

CPA SRP2 SAN GIACOMO 1 - CPA SRP2 SAN GIACOMO 2



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti del paziente ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà consegnato semestralmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Ing. Carlo Iuculano*

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	8
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	9
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	10
CPA SAN GIACOMO 1 E 2 - GIORNATA TIPO.....	13
VISITE AL PAZIENTE.....	15
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	17
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	24
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE.....	25
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	25
ASPETTI ECONOMICI.....	26
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	26
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	26
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	27
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA.....	27
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	27
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	29
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	34
CONCLUSIONI.....	35

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti i pazienti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e online sulla pagina web della struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali delle CPA San Giacomo il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere a pazienti e familiari i propri diritti,
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla comunità,
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Comunità intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo. La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 7435/2001 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitario Assistenziali per Anziani.
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il Gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di pazienti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

| Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di Edos Srl è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dei pazienti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari autorizzati, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella Comunità. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione aziendale di Edos consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

| Codice Etico

La Struttura ha adottato un proprio Codice Etico Edos, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

| Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali dei pazienti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

| Lavoro di rete

- informazioni sui diritti del paziente e sulle risorse territoriali;
- rapporti con i familiari autorizzati e legali rappresentanti;
- rapporti con il centro psicosociale (C.P.S) di riferimento.
- rapporti con il medico di base;
- supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici).

| Finalità

La Comunità si propone di rispondere alle seguenti finalità generali:

- favorire nell'utente il più elevato livello possibile di salute, nella sua accezione di benessere fisico, psichico e sociale. In particolare, l'inserimento in Comunità riduce drasticamente l'isolamento sociale e l'emarginazione;
- evitare il ricorso ripetuto e improprio a ospedalizzazioni e il prolungarsi di queste;
- promuovere - al termine del percorso comunitario ove è possibile - il passaggio a forme meno protette di residenzialità, o la restituzione di una cittadinanza piena;
- migliorare le relazioni dell'utente con i suoi familiari e con il contesto sociale di appartenenza per creare una cultura di solidarietà in seno alla Comunità sociale che possa ridurre anche il fenomeno dello "stigma";
- promuovere il lavoro di rete tra i servizi sanitari pubblici e gli interventi di assistenza, di formazione e sensibilizzazione messi in atto dalle agenzie del "privato sociale";
- concorrere a creare uno stile di lavoro teso a superare la rigida divisione tra operatore e utente, sviluppando servizi ispirati a un'immagine di luogo familiare, centrato sull'attenzione ai bisogni di ogni paziente, sulla gestione democratica della quotidianità e la responsabilizzazione anche nelle attività riabilitative e di animazione.

| Obiettivi specifici delle Comunità e destinatari dell'assistenza

Le Comunità San Giacomo autorizzate per 40 posti letto, sono pensate e realizzate per accogliere persone di ambo i sessi con patologia psichiatrica grave che richiedono un sostegno per i bisogni primari, ma necessitano anche di percorsi riabilitativi personalizzati, a cominciare dalla sperimentazione di una quotidianità individuale e di gruppo. Sono luoghi di residenza, generalmente temporanea, che si caratterizzano come spazio fisico ed emotivo condiviso con altri pazienti ed operatori.

L'inserimento può protrarsi sino a 36 mesi, con eventuali proroghe successive che devono sempre essere autorizzate dal Centro Psicosociale (CPS) di riferimento del paziente.

Le Comunità, hanno la possibilità di ospitare sia pazienti di età giovane - adulta per i quali è ipotizzabile un progetto più decisamente riabilitativo, sia pazienti più anziani che, pur non avendo ancora l'età per un ricovero di tipo assistenziale né la possibilità di una vita indipendente all'esterno, richiedono ugualmente un lavoro educativo costante per permettere il mantenimento delle capacità autonome residue.

L'utenza che viene accolta è individuata dai seguenti criteri:

Diagnosi di schizofrenia e sindromi correlate, sindromi affettive (sindrome depressiva ricorrente grave, sindrome affettiva bipolare), disturbi della personalità.

