



## **FONDAZIONE STELLA MARIS**

**Sede Legale:** 56028 S. Miniato (PI) – P/zza della Repubblica, 13 -  
**Sede Amministrativa:** 56018 Calambrone (PI) – V.le del Tirreno, 331 –  
Tel. 050/886111 – Fax 050/32214 – Indirizzo Web: [www.fsm.unipi.it](http://www.fsm.unipi.it);

**Indirizzi E-mail:** Presidenza: [presidenza@fsm.unipi.it](mailto:presidenza@fsm.unipi.it) - Direzione Generale: [dirgen@fsm.unipi.it](mailto:dirgen@fsm.unipi.it)



## **CENTRO DIURNO PSICHIATRICO PER ADOLESCENTI "LA SCALA"**

56028 S. Miniato (PI) – Loc. La Scala - Via S. Pietro alle Fonti Tel. 0571/419868 – 050/886681  
Centralino: Tel. 050/886661 E-mail: [cldlascala@fsm.unipi.it](mailto:cldlascala@fsm.unipi.it)

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

# Carta dei Servizi

## PRESENTAZIONE

*Questa Carta dei Servizi Sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del Centro Diurno Psichiatrico per adolescenti “La Scala”, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire, la sua ispirazione ideale. Ma rappresenta anche un momento di accoglienza e di conoscenza per tutti coloro che si rivolgono alle nostre strutture, fiduciosi di trovarvi un aiuto alle difficoltà di cui sono afflitti.*

*Il nostro obiettivo è quello di offrire una qualificata assistenza, attraverso la competenza, la professionalità, l’umanità di tutti coloro che a vario titolo, operano nel nostro Istituto.*

*Si vuole inoltre informare che il lavoro di tutta la Fondazione Stella Maris e dei nostri operatori ha consentito di ottenere, dal 2007, la certificazione di qualità ISO 9001: 2000 da parte dell’Ente di certificazione Bureau Veritas, in conformità al regolamento SINCERT RT-04, certificazione aggiornata successivamente fino ad oggi. Per questo importante riconoscimento si ringrazia la gentile e preziosa partecipazione dei familiari dei nostri ospiti che col loro contributo ci hanno permesso e ci permettono di migliorare la qualità dei servizi offerti.*

La Direzione

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

# INDICE

1. Organizzazione aziendale	pag. 4
2. Casa Verde	pag. 4
2.1 Il Presidio de La Scala	pag. 4
2.1.1 Come si raggiunge	pag. 5
2.1.2 Organizzazione Interna	pag. 5
2.1.2.1 Il personale	pag. 6
2.1.2.2 Ammissioni	pag. 6
2.1.2.3 Documenti necessari prima dell'accoglienza	pag. 6
2.1.2.4 Prestazioni	pag. 7
2.1.2.5 Attività	pag. 7
2.1.2.6 Dimissioni	pag. 8
3. Norme generali di presidio	pag. 8
3.1 Cartelle Cliniche e certificati	pag. 8
3.2 Supporto amministrativo	pag. 8
3.3 Meccanismi di tutela e verifica	pag. 8
3.4 Tutela della persona e trattamento dei dati personali	pag. 9
3.5 Ufficio relazioni con il pubblico	pag. 9
3.6 Commissione Conciliativa	pag. 9
3.7 Verifica ed adeguamento organizzativo	pag. 9
3.8 Standard di qualità	pag. 10
4. Informazioni generali	pag. 10
5. Gestione rischio clinico	pag. 11
6. Repertorio impegni regionali	pag. 11
Risultati	pag. 14
La Stella Maris su Internet	pag. 19

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

## 1. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Il Centro Diurno Psichiatrico per adolescenti “La Scala”, insieme alla “Casa Verde”, costituisce una delle 2 strutture del Presidio Riabilitativo di San Miniato della Fondazione Stella Maris.

La Direzione dell'Azienda Stella Maris, ha sede legale a S. Miniato, Piazza della Repubblica 13 e sede amministrativa a Calambrone viale del Tirreno 341 angolo via dei Frassini.

Il Presidente della Fondazione è nominato da S.E. il Vescovo di S. Miniato, vi è un Direttore Generale che presiede e guida l'intera Azienda, sia la parte Ospedaliera che la parte extraospedaliera, coadiuvato dal Direttore Scientifico, dal Direttore Sanitario e dalle Direzioni Mediche dei singoli presidi e Strutture.

