizioni in materia di lavoro notturno e protezione dei lavoratori.

La tutela sanitaria

La tutela della salute generale degli ospiti, come il trattamento delle patologie mediche preesistenti e/o delle patologie che potrebbero comparire durante la permanenza nella *MRSRM* è a carico del medico di base scelto; pertanto è caldamente consigliato che il paziente sia domiciliato nella *MRSRM* per poter essere seguito realisticamente da medici di base locali.

Le consulenze e le cure specialistiche di cui l'ospite dovesse necessitare saranno prenotate presso le Strutture pubbliche o convenzionate dell'ASL. Il Tutore o l'AdS potranno decidere di far seguire l'assistito da Strutture o Medici Privati, comunicando al *MR* il nominativo ed i recapiti telefonici dei colleghi che hanno in cura l'ospite.

Nel caso in cui l'ospite presenti una condizione clinica per la quale si renda necessario l'invio al Pronto Soccorso (PS) del Presidio Ospedaliero di Formia per accertamenti urgenti, un operatore della *MRSRM* accompagnerà il paziente al Pronto Soccorso con il Documento di Presentazione dell'ospite predisposto dal *MR*, e resterà con l'ospite fino all'arrivo in Ospedale del suo responsabile legale, prontamente avvertito, o suo delegato.

In tale situazione di emergenza, qualora il Tutore o l'AdS, se giuridicamente designati a prendere decisioni in merito alla salute del paziente, dissentissero dall'invio immediato al PS, l'assistito verrà loro immediatamente riaffidato.

La partecipazione della famiglia alle spese assistenziali

La quota giornaliera è per il 70% a carico del SSN, resta a carico dell'assistito / Comune di residenza la quota sociale pari al 30%.

Nel caso in cui l'ospite avesse bisogno di controlli sanitari presso il medico di base, prelievi, prescrizioni, visite specialistiche, ecc., la *MRSRM* si occuperà di prenotare le prestazioni presso la struttura pubblica o privata di gradimento, oppure presso La Casa di Giovanna; il responsabile legale dell'ospite (Tutore o AdS), qualora necessario, provvederà all'accompagnamento del paziente all'appuntamento.

Il Tutore o l'AdS qualora fossero nell'impossibilità di effettuare il suddetto accompagnamento, potranno delegare la *MRSRM* ad eseguire l'attività sanitaria programmata. In ogni caso, la *MRSRM* fatturerà il rimborso delle spese occorse per l'accompagnamento dell'ospite e/o delle prestazioni eseguite.

La partecipazione del cliente, apprezzamenti, reclami

La partecipazione attiva del cliente al miglioramento del servizio è ritenuto un valore importante, per tale ragione è previsto annualmente un incontro collettivo con le famiglie ed almeno un incontro individuale per la condivisione degli obiettivi progettuali, e si offre la disponibilità ad incontri quando la famiglia lo richieda. È inoltre distribuito alle famiglie un questionario di Customer Satisfaction volto ad indagare la percezione che ospiti e familiari hanno relativamente ai servizi offerti. Sono previste due modalità tramite cui i caregiver possono offrire suggerimenti o presentare reclami nei confronti del servizio:

- Direttamente, al *MR* o alla *RS*, fornendo verbalmente le proprie osservazioni che verranno formalizzate alla Direzione;
- In forma mediata, recapitando uno scritto sia brevi manu che inserendolo nella cassetta della posta sita presso il Centro Diurno, oppure inviandolo tramite posta cartacea o digitale. Le segnalazioni devono sempre recare: data, oggetto, generalità e modalità di contatto dello scrivente; non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime. I caregiver possono rivolgere istanze, reclami e osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto riabilitativo, l'organizzazione ed il funzionamento del servizio. La Direzione si impegna a svolgere ogni possibile indagine in merito alla segnalazione, a rispondere entro 30 giorni mediante un proprio dirigente o funzionario in forma scritta, fornendo motivazioni della possibilità o meno di intraprendere le azioni suggerite, oppure fornendo spiegazioni delle situazioni o delle ragioni di eventuali azioni sottoposte a reclamo. La Direzione si impegna ad intervenire in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

Gli standard di prodotto

La *MRSRM* si impegna costantemente a garantire ai propri ospiti elevati standard relativamente alle prestazioni erogate, per offrire in modo trasparente e tangibile un livello di qualità sempre crescente. Il primo elemento di riconoscimento dello standard del prodotto è il possesso dei requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, che vengono regolarmente sottoposti ad audit da parte degli enti certificatori.

Di seguito i requisiti suddivisi per area e con i corrispettivi indicatori di qualità:

REQUISITO 1: PERSONALE

Indicatori: - Il personale è organizzato secondo turni che rispettano i diritti dei lavoratori come previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali - Il personale possiede i titoli necessari per svolgere la mansione cui è preposto, ed in caso di assenza del personale titolare è previsto un pool di sostituti con titoli ed addestramento ugualmente adeguati.

REQUISITO 2: LAVORO IN EQUIPE

Indicatori: - La Direzione prevede, promuove e realizza un calendario di riunioni d'equipe cadenzate e partecipate differentemente in relazione ai diversi settori di lavoro (equipe generali relative a ciascuna struttura; equipe plenarie; mini equipe; equipe riabilitativa; equipe organizzativa). Complessivamente viene programmata circa una riunione alla settimana. - È previsto per tutto il personale il supporto di uno psicologo supervisore, con obiettivi di riduzione dello stress lavoro-correlato.

REQUISITO 3: ATTENZIONE AI TEMPI DI VITA E ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI

Indicatori: - Flessibilità nell'orario di alzata e messa a letto, così come nella possibilità di scegliere come trascorrere il tempo del riposo post prandiale - Programmazione delle attività individualizzate.

REQUISITO 4: MANTENIMENTO LEGAMI SIGNIFICATIVI PARENTALI, AMICALI E COL TERRITORIO

Indicatori: - La continuità relazionale tra gli ospiti e i loro caregiver viene garantita da un orario di visite assicurato regolarmente sia in settimana che nel fine settimana. Inoltre, in casi di necessità dei visitatori autorizzati dal MR, viene data la possibilità di accedere anche al di fuori degli orari prefissati, previo contatto con la struttura per una consona organizzazione. - Le famiglie vengono coinvolte in alcune attività organizzate dalla struttura nel corso dell'anno (pic-nic, ritrovi in occasione di feste comandate) - Sono favorite le collaborazioni con enti istituzionali, associazioni ludico-sportive o di volontariato presenti sul territorio - La soddisfazione del cliente viene valutata con cadenza annuale tramite la somministrazione del questionario di Customer Satisfaction tramite cui raccogliere indicatori di qualità percepita - Periodicamente vengono condivisi gli standard di prodotto con i familiari, AdS e, se presenti, con i referenti dei DSS di appartenenza.

REQUISITO 5: AUTOMEZZI E PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE

Indicatori: - La MRSRM ha in dotazione 2 automezzi, di cui uno attrezzato per gli ausili alla mobilità, che vengono utilizzati per organizzare le attività riabilitative esterne (uscite quotidiane, gite, soggiorni). - Le camere sono personalizzate tramite l'affissione di targhette con il nome e con oggetti personali di arredo.

REQUISITO 6: FRUIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E PIACEVOLEZZA DEGLI AMBIENTI COMUNI DI AGGREGAZIONE

Indicatori: - Presenza di spazio esterno alberato che viene utilizzato soprattutto nei mesi estivi per le attività e per le visite all'esterno della struttura, qualora il clima lo consenta - Ambienti interni climatizzati a norma.

Emissione: 5 agosto 2026.