Sono considerate diagnosi di esclusione: demenza primaria, grave ritardo mentale.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività delle CPA San Giacomo 1 e San Giacomo 2 si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	<p>Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti i pazienti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.</p>
IMPARZIALITÀ	<p>Ad ogni paziente della Comunità, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.</p>
UMANITÀ	<p>Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.</p>
DIRITTO DI SCELTA	<p>Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità del paziente non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.</p>
CONTINUITÀ	<p>I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.</p>
TERRITORIALITÀ	<p>La Residenza si proporrà come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.</p>
QUALITÀ DELLA VITA	<p>Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura del paziente, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.</p>

<p>PARTECIPAZIONE</p>	<p>La persona fragile e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.</p>
<p>SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE</p>	<p>Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.</p>
<p>EFFICIENZA ED EFFICACIA</p>	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni del paziente e di promuoverne il benessere).</p>
<p>LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI</p>	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).</p> <p>Tuttavia, se la tutela dei diritti è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane o fragili.</p> <p>È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.</p>

| Doveri del paziente e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, ai pazienti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dalla CPA San Giacomo 1 e 2 è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Le Comunità Protette SRP2 San Giacomo 1 e 2 sono ubicate a Gorla Minore ad una decina di Km circa da Busto Arsizio (Va). Nate nell'ottobre del 1998 come desiderio di risposta riabilitativa per 40 persone affette da problematiche psichiche e in dimissione dall'ex Ospedale Psichiatrico di Varese, attualmente accolgono in prevalenza pazienti inviati dai Servizi territoriali di appartenenza. Le Comunità sono state accreditate dalla Regione Lombardia con deliberazione n VII/4982 del 08 giugno 2001 e inserite nel registro delle strutture accreditate al n. 465.

La Struttura è immersa in un parco che offre ai pazienti residenti la possibilità di passeggiare in contesto naturale.

CONTATTI

Indirizzo: Via Garibaldi, n° 29
cap. 21055 Gorla Minore (VA)
Telefono: 0331 36811
Fax: 0331 368150
e-mail: cpa.sangiacomo@eukedos.it
Sito internet: www.lavillaspa.it
Numero verde: 800 688736
E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
- il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



| In automobile:

Con l'autostrada dei laghi (Milano - Varese)

Utilizzare l'uscita di Castellanza (VA), da cui Gorla Minore dista circa 6 Km, o l'uscita di Busto Arsizio (VA), da cui Gorla Minore dista circa 7 km.

| Con mezzi pubblici:

Con le Ferrovie Nord Milano (Milano - Novara)

Dalla Stazione di Castellanza (VA) parte un servizio autobus per Tradate (VA), scendere a Gorla Minore (VA).

Con le FF. SS (Milano - Varese)

Dalla stazione di Busto Arsizio (VA) parte un servizio autobus con destinazione Gorla Maggiore (VA), scendere a Gorla Minore (VA).

| Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità anche per le persone affette da disabilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La Comunità e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti e in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. I pazienti vengono accolti, tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della Comunità.

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere del paziente.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali del paziente e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

| Domanda di ingresso

La richiesta di inserimento in Comunità può essere presentata dai servizi Psichiatrici Territoriali (CPS - Centro Psico Sociale) di riferimento in base alla località di residenza.

La retta giornaliera è a carico dell'Ats competente del servizio inviante.

| Primo contatto

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da una relazione psico-sociale e sanitaria. Su tale documentazione avviene una prima valutazione all'interno dell'équipe. Se la valutazione è negativa viene comunicata in forma scritta al servizio inviante, se positiva si prosegue con gli incontri successivi.

La proposta scritta d'inserimento deve contenere, secondo le nuove disposizione della Regione Lombardia:

- anamnesi
- diagnosi psichiatrica (icd10)
- terapia in atto
- motivazione dell'invio
- progetto proposto
- durata della permanenza

| Colloquio conoscitivo

Valutata positivamente l'ipotesi di un possibile inserimento si effettua, su appuntamento con il responsabile della Comunità, un colloquio conoscitivo con la persona interessata, il servizio inviante ed eventualmente i familiari. Tale incontro ha lo scopo di capire la motivazione e il livello di adesione alla proposta d'inserimento. In questa fase gli operatori avranno l'occasione di illustrare i servizi offerti e l'organizzazione della Comunità.

| Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della domanda, dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie, è sottoposta ad una valutazione d'idoneità da parte dell'équipe della Comunità.

| Visita alla comunità

L'operatore incaricato si preoccupa di mostrare al nuovo paziente la Comunità, innanzitutto la propria camera, se già assegnata, quindi gli spazi comuni a partire dagli ambienti del piano (cucina, laboratorio, sala da pranzo, uffici...) fino a quelli di tutta la residenza (palestra, cappella, sala fumo...) con relativa spiegazione dell'utilizzo. Nel corso di questa visita il candidato verrà presentato agli altri pazienti.