Alla Direzione Generale competono le definizioni delle politiche e degli indirizzi aziendali, la programmazione e l'emanazione delle direttive, e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali, il tutto in conformità con le Linee guida del Piano Sanitario Nazionale e Regionale.

La Direzione Scientifica coordina l'attività dei Servizi Generali della Ricerca, ha diretta responsabilità dell'indirizzo generale della ricerca, e ne garantisce l'esecuzione specie nei confronti del Ministero della Sanità.

La Direzione Sanitaria è preposta alla programmazione e al coordinamento dell'assistenza erogata dall'Istituto, nonché del personale ad essa dedicato al fine del miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## 2. CASA VERDE

La “Casa Verde” fa parte del dipartimento socio-sanitario della Fondazione Stella Maris-Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico.

Alla luce delle normative vigenti, la “Casa Verde” fa parte del Presidio Riabilitativo San Miniato ed è costituito da due strutture Organizzative:

- a) il CENTRO DI RIABILITAZIONE e
- b) la RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE PER DISABILI (RSD)

### 2.1 IL CENTRO DIURNO DE LA SCALA

Il “Centro Diurno La Scala”, altra struttura del Presidio Riabilitativo di San Miniato, opera in stretta collaborazione con gli operatori del Servizio di Salute Mentale per l'Infanzia e l'Adolescenza dell'Azienda U.S.L. Toscana Centro, è un centro diurno psichiatrico per adolescenti, situato nei pressi di San Miniato (Pisa) in Via San Pietro alle Fonti in località La Scala tel. 050/886681, con sede Amministrativa presso la Fondazione Stella Maris in Viale del Tirreno, 331 56018 Calambrone (Pisa) tel. 050/886111

Il Centro Diurno “La Scala” nasce dall'esperienza riabilitativa di Casa Verde.

Il Centro ha come finalità, la presa in carico terapeutica, la riabilitazione e la reintegrazione sociale di soggetti di entrambi i sessi, affetti da disturbi di personalità, da disturbi della condotta, da disturbi del tono dell'umore, da disturbi ossessivo-compulsivi, da disturbi fobici, con esclusione delle patologie quali le psicosi precoci, l'autismo, il ritardo mentale, le patologie neuromotorie e le sensoriali, a partire dall'età di latenza, preadolescenza e in fase adolescenziale.

Il Centro svolge la sua attività a degenza diurna fino a 20 posti di sesso maschile e femminile, con

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------



funzionalità dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

L'obiettivo principale e fondamentale, del Centro è l'intervento riabilitativo attraverso un percorso individualizzato verso il massimo possibile di integrazione sociale.

### 2.1.1 COME SI RAGGIUNGE

Il Centro Diurno Psichiatrico si trova su una collina alla periferia di San Miniato, in provincia di Pisa, situato in via S. Pietro alle Fonti in località "La Scala", di fronte alla Chiesa omonima, a duecento metri dal centro abitato.

- **Dall'Autostrada del sole A1:**

uscire al casello Firenze Signa e immettersi sulla strada di grande comunicazione Firenze-Pisa-Livorno. Uscita San Miniato seguendo le indicazioni per Empoli arrivare alla località "La Scala" e lì girare verso San Miniato Alto, dopo poche centinaia di metri salire a sinistra verso la chiesa.

- **Dall'autostrada A 12:**

a) per *chi proviene da sud*, uscire al casello di Collesalvetti e immettersi sulla strada di grande comunicazione Firenze-Pisa-Livorno;

b) per *chi proviene da nord*, uscire al casello di Pisa-centro immettersi dopo breve raccordo sulla strada di grande comunicazione Firenze-Pisa-Livorno;

uscita San Miniato seguendo le indicazioni per Empoli, arrivare alla località "La Scala" e al semaforo girare a destra, verso San Miniato Alto, dopo trecento metri salire a sinistra verso la chiesa.

