

COMUNITÀ PSICHIATRICA SRP3.3 DANTE



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 dell'ospite 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
Dott.ssa Simona Palazzoli*

Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA.....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ	4
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
PRESENTAZIONE DELLE COMUNITÀ.....	8
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	9
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	10
LE COMUNITÀ.....	13
SRP3.3 DANTE - GIORNATA TIPO	15
VISITE AL PAZIENTE	16
ACCESSO DEI VISITATORI.....	16
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA.....	17
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	18
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	25
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	26
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	26
ASPETTI ECONOMICI	26
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	28
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	28
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	28
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	29
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	30
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE.....	31
RETTA GIORNALIERA.....	31
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	31
CONCLUSIONI.....	32
ALLEGATO 1 - Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare.....	33
ALLEGATO 2 - Modulo segnalazioni e reclami	38

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 gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in 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 di struttura ed ha i seguenti obiettivi:

- Fa conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti
- Illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura
- 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 struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo e operativo.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dagli Enti Pubblici competenti anche per gli operatori privati, è regolamentata a livello Nazionale e a livello Regionale.

Riferimenti regionali

- 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 VI/38133 del 06/08/1998 Definizione dei requisiti e indicatori per l'accreditamento delle Strutture Sanitarie
- DGR 41066/1999 Regione Lombardia: Linee guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari.

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 ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Ente Gestore



L'obiettivo primario dell'Ente Gestore è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. 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 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 Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, 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 ospiti, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli utenti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'individuo e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Destinatari dell'assistenza e cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento, in regime di accreditamento Regionale, SRP3.3 Dante dispone di 10 posti letto accreditati e contrattualizzati con ATS Insubria. Accoglie Ospiti con patologia psichiatrica che richiedono un basso sostegno per i bisogni primari o che sono alla fine del percorso riabilitativo e che successivamente rientreranno in famiglia o andranno a vivere in una situazione di totale indipendenza. L'inserimento in SRP3.3 non è soggetto a limiti temporali massimi, in quanto l'intervento riabilitativo è a bassa intensità sin dall'inizio. La durata della presa in carico è pertanto a tempo indeterminato e può proseguire fintanto che permangono le condizioni cliniche che ne giustificano la permanenza. Il limite del 65° anno di età rappresenta esclusivamente il requisito per l'accesso e non costituisce termine di conclusione dell'inserimento.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'ospite e sulle risorse territoriali;
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- 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).

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 gli ospiti 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 degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione. Il modello è consultabile e scaricabile al seguente link: <https://www.lavillaspa.it/privacy/>.

Finalità della struttura

- Offrire ai pazienti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psicofisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- Offrire un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie;
- Assicurare la libertà dell'etica personale.

Obiettivi specifici della comunità Dante

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.

| Impostazione dei percorsi assistenziali

L’azienda attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e valorizza l’appartenenza alla famiglia di riferimento dell’ospite. Tutti gli operatori di Struttura, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un’ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura del paziente

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI

L’attività della comunità Dante 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	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della comunità, 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.
IMPARZIALITÀ	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.
UMANITÀ	Nella comunità 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..
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell’ospite, 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..

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'ospite la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR)..</p>
TERRITORIALITÀ	<p>La Comunità si propone alle persone ospite 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 e con gli ambienti a loro familiari e di loro interesse.</p>
QUALITÀ DELLA VITA	<p>Obiettivo della comunità sarà, oltre all'assistenza e alla cura della persona, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione della sua famiglia, a tale scopo coinvolta, informata, ascoltata.</p>
PARTECIPAZIONE	<p>Il paziente e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.</p>

| Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della SRP3.3 Dante è cortesemente richiesto, compatibilmente alle 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.

| Scelta della struttura

Per legge, qualunque ospite sia in regime privato che convenzionato, cioè per il quale sia stato deliberato un contributo pubblico, ha la facoltà di scegliere, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce.

PRESENTAZIONE DELLE COMUNITÀ



La comunità psichiatrica Dante, si trova all'interno di un complesso residenziale di recente ristrutturazione che comprende:

- **Comunità Psichiatrica PETRARCA:** Comunità ad alta intensità (C.P.A.) con 20 posti letto accreditati e contrattualizzati con ATS Insubria.
- **Comunità Psichiatrica MANZONI:** Comunità a media intensità (C.P.M.) con 20 posti letto accreditati di cui 19 a contratto con ATS Insubria.
- **Comunità Psichiatrica DANTE:** Comunità a bassa intensità (SRP3.3.) con 10 posti letto accreditati e contrattualizzati con ATS Insubria.

Il complesso residenziale psichiatrico si sviluppa su un unico piano terreno. Ogni Comunità ha un ingresso separato e una zona parcheggio per operatori e visitatori. Le Comunità si trovano nel medesimo edificio immerso nel verde dei prati e dei boschi limitrofi, situato al termine di una via residenziale nella cittadina di Fino Mornasco.

La SRP3.3 Dante è una Comunità a bassa protezione organizzata come una grande casa e strutturata su due piani (pian terreno e primo piano). Gli spazi comuni che si trovano al pian terreno, consentono agli ospiti di cucinare i pasti in completa autonomia o con una minima supervisione, di guardare la TV e trascorrere del tempo insieme. Gli ospiti sono liberi di condividere orari e spazi comunitari oppure ricavarli del tempo per stare in solitudine, anche al fine di simulare anticipazioni dell'esistenza al di fuori della Struttura. Sempre al piano terra è situato uno studio medico-infermieristico, dove avvengono i colloqui e dove si supervisiona la preparazione delle terapie da parte degli ospiti. Al primo piano ci sono le stanze - singole o doppie - provviste di servizio igienico. Nel seminterrato è situata la lavanderia ad uso esclusivo degli Ospiti. Questa situazione di pressoché totale autonomia viene riservata ai pazienti che sono alla fine del percorso riabilitativo e che successivamente rientreranno in famiglia o andranno a vivere in modo indipendente.