| Inserimento nella lista d'attesa

Nel caso in cui l'ingresso non possa aver luogo per mancanza temporanea di posti letto, il nome del candidato verrà inserito nella lista d'attesa.

| Modulistica

Prima dell'inserimento si richiede la seguente documentazione:

- P.T.I. (Piano Terapeutico Individuale)
- Ratifica della ATS di competenza
- Effettuazione degli esami clinici ed ematochimici
- Certificazione medica dell'assenza di impedimenti di carattere sanitario alla vita di Comunità, a cura del medico curante
- Questionario conoscitivo opportunamente compilato
- Fotocopia dei seguenti documenti: carta d'identità; codice fiscale; tessera sanitaria, carta regionale; eventuale certificato di invalidità; eventuale tessera di invalidità ed esenzione ticket

| Ingresso

Fissato il giorno dell'inserimento, l'équipe della Comunità, in base a tutte le informazioni raccolte, valuta quale potrà essere il compagno più idoneo per il nuovo paziente, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Se necessario, prima del giorno dell'inserimento, possono essere fissati uno o più momenti di avvicinamento alla Comunità come la partecipazione a un pranzo e/o una attività.

Successivamente, viene compilata la scheda anagrafica del nuovo paziente. Tale scheda riporta le seguenti indicazioni:

<ul style="list-style-type: none">• cognome e nome• luogo e data di nascita• codice fiscale• tessera sanitaria• esenzione ticket• stato civile• stato giuridico	<ul style="list-style-type: none">• residenza e domicilio• servizio inviante• data di ingresso• referente del servizio inviante• nominativo e n. telefono dei familiari• diagnosi• eventuale nominativo del curatore/tutore/amministratore di sostegno
---	--

| Presa in carico del paziente

Il giorno dell'ingresso, il paziente viene accolto in Comunità da un'équipe di accoglienza composta da: responsabile, medico psichiatra, infermiere, educatore e personale ausiliario. Il paziente viene poi

accompagnato nella sua camera dove verranno riposti e sistemati gli oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento in Comunità, supportandolo nella conoscenza degli altri pazienti e degli spazi della struttura. Nel giorno dell'inserimento viene svolto un colloquio con il medico psichiatra e un operatore per raccogliere l'anamnesi e le abitudini del nuovo paziente, tali informazioni vengono scritte nella Cartella Clinica personale, destinata a documentare il percorso comunitario dal momento dell'ingresso e nel corso di tutta la permanenza in struttura.

| Osservazione

L'inserimento prevede un periodo di osservazione della durata di un mese, alla fine di questo può venir confermata o meno la presa in carico e concordato il percorso riabilitativo con la collaborazione del servizio inviante.

Il periodo di prova, oltre a verificare l'idoneità del nuovo paziente all'inserimento comunitario, serve all'équipe come momento di osservazione. Alla fine del periodo di prova viene steso dall'équipe il Progetto Terapeutico Riabilitativo (P.T.R.), tenendo conto delle indicazioni contenute nel P.T.I. (Piano Terapeutico Individuale) dell'ente inviante e delle osservazioni raccolte con la scheda V.A.D.O.

Il PTR è uno strumento finalizzato a definire le aree d'intervento, gli obiettivi assistenziali e riabilitativi e le relative attività e strumenti. Il PTR deve essere concordato e sottoscritto sia dal servizio inviante, sia dal paziente.

| Dimissioni

La dimissione rappresenta la fase conclusiva dell'esperienza comunitaria ed è di norma concordata tra l'équipe della Comunità, il servizio inviante e il paziente.

Essa può prevedere l'inserimento in una struttura a più basso grado riabilitativo e a più basso livello di protezione, al rientro al proprio domicilio o al trasferimento in RSA.

| Permessi

Il paziente può uscire in permesso dalla struttura anche nelle ore notturne solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte del Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza del paziente dalla struttura.

CPA SAN GIACOMO 1 E 2 - GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Comunità è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini dei pazienti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione. Qui di seguito indichiamo l'organizzazione di una giornata tipo. Nelle giornate di sabato domenica e festivi le attività strutturate vengono sostituite da attività ludico-ricreative, dalle uscite sul territorio, i rientri dai familiari e dalle visite in struttura.