- **Chi viaggia in treno:**

San Miniato è servito da una linea ferroviaria *Firenze-Pisa*

Informazioni sugli orari delle linee toscane sono disponibili al seguente numero telefonico: 055/288480

oppure al seguente indirizzo internet: *Orario ufficiale delle Ferrovie dello Stato S.p.A.*

- **Chi viaggia in aereo:**

*Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze (km. 34)*

*Aeroporto toscano Galileo Galilei di Pisa (km 37)*

Informazioni orari voli aeroporto Firenze: tel. 055 - 061.700

Informazioni orari voli aeroporto Pisa: tel. 050 - 500.706

### 2.1.2 ORGANIZZAZIONE INTERNA

#### 2.1.2.1 Il personale

Il personale che opera in questa struttura è rappresentato dalle seguenti figure professionali:

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

Direttore Sanitario  
Medico Specialista Neuropsichiatra Infantile  
Psicologo  
Tecnici della Riabilitazione  
Educatori  
Personale dei servizi generali

L'Organizzazione del Centro Diurno prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra le varie figure professionali. Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni, attraverso riunioni di équipe in cui si delineano e si verificano le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee operative individualizzate per ciascun paziente. Riguardo a queste ultime l'organizzazione del Centro diurno prevede uno stretto rapporto con gli specialisti del Dipartimento per la Salute Mentale dell'Infanzia e dell'Adolescenza e con il Servizio Sociale della Azienda USL inviante, secondo quanto concordato.

Fondamentale per il percorso terapeutico di ciascun utente è considerato infine il lavoro di rete con la famiglia, la scuola e l'eventuale mondo del lavoro, in un flusso continuo di informazioni e condivisione tra i vari operatori partecipanti al singolo progetto.

### **2.1.2.2 Ammissioni**

Attualmente le modalità di accesso al Centro sono regolate da una convenzione tra la Fondazione Stella Maris e Azienda U.S.L.11 Empoli.

L'ammissione, di competenza del Direttore Medico, avviene attraverso impegnativa rilasciata, su documentata richiesta, nel rispetto del diritto alla libera scelta dell'interessato, dai competenti uffici della A.S.L., ove ha la residenza anagrafica l'assistito.

La proposta d'inserimento, da parte dei servizi territoriali, deve essere corredata da una relazione clinica completa di:

- diagnosi clinica secondo il D.S.M. IV o ICD10
- profilo funzionale che specifichi le aree di deficit, di funzionamento ed i bisogni del soggetto
- motivazioni al trattamento, anamnesi, terapie pregresse, obiettivi attesi del percorso riabilitativo, durata del progetto.

### **2.1.2.3 Documenti necessari prima dell'accoglienza:**

- Documento di riconoscimento
- Certificato di vaccinazione
- Certificato di assenza di malattie in atto
- Regolare impegnativa A.S.L. competente.

*Secondo le "buone pratiche per la sicurezza" emanate dalla Regione Toscana, viene seguita una procedura per la corretta identificazione del paziente. Vista la patologia dei nostri pazienti, non viene applicato il braccialetto di riconoscimento (ritenuto pericoloso), pertanto è stata prevista una procedura attraverso l'esibizione del documento di riconoscimento.*

All'utente o ai familiari inoltre viene consegnata la seguente documentazione:

- Regolamento Interno dell'Istituto
- Carta dei Servizi
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy (da firmare)
- Modulo di consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata (da firmare)
- All'atto del ritiro della carta dei servizi e del regolamento interno il genitore/tutore appone una firma di avvenuta consegna.

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

*L'organizzazione ha predisposto all'ammissione una modalità informativa finalizzata a condividere e a coinvolgere il paziente e di suoi familiari nell'intero processo di cura compresa la fase di dimissione.*

#### **2.1.2.4 Prestazioni**

Il Centro funziona dalle h. 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Il Centro Diurno garantisce i seguenti servizi:

- utilizzazione degli spazi comunitari;
- pulizia ed igiene di tutti gli ambienti;
- manutenzione;
- merenda;
- assistenza medico specialistica
- osservazione neuropsichiatrica, psicologica, educativa generale;
- assistenza psicologica e psicoterapeutica di gruppo;
- interventi educativo-riabilitativi;
- cura dei rapporti con la famiglia;
- cura dei rapporti con la scuola (se necessario);
- cura di eventuali inserimenti lavorativi in collaborazione con i servizi territoriali;
- interventi per favorire la socializzazione.

In caso di urgenza- emergenza, salvo manovre salvavita, vengono utilizzati i servizi pubblici territoriali.