Rimangono immutati gli orari dei pasti e della cura della persona.

Al sabato pomeriggio e nelle feste comandate è inoltre possibile, per chi lo desidera, partecipare alla Santa Messa presso la cappella all'interno della Residenza.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti i pazienti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
07.00	Risveglio e igiene personale	Generalmente i pazienti si alzano autonomamente e necessitano di una supervisione da parte del personale. Nel caso fossero presenti pazienti non autonomi le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia del paziente delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per i pazienti incontinenti; la vestizione del paziente; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la colazione.
08.00	Terapia Farmacologica	Somministrazione della terapia farmacologica.
08.30	Colazione	La colazione è servita nella sala pranzo. Se presenti pazienti che devono rimanere a letto la colazione viene servita in camera.
09.00	Attività educative individuali e/o di gruppo	Gli operatori preposti seguono i pazienti in base ai Piani Terapeutici Individuali, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> cura della persona e del suo ambiente: riordino della camera; attività educative secondo programma giornaliero.
12.00	Terapia Farmacologica	Somministrazione della terapia farmacologica.

12.15	Pranzo	I pazienti pranzano dopo essersi occupati come da PTR della preparazione della sala da pranzo.
13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, i pazienti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano. Altri pazienti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.00	Attività educative individuali e/o di gruppo	Gli operatori preposti seguono i pazienti in base ai Piani Terapeutici Individuali, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> • cura della persona e del suo ambiente: riordino della camera; • attività educative secondo programma giornaliero.
16.00	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene servita ai pazienti nel salone comune.
16.30	Attività educative individuali e/o di gruppo	Gli operatori preposti seguono i pazienti in base ai Piani Terapeutici Individuali, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> • cura della persona e del suo ambiente: riordino della camera; • attività educative secondo programma giornaliero.
19.00	Terapia Farmacologica	Somministrazione della terapia farmacologica.
19.15	Cena	I pazienti cenano dopo essersi occupati come da PTR della preparazione della sala da pranzo.
20.00	Attività di relax	Sorveglianza da parte del personale; momento libero per guardare la tv o leggere
22.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale.

VISITE AL PAZIENTE

Le Comunità sono aperte dalle 8.00 alle 20.00; per una efficiente gestione delle attività, le visite dei famigliari vanno preventivamente concordate e programmate con l'équipe sanitaria. Non è consentito l'accesso in struttura ad estranei in assenza di personale facente parte dello staff. Si richiede ai signori Visitatori un comportamento di rispetto e attenzione al fine di non disturbare i pazienti, di non intralciare il lavoro degli Operatori.

Il Direttore delle Comunità è disponibile previo appuntamento.

Dalle ore 20.00 alle 8.00 del mattino l'ingresso in Comunità viene regolamentato, l'accesso ai parenti è consentito previo accordo con la Direzione della Comunità e lo psichiatra o, in caso di criticità clinica del paziente dai medici presenti in struttura durante le ore diurne e dal personale infermieristico durante le ore notturne.

In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della struttura:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- incontrando periodicamente: il direttore, lo psichiatra e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

| L'organizzazione della struttura assicura al paziente:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La Comunità e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti e in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La Comunità è dotata di piena autonomia funzionale collegata ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia e cucina. I pazienti vengono accolti, tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della Comunità.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'educatore e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica del paziente e formulano i relativi programmi.

PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

Per ogni paziente, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da una équipe composta da: Psichiatri, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Educatori, un Progetto Terapeutico Individuale (PTR) coerente con il Piano di Trattamento Individuale (PTI) inviato dal CPS prima dell'ingresso, nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo Legale Rappresentante, il familiare autorizzato o il caregiver autorizzato.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle Comunità psichiatriche. A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il caregiver che desiderasse effettuare degli interventi sul proprio caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione delle Comunità e Sanitaria. Il caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione delle Comunità e Sanitaria.

La Direzione, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute del paziente stesso.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

| Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è garantita dall'A.S.L. e inclusa nella retta nell'arco dell'intera giornata, secondo quanto disposto dal vigente accordo regionale per la medicina regionale. La Struttura inoltre dispone di un Responsabile Psichiatra e di Medici specialisti in psichiatria per la presa in carico del paziente.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità dei pazienti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento. Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite ai pazienti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia dei pazienti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza.

Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia dei pazienti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.T.R.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni del paziente (fisiche e umorali) e comunica all'Infermiere eventuali modifiche.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame

di fiducia perché il paziente ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà il paziente a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue del paziente che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo ai pazienti.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Il servizio fisioterapico è volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica. Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria dei pazienti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio dei pazienti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multi professionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità del paziente, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita dei pazienti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore dei pazienti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori curano e sviluppano delle relazioni personali con il paziente, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali del paziente.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno dei pazienti all'interno del P.T.R.

Inoltre, la Residenza organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire ai pazienti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc.). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare

SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo accompagna il paziente durante la fase di inserimento e di accoglienza in struttura e collabora con le altre figure professionali alla progettazione e attuazioni degli interventi in area psicosociale e cognitiva.

È disponibile a colloqui con i pazienti ed i loro familiari con la funzione di supporto durante il percorso di inserimento in struttura e in tutte le occasioni in cui la famiglia sentisse la necessità di un confronto sulle problematiche connesse al paziente.

Inoltre si occupa di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

SERVIZIO FARMACEUTICO E FORNITURA PRESIDI SANITARI

La struttura garantisce l'erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.).

Inoltre è prevista la fornitura degli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.) previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

| Servizi alberghieri

ALLOGGIO

Distribuita su due livelli, la comunità dispone di camere doppie, tutte finemente arredate, ampi spazi comuni e sale polivalenti. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i pazienti di una stessa camera.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

A supporto e ottimizzazione delle normali attività di pulizia, la struttura si è dotata di una macchina che genera ozono, quale alleato per il processo di sanitizzazione degli ambienti.

I PASTI

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 - 09.00

Pranzo 11.45 - 13.00

Cena 18.45 - 20.00

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points). Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dal paziente. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

Menù Tipo Invernale			Menù Tipo Estivo		
	PRANZO	CENA		PRANZO	CENA
Lunedì	Fusilli all'amatriciana	Pasta e patate (in brodo)	Lunedì	Insalata di riso	Stracciatella
	Manzo alla pizzaiola	Verdesca al forno		Hamburger alla pizzaiola	Bastoncini di pesce
	Carote al prezzemolo	Spinaci		Zucchine trifolate	Erbette olio e limone
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Martedì	Pizzoccheri alla valtellinese	Crema di zucca con crostini	Martedì	Pennette all'ortolana	Crema parmantier
	Lonza alle erbe	Brie		Salsiccia in umido	Brie
	Broccoletti	Misto di verdure		Purè	Verdure miste
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Mercoledì	Risotto con crema di piselli e speck	Crema di funghi	Mercoledì	Sedani al ragù	Passato di verdura con crostini
	Coscia di pollo	Prosciutto cotto		Frittata al formaggio	Scaloppine agli agrumi
	Contorno mediterraneo	Zucchine		Insalata mista	Contorno mediterraneo
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta

Giovedì	Pasta al pesto	Orzo alla contadina	Giovedì	Risotto alla fiorentina	Crema di zucchine e patate
	Bollito con salsa di verdure	Sformato di verdure		Spezzatino di tacchino	Caprino marinato
	Finocchi	Macedonia di verdure		Cavolfiori gratinati	Pomodori
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Venerdì	Gnocchi alla romana	Pasta al pomodoro	Venerdì	Fusilli al tonno	Tortellini in brodo
	Merluzzo gratinato al forno	Scaloppina di pollo al limone		Filetto di merluzzo alla livornese	Torta salata alle verdure
	Erbette	Funghi trifolati		Carote prezzemolate	Misto di verdure
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Sabato	Pasta alla boscaiola	Risi e bisi	Sabato	Gnocchi alla romana	Zuppa di legumi
	Arrosto di coniglio in casseruola	Prosciutto di Praga		Petto di pollo al limone	Caprese
	Cavolfiori gratinati	Fagiolini		Finocchi alla parmigiana	Fagiolini
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Domenica	Lasagne	Minestrone con pasta	Domenica	Pasta al forno	Minestrina d'orzo
	Noce di vitello agli aromi	Crescenza		Arrosto di vitello glassato	Crudo e melone (solo in stagione)
	Purè zucchine	Zucchine		Crocchette di patate	Melanzane grigliate (al posto del melone quando non è in stagione)
	Dessert	Frutta		Dolce	Frutta

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali dei pazienti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria dei pazienti nei rispettivi armadi;
- segnalazione al coordinatore di eventuali necessità dei pazienti o dei familiari non rientranti nel proprio ambito di competenza.