*La qualità e la sicurezza delle cure è assicurata implementando tutte le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.*

*Sono previste attività ricreative ed è sviluppato il confort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza.*

*Il personale medico è stato sensibilizzato ad utilizzare nei colloqui con le famiglie un linguaggio semplice e comprensibile anche per i "non addetti ai lavori"; in caso di difficoltà a comprendere, i genitori potranno richiedere il sostegno di una persona di loro fiducia, tutti i colloqui avverranno sempre nel più rigoroso rispetto della privacy.*

#### **2.1.2.5 Attività:**

- gruppi terapeutici di dinamica;
- attività scolastica;
- attività psicomotoria;
- terapia occupazionale (découpage, giardinaggio, gesso, mosaico, cuoio);
- attività musicale;
- attività di drammatizzazione;
- attività con il computer;
- attività volte a conseguire l'autonomia personale;
- riabilitazione sociale e attività di socializzazione.

Il Centro Diurno si avvale inoltre di tutte quelle attività "accessorie" descritte nella presentazione di Casa Verde.

#### **2.1.2.6 Dimissioni**

La dimissione dell'utente può avvenire in seguito a:

- termine del percorso riabilitativo per raggiungimento degli obiettivi prefissati dal programma di intervento e trattamento
- dimissione volontaria richiesta dall'utente o dalla famiglia

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

- trasferimento dell'utente in altra struttura individuata dal Servizio territoriale competente, per proseguimento dell'intervento
- per incompatibilità (ad esempio rifiuto dell'ambiente Istituzionale da parte dell'utente e/o della famiglia) con l'ambiente della struttura
- per gravi problematiche di gestione comportamentale in ambito dell'Istituto
- per assenze ingiustificate e frequenti.

In ogni caso, le modalità della dimissione avvengono, a meno di esigenze particolari individuali, sempre concordate con l'équipe competente per territorio dell'utente (con il coinvolgimento della famiglia).

*Viene attivato un percorso di educazione sanitaria per il paziente finalizzato alla buona gestione della dimissione.*

Al termine del ricovero il medico rilascia una lettera di dimissione che riporta la diagnosi funzionale e le principali indicazioni terapeutico-riabilitative, da consegnare al proprio Medico curante.

### 3. NORME GENERALI

#### 3.1 Cartelle cliniche e certificati

Gli aventi diritto possono richiedere, in forma scritta, presso l'ufficio di segreteria, indirizzando la richiesta alla Direzione Sanitaria, la documentazione sanitaria o le certificazioni necessarie. All'atto della dimissione (o successivamente) può essere richiesta presso la Segreteria, indirizzata al Direttore Sanitario, copia della cartella clinica che verrà rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta.

Il medico responsabile può rilasciare attestati di presenza nella struttura.

#### 3.2 Supporto Amministrativo

A disposizione dell'utente è presente, oltre alla segreteria del Presidio, presso la sede amministrativa della Fondazione Stella Maris (Viale del Tirreno 331, Calambrone PI) personale predisposto, tel. del centralino 050 886111.

#### 3.3 Meccanismi di tutela e di verifica

Il Centro si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con la convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia.

L'Istituto riconosce come suo impegno la verifica delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei livelli qualitativi delle stesse, avvalendosi anche della collaborazione degli utenti e dei loro familiari o tutori (attraverso la periodica rilevazione con questionari).

L'Istituto garantisce la tutela nei confronti dell'utente dei suoi servizi anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari o tutori, di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e responsabilità del personale in servizio, od anche della struttura, potrà sporgere reclamo alla Direzione del Centro, utilizzando apposito modulo.

Non saranno esaminate le segnalazioni anonime.

Per facilitare la comunicazione tra familiari e l'Istituto è stata attivata una procedura che prevede che venga raccolto anche il reclamo verbale o telefonico.

In caso di segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione l'Assistente Sociale può fornire immediata risposta all'utente, altrimenti invia la segnalazione al Responsabile della struttura che provvederà a fornire lettera di risposta all'utente dopo aver provveduto alle opportune ricerche informative.

L'Ufficio preposto al ricevimento dei reclami è il protocollo della Segreteria dell'Istituto.

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------



Il gruppo dei genitori si è costituito in associazione (AGOSM).

### **3.4 Tutela della persona e del trattamento dei dati personali (UE 679/2016)**

La raccolta e la elaborazione dei dati personali e tutela della privacy fornite, ai sensi delle vigenti normative sanitarie, al momento della accettazione, sono gestiti nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e comunque nel rispetto e tutela del segreto professionale e della tutela del diritto alla riservatezza.