Il servizio di lavanderia piana è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria. Il servizio lavanderia dei capi personali dei pazienti è gestito direttamente all'interno della struttura. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale (ASA / OSS) della Residenza e dal Servizio guardaroba.

| Sono inoltre disponibili per i pazienti della comunità i seguenti servizi:

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- o al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- o a forza maggiore;
- o al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose del paziente e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza del paziente in arrivo e partenza viene gestita dalla Direzione Struttura. Il paziente può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella del paziente la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, il paziente, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura del paziente o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

ASSISTENZA SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione dei pazienti della struttura.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Nel rispetto della libertà dei pazienti, riteniamo importante dare continuità alla loro esperienza religiosa. Per questo, la Parrocchia garantisce settimanalmente la celebrazione della Santa Messa presso la Cappella della struttura.

Per i pazienti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.



SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone il paziente da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra). Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

| Responsabile di struttura

La Direzione, garantisce il miglior livello possibile di benessere dei pazienti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali. Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.

Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con la mission aziendale ed esercita il controllo sui servizi in appalto. Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

Realizza la mission aziendale attraverso:

- gestione del personale:
 - orientamento del lavoro educativo (équipe);
 - coordinamento delle attività riabilitative;
 - gestione degli aspetti operativi;
- gestione dei rapporti con familiari e istituzioni;
- monitoraggio dei costi.

| Assistente di struttura

- Collabora con il Responsabile di Struttura e fornisce tutte le informazioni utili ai visitatori sulle Comunità;
- fornisce eventuali chiarimenti ai famigliari su tematiche specifiche inerenti al regolamento dei pazienti della comunità o agli orari delle visite, filtrando quelle situazioni che può gestire direttamente da quelle che prenderà in carico il Responsabile di Struttura;
- coordina, sotto supervisione di R.S. le richieste di inserimento dei pazienti fatte dai CPS;
- si occupa, sotto la supervisione di RS di gestire ordine generi alimentari;
- garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

ÉQUIPE MULTI PROFESSIONALE

All'interno delle Comunità opera un'équipe multi professionale composta da:

| Psichiatra

- definisce la terapia e verifica la correttezza degli interventi da parte dell'équipe;
- supporta il Responsabile nella guida del lavoro d'équipe.

| Educatore

Si preoccupa della stesura dei PTR attraverso il contributo delle figure professionali presenti in équipe, delle indicazioni del presidio psichiatrico. Progetta e realizza le attività previste dal PTR, accompagnando e supportando il paziente nelle attività quotidiane. Gestisce alcuni aspetti amministrativi relativi alla struttura e agli enti di riferimento.

| Infermiere

Prepara e somministra la terapia. Segnala problemi a livello organico al medico di base e lo affianca durante le visite. Programma e prenota eventuali visite specialistiche e si occupa della gestione dei farmaci. Partecipa attivamente alle attività riabilitative e ai momenti significativi della quotidianità.

| ASA - OSS

Supporta il paziente nella cura dell'igiene personale e dei suoi ambienti (camera, armadio). Svolge attività strutturate pianificate settimanalmente con il paziente (es. piscina, uscite) o per conto suo (commissioni).

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della RSA Parini è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza), i parametri di personale applicati sono quelli di cui alla Delibera del Consiglio Regionale della Lombardia n° 7435/2001. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura.

Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

| Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Comunità, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso ai pazienti, si impegna a verificare che tutto il personale sia munito di apposito tesserino riportante l'identificazione personale (foto, nome e la qualifica dell'operatore) al fine di consentire ai pazienti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Si precisa che il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Struttura è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali di settore. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano.

Le Comunità Psichiatriche San Giacomo fanno parte del complesso residenziale della RSA San Luigi Gonzaga. Sono ubicate al primo e secondo piano di un'ala di recente costruzione e presentano una medesima strutturazione interna. Ognuna di esse è dotata di un'ampia sala pranzo, una cucina, un bagno assistito/lavanderia, un'infermeria, un locale degli operatori e di camere a due posti letto con bagno.