Sarà assicurata la massima riservatezza nei colloqui e durante le procedure assistenziali; non saranno inoltre fornite informazioni sanitarie a persone che non siano state autorizzate dai genitori del paziente.

### **3.5 Ufficio relazioni con il pubblico**

I rapporti con gli utenti e i loro familiari sono tenuti dal Neuropsichiatra Infantile e/o dalla Psicologa e/o terapeuta della riabilitazione psichiatrica. Per concordare l'incontro l'interessato può utilizzare il seguente n° telefonico: 050/886681 nelle ore di apertura (dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì). Per tutte le informazioni il servizio di centralino è attivo dalle ore 8.00 alle ore 15.00 dei giorni feriali: 050/886661.

Il servizio telefonico, per urgenze, è comunque in funzione 24 ore su 24.

Ai familiari che si avvicinano a questo servizio viene offerta, oltre alle informazioni, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, e formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

L'équipe del Centro, inoltre, si incontra con i genitori sia su richiesta degli stessi per avere tutte le informazioni sul percorso riabilitativo sia su indicazione dell'équipe nei casi in cui si renda necessario uno spazio di riflessione sul ruolo genitoriale e il rapporto con il figlio, la famiglia o con il contesto sociale.

#### **Numeri telefonici utili:**

Centro Diurno tel. 050/886681 (dalle ore 14.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì)

Segreteria tel. 050/886661(Casa Verde)

Coordinatore educatori tel. 050/886681

Infermeria (Casa Verde) tel. 050/886665 (24 ore al giorno) e tel. cell. 366.8222248 (solo per emergenze)

Direttore Sanitario tel. 050/886666

Indirizzo e-mail: [cdlascala@fsm.unipi.it](mailto:cdlascala@fsm.unipi.it)

#### **Commissione conciliativa**

Per l'esame di eventuali vertenze fra utente ed Istituto deve essere costituita una Commissione mista di conciliazione, composta da: un rappresentante dell'Istituto, un rappresentante della A.S.L. di Pisa e/o dell'A.S.L. di provenienza, da un rappresentante di una Associazione di volontariato.

Il Presidente viene nominato di comune accordo da parte dei tre rappresentanti, e deve essere esterno alla Amministrazione dell'Istituto.

### **3.7 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo**

Il Centro, al termine dell'anno solare, provvede con apposita relazione della Direzione Sanitaria, a sottolineare gli obiettivi raggiunti, le disfunzioni verificate ed i suggerimenti per adeguare la struttura e l'organizzazione del personale alle esigenze di una efficace attività in favore degli utenti.

Inoltre ogni anno a settembre viene redatto il programma delle attività con l'organizzazione dei servizi prestati.

### **3.8 Standard di qualità**

Il Centro si impegna a rispettare gli standards relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con la seguente convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia. L'Istituto si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standards di funzionamento degli stessi in accordo con quanto

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

espresso in materia dalla A.S.L. di competenza. A tal fine il Legale Rappresentante ha provveduto alla nomina di un responsabile della qualità.

L'Istituto ha ottenuto il riconoscimento del Sistema Qualità ISO 9001.

Il Centro è dotato di un manuale di qualità dove viene dettagliatamente spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale.

Il Centro individua come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro.

Vengono individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- L'Indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie
- L'Indice di soddisfazione degli operatori (clima interno)

Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono:

a) - Il questionario di soddisfazione genitori/familiari/tutori predisposto sulla base dei requisiti richiesti dall'accreditamento regionale. *Indicatore:* media-obiettivo punteggio globale, risposte ai singoli items

b) - Questionario di Clima Interno. *Indicatore:* frequenza risposte singolo item.

***L'Istituto, per tutti gli indicatori sopraindicati, adotta come baseline di miglioramento gli standard relativi alla prima rilevazione e quelli suggeriti dalla letteratura specifica.***

L'Istituto provvede a rendere pubblica la verifica dell'attuazione degli standards, attraverso una relazione annuale dei risultati conseguiti, che viene consegnata agli utenti e/o alle loro famiglie. In questa relazione, vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere, per il miglioramento della qualità, in relazione ai risultati ottenuti.

La presente carta dei servizi viene consegnata in copia agli utenti o alle loro famiglie, al Dipartimento della Funzione Pubblica e alla Azienda Sanitaria contraente.