Nelle due Comunità sono presenti, inoltre, lo studio dei medici, un laboratorio per attività manuali, una sala per colloqui e l'ufficio del Responsabile. Al piano terra oltre ad uno spazio ristoro è presente una sala fumo a norma di legge.

| Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni paziente ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. Le camere e i bagni ad uso dei pazienti sono tutte dotate di campanelli di chiamata a distanza, per consentire agli utenti di richiamare l'attenzione degli assistenti in caso di necessità o richieste di interventi di emergenza.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

ASPETTI ECONOMICI

Per i pazienti inviati dal Dipartimento di Salute Mentale ed autorizzati dalla A.T.S di provenienza, i costi dell'inserimento sono coperti dal S.S.N.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti alberghieri concernenti il soggiorno.

Sono esclusi e dunque a carico del paziente: oggetti d'igiene personale, piccole spese di vita quotidiana, ticket per farmaci di pertinenza non psichiatrica, visite specialistiche, esami, accertamenti, parcelle per consultazioni personali, servizi quali parrucchiere, estetista etc.

| Servizi inclusi nella retta

- Servizi sanitario-assistenziali e riabilitativi
- Medici psichiatri
- Infermieri
- Asa/Oss
- Educatori
- Servizi alberghieri

| Gestione lista d'attesa

I pazienti che fanno richiesta vengono inseriti nell'elenco delle richieste di inserimento all'atto del ricevimento della domanda di inserimento in forma scritta. Si accede così alla fase di valutazione che consiste in uno o più colloqui con lo psichiatra coordinatore e altro operatore. Se ritenuto idoneo, il paziente viene messo in lista d'attesa poiché i tempi per l'ammissione non sono sempre prevedibili. I criteri di priorità all'ammissione non tengono conto esclusivamente di una precedenza cronologica della domanda, ma anche della gravità del disagio clinico e socio-abitativo-familiare in cui si trova il paziente, che può determinare uno stato di particolare urgenza, così come segnalato dai servizi territoriali.

Il nominativo del paziente, prima di decadere, rimane attivo nella lista di attesa per un anno in seguito potrà restare in lista solo se verrà fornita una documentazione aggiornata da parte del CPS inviante e la stessa venisse valutata come idonea dall'equipe multidisciplinare.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

| Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale al paziente o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata del paziente o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

| Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti i pazienti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti dei pazienti deve essere segnalata alla Direzione.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Comunità fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Il monitoraggio del raggiungimento di miglioramenti significativi nel trattamento terapeutico-riabilitativo è assicurato dall'aggiornamento a scadenza trimestrale del Progetto Terapeutico Riabilitativo e dalla stesura contestuale della Scheda sugli obiettivi riabilitativi trimestrali il tutto in relazione alla revisione con cadenza annuale del Progetto Terapeutico Individuale da parte del CPS inviante.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuite al personale preposto e sono a disposizione di pazienti, familiari autorizzati e al rappresentante legale del paziente stesso al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

| Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con i pazienti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

| Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

| Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese dei pazienti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento al paziente ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Attraverso tale analisi, Edos Srl può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità. Il questionario di soddisfazione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato nella pagina successiva).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere del paziente. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

| Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di pazienti, familiari e operatori una postazione denominata #EdosTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

| Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto. Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell'ASST: Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA.....		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/									
INFORMAZIONI SULL'UTENTE											
ETÀ DELL'OSPITE Anni	SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina										
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni											
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Coniuge	<input type="checkbox"/> Figlio/Figlia	<input type="checkbox"/> Nipote	<input type="checkbox"/> Altro						
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO											
1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
6.1 Cura dedicata all'igiene personale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo						
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
9.1 Quantità dei pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.2 Qualità dei pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.3 Varietà nel menù	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.5 Servizio al tavolo	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
12.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.2 Infermieri	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.3 Personale Medico	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.4 Fisioterapisti	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.5 Animatori	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Serena</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Malinconica</td> </tr> </table>	Serena	Malinconica																				
Serena	Malinconica																						
21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:																							

21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Sì						No				
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì						No				
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sezione commenti											
FACSIMILE											
<p>25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.</p>											

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

| Documenti da fornire all'accettazione

Relativi al Paziente:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- tessera sanitaria ed esenzioni;
- eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento;
- PTI del CPS inviante;
- autorizzazione scritta al ricovero da parte dell'ATS competente;
PTI del CPS inviante

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- codice fiscale;
- carta di Identità
- nomina del tribunale per ADS; tutore, curatore, ecc.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

La retta di degenza non comprende le spese personali.

La Direzione delle Comunità e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere il paziente laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

| Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	AD
Revisione 1	19.02.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Carlo Iuculano