#### **4. INFORMAZIONI GENERALI**

##### ***Cosa portare per il ricovero***

Oltre agli accertamenti diagnostici di ingresso occorre portare anche eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri e accertamenti eseguiti nel tempo.

Non sono ammessi oggetti personali quali radio, stereo, macchine fotografiche, cellulari.

E' consigliabile portare con sé solo gli effetti personali indispensabili, evitando di portare oggetti di valore che potrebbero essere suscettibili di furto o smarrimento: la Direzione non risponde di perdite o di furti che, in un luogo affollato comunitario, sono purtroppo possibili.

##### ***I fumatori***

E' assolutamente vietato fumare nell'ambito interno della struttura, questo oltre che per disposizione di legge anche e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui. Il fumo è consentito all'esterno nella zona parcheggio (con attenzione a non gettare le cicche per terra, un contenitore è collocato all'ingresso).

##### ***Visite***

E' possibile ricevere visita da parte dei familiari o amici concordando con la direzione.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività riabilitative e non devono recare disturbo al riposo e alla privacy degli altri pazienti.

##### ***I pasti***

I pasti si limitano alla merenda.

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

### ***Pulizia e ordine***

La pulizia degli ambienti viene effettuata dal personale dedicato, tuttavia gli ospiti sono anch'essi coinvolti in alcune piccole mansioni di riordino e pulizia dei propri spazi (laboratori).

### ***Silenzio e tranquillità***

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a voce bassa e moderare il volume di radio e televisori.

### ***Come contattare i medici***

E' diritto fondamentale degli ospiti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i medici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari durante gli orari di ricevimento esposti nella bacheca nel corridoio davanti la segreteria.

## **5. LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO**

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire la sicurezza dei pazienti, per quanto possibile, in tutte le fasi dei percorsi assistenziali. Il processo di gestione del rischio clinico deve basarsi non sulla ricerca della colpa, ma sulla opportunità di apprendere dagli errori. Si avvale dal punto di vista organizzativo di un Referente per la gestione del rischio e del CLINICAL RISK MANAGER del Dipartimento socio-sanitario della Fondazione Stella Maris. Per la gestione del rischio clinico sono stati adottati strumenti specifici: "Incident reporting" e "giri per la sicurezza" per l'identificazione dei rischi, "audit clinici" e "rassegne di morbilità o mortalità" (M&M) per la valutazione dei rischi, formazione del personale, eventi avversi o potenzialmente avversi.

## **6. REPERTORIO DI IMPEGNI CHE CASA VERDE ASSUME CON GLI UTENTI E REQUISITI PRESCRITTI DAL DGR 697/2003 PER IL RISPETTO DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

Rispetto ai 32 impegni individuati dalla regione Toscana, qui di seguito viene descritto l'aggiornamento per quanto previsto dal Centro Diurno (si elencano anche quelli che per la struttura non sono idonei)

### **Aspetti Relazionali:**

1. Per facilitare la possibilità della identificazione del proprio personale da parte degli utenti esterni, gli operatori del presidio portano il cartellino identificativo.
2. Coerentemente con quelli che possono essere considerati i valori fondanti dell'Istituzione l'approccio che viene seguito dai professionisti che operano all'interno della Fondazione Stella Maris si caratterizza e si qualifica per due tratti distintivi: a) l'atteggiamento del prendersi cura piuttosto che curare, con lo spirito di carità che della Fondazione è sostanza; b) la priorità che viene data alla dimensione relazionale dell'individuo considerandone i comportamenti non solo espressione di effetti organicistici, ma come frutto della reciproca interazione con il contesto familiare, scolastico e sociale. Il bambino ed i suoi familiari che si rivolgono alla struttura vengono accolti con amore non solo dallo specialista in neuropsichiatria infantile e dallo psicologo, ma da un'intera équipe integrata di specialisti, portatori ciascuno di strumenti specifici di valutazione, di diagnosi e terapia. In coerenza con

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

questi principi tutto il personale partecipa a riunioni di équipe per la discussione degli aspetti clinici e relazionali dei degenti e delle loro famiglie, questa metodologia di lavoro mantiene vivo negli operatori l'attenzione ai rapporti con l'utenza ed alle sue particolari fragilità.

Umanizzazione:

3. Le figure genitoriali sono entrambe coinvolte nel percorso diagnostico-riabilitativo-terapeutico.
4. La presenza obbligatoria di almeno uno dei due genitori accanto al bambino per tutto il tempo della degenza: non idonea.
5. Tutto il personale è impegnato a rispettare i diritti della persona malata e degente, in particolare tutti i diritti dei bambini che sono ben riassunti nella "carta dei diritti del bambino in ospedale".
6. In caso di cittadini stranieri o di diversa religione è previsto l'intervento del mediatore culturale che viene attivato immediatamente dalla prima fase di ingresso del paziente al Centro (in linea con quanto effettuato da tutta la Fondazione Stella Maris).
7. L'umanizzazione del momento della morte non è garantita da apposite procedure riguardanti il non accanimento terapeutico, la terapia del dolore, contatti con centri ospedalieri ad hoc, ecc. E' stata inserita la pratica sulla misura e gestione del dolore.

Per garantire l'Informazione e la Comunicazione la struttura si è dotata di alcuni supporti organizzativi:

8. Il Centro Diurno può essere contattato nelle ore di apertura (14.00-18.00 dal lunedì al venerdì) al n° 050 886681. Casa Verde può essere contattata attraverso il numero della segreteria 050 886661, attivo tutti i giorni con orario 8.30-17.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.00 alle 13.00. A questo numero risponde la segretaria o l'assistente sociale della struttura, personale che è in grado di rispondere ai vari quesiti, o comunque in grado di mettere in collegamento telefonico il cittadino che presenta una specifica richiesta, con i vari professionisti. E' in ogni caso attivo il numero telefonico 050 886111 che è il centralino della Fondazione Stella Maris e che ha la funzione di garantire sempre nei giorni feriali (per almeno 8 ore al giorno) la presenza di un operatore in grado di fornire le principali informazioni sulle varie strutture.
9. E' presente un ufficio informazioni e relazione con il pubblico, la stessa direzione sanitaria garantisce la funzione di sostegno ed informazione ai vari utenti esterni o ai degenti che vi si rivolgono per qualunque problema organizzativo.
10. Viene garantita la consegna di una brochure all'atto del ricovero.
11. La consegna della stessa brochure ai vari servizi territoriali è un processo che è stato avviato. Comunque le principali informazioni per accedere alla struttura ed alle prestazioni che vi vengono erogate, sono riportate nel sito della Stella Maris <http://www.inpe.unipi.it/>, sono presentate nella carta dei servizi ed in una brochure che al momento del ricovero è consegnata ai genitori dei degenti.
12. Presso Casa Verde operano varie organizzazioni di tutela dei cittadini e di volontariato (Gruppo Volontari Casa Verde-ONLUS, associazione Amici della Fondazione Stella Maris-ONLUS, Associazione Genitori Ospiti Stella Maris acronimo AGOSM) che garantiscono per quanto di loro competenza attività di informazione su aspetti normativi e sociali, forniscono inoltre sostegno, contribuiscono a finanziare e ad organizzare eventi ludico ricreativi.
13. Tutte le prestazioni sono erogate solo dopo che il paziente ed entrambi i genitori hanno espresso il consenso informato alle cure che viene debitamente firmato. I moduli di consenso sono vari in relazione alle valutazioni ed alle cure previste; i moduli sono tutti parte integrante della cartella clinica. Qualora non potessero essere presenti entrambi i genitori si raccomanda

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
---------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

che il genitore accompagnatore, abbia con sé l'autorizzazione al ricovero del genitore assente, debitamente firmata, con allegata fotocopia del documento di riconoscimento. In caso di difficoltà ad esibire questi documenti per problemi di natura legale è sempre necessario portare con sé la delibera del tribunale per i minori che autorizza il ricovero e le cure in vicarianza di uno dei genitori che non ha fornito l'autorizzazione pur essendo sempre in possesso della patria potestà.

14. Come da norma di legge tutti i dipendenti sono impegnati a tutelare la privacy dei degenti e delle loro famiglie. Nei punti di ingresso alla struttura sono esposti i cartelli informativi sulle norme e sugli obblighi di rispetto alla privacy. Le informazioni alle famiglie dei degenti sono garantite durante i contatti con i membri dell'équipe. Ad ogni ospite viene affidato come referente un educatore. L'équipe effettua minimo due colloqui durante la fase dell'osservazione (uno conoscitivo anamnestico ed uno alla stesura del PARG, di restituzione e comunicazione di quanto rilevato durante la fase osservativa).
15. Tutti i degenti alla dimissione ricevono la lettera di dimissione dove sono trascritti i principali dati clinici risultanti dalla valutazione. La relazione clinica finale è completa dei dati anagrafici, diagnosi, sintesi anamnestica, profilo funzionale, esami effettuati, terapia farmacologica, percorso riabilitativo effettuato con le indicazioni relative alle varie possibilità di inserimento futuro (familiare, sociale, lavorativo, centro diurno, socio-terapeutico, ecc.), servendosi delle osservazioni e di altro materiale clinico presente in cartella. La relazione è consegnata alla famiglia e può essere utilizzata dai genitori come strumento di informazione sia per il medico di base che per gli operatori della riabilitazione territoriale e/o per gli insegnanti della scuola.
16. La struttura garantisce che tutta la documentazione sanitaria venga redatta in forma chiara e comprensibile nel rispetto delle norme di legge. Per questi aspetti qualitativi la documentazione sanitaria viene controllata: tutta quella prodotta nel corso di un mese indice così come previsto dal sistema di accreditamento, le cartelle di tutti i ricoveri. Infine come caratteristica del nostro istituto, si ricorda che la cartella clinica contiene tra l'altro il piano di lavoro riabilitativo e le indicazioni di intervento pedagogico. Se ritenuto utile i genitori possono richiedere copia della cartella secondo le modalità indicate nell'opuscolo informativo o in questa carta dei servizi. La struttura si impegna ad inviare copia della cartella clinica entro 60 gg. calcolati dalla data della richiesta.

#### Tempi ed accessibilità:

17. La struttura è impegnata a garantire l'accesso a tutte le prestazioni specialistiche e diagnostiche: non idoneo.
18. Consegna dei referti: non idoneo.
19. Mancata effettuazione: non idoneo.
20. Disservizio con fruizione entro 72 ore: non idoneo.
21. Numero ambulatori: non idoneo.
22. Integrazione dei CUP: non idoneo.
23. Disdetta telefonica: non idoneo.
24. La copia della cartella clinica viene consegnata all'avente diritto entro 7 gg. dalla data in cui la cartella è stata richiesta in forma scritta alla Direzione Sanitaria.
25. Percorsi protetti: tutte le dimissioni vengono considerate difficili.

#### Aspetti alberghieri e comfort:

26. Camere di degenza: non idoneo.
27. Camere dotate di bagno: non idoneo.
28. Il servizio mensa: non idoneo.

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------

### Struttura Logistica:

29. La struttura è impegnata a fornire indicazioni e implementare la cartellonistica e le segnalazioni esistenti per migliorare e agevolare l'accesso alla struttura dall'esterno, ma anche per favorire la mobilità interna.

### Aspetti burocratico-amministrativi:

30. E' predisposta una modulistica per la richiesta relativa a varie procedure sanitarie più complesse, la modulistica viene consegnata al momento dell'accettazione amministrativa da parte di un impiegato insieme a tutti i fogli informativi. Comunque tutta la modulistica è disponibile sulla rete intranet, per cui qualsiasi operatore che acceda alla rete interna può scaricare i moduli necessari per i pazienti che ne facciano richiesta.

### Tutela, ascolto e verifica:

31. La struttura garantisce l'esistenza di una procedura per la gestione ed il monitoraggio dei reclami e si impegna a prendere provvedimenti per migliorare la qualità dei servizi. Le modalità su come presentare i reclami sono descritte in questa carta dei servizi.

32. Tra il materiale fornito all'accettazione, i degenti troveranno un questionario per la rilevazione della soddisfazione sulla qualità delle prestazioni ricevute. Il Questionario è assolutamente anonimo e le informazioni relative al suo utilizzo sono riportate in questa carta dei servizi.

## ***La "Stella Maris" su internet***

Collegandosi su INTERNET utilizzando l'indirizzo [http:// www.fsm.unipi.it](http://www.fsm.unipi.it) è possibile visionare il WEB dell'Istituto Stella Maris nel quale trovare numerose informazioni e servizi di pubblica utilità.

R 7.2.3-3a Carta dei Servizi Presidio di San Miniato	Emesso SGQ <sup>14</sup> anno 1998	Rev. 10 del 25.03.2024	Approvato DRG
------------------------------------------------------	------------------------------------	------------------------	---------------