CONTATTI

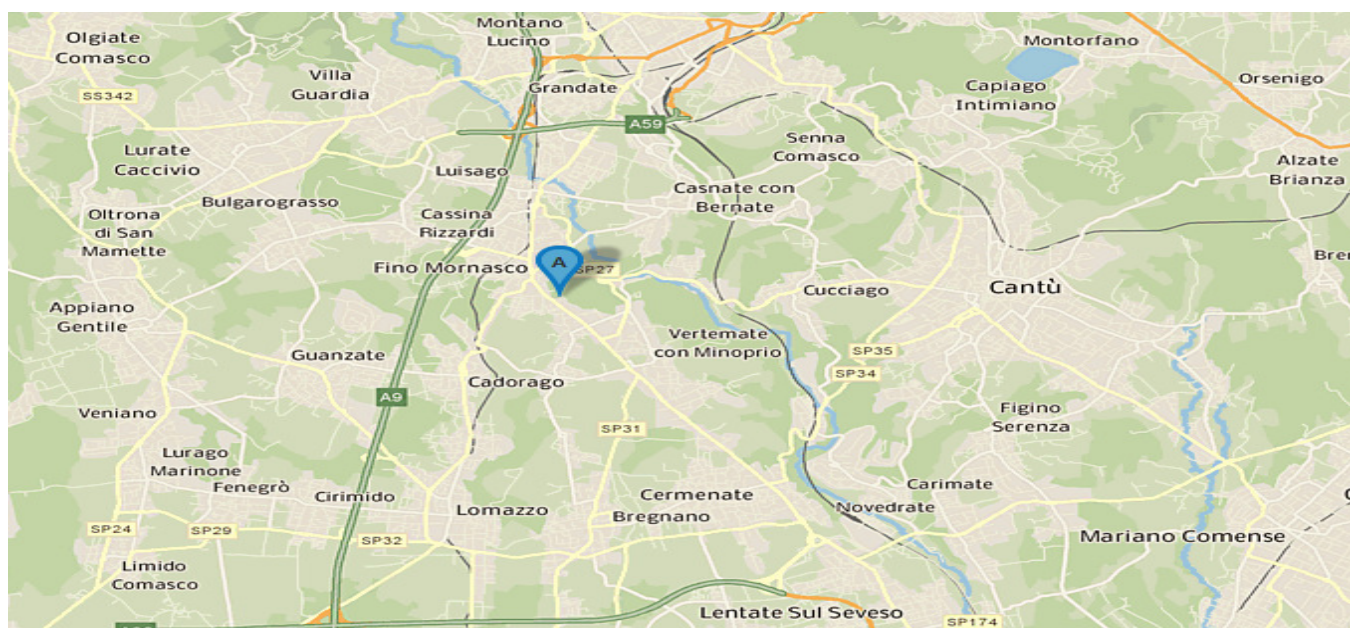
Indirizzo: Via Oberdan, 6
 Fino Mornasco (CO)
 Telefono: 031 880014
 Fax: 031 92 11 02
 E-mail: cpp.dante@gruppolavilla.it
 Sito internet: www.lavillaspa.it
 Centro assistenza clienti: Numero Verde
 800688736
 E-mail:
assistenzaclienti@gruppolavilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì

- o dalle 9,00 alle 13,30
- o dalle 14,30 alle 18,00

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

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto:

La struttura è facilmente raggiungibile percorrendo le autostrade:

- A8 Autostrada dei Laghi
- A9 in direzione Como Chiasso
- A9 Como Chiasso uscita Fino Mornasco

Con i mezzi pubblici:

- A circa trecento metri dalle Strutture è possibile far uso del bus di linea (Bregnano - Como) per raggiungere le Ferrovie Nord (800 metri oltre), il centro di Fino Mornasco, i centri di Portichetto, Grandate, Camerlata, Como.
- Le Ferrovie Nord collegano Fino Mornasco a Milano, Saronno, Lomazzo, Grandate, Camerlata, Como Borghi e Como Lago.

| 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.

| Autorizzazione

Delibera nr.549 del 13.09.2012

MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Le 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 delle 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.

| Ingresso

La richiesta di ingresso 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.

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 | <ul style="list-style-type: none"> • residenza e domicilio • servizio inviante • data di ingresso |
|---|--|

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • tessera sanitaria • esenzione ticket • stato civile • stato giuridico | <ul style="list-style-type: none"> • referente del servizio inviante • nominativo e n. telefono dei familiari • diagnosi • eventuale nominativo del curatore/tutore/amministratore di sostegno |
|--|--|

Primo contatto e visita della comunità

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

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.

Domanda di ingresso-Modulistica

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

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.

Valutazione 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.

Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione positiva dell'ipotesi di un possibile inserimento, viene fissato, previo appuntamento con il responsabile della Comunità, un colloquio conoscitivo in struttura, al quale

partecipano la persona interessata, il servizio inviante ed eventualmente i familiari. L'incontro è finalizzato a valutare la motivazione e il grado di adesione alla proposta di inserimento. In tale occasione, gli operatori illustreranno i servizi offerti e l'organizzazione della Comunità.

| 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.

| 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.

| 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.

| 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.

| Dimissioni

La dimissione costituisce la fase conclusiva del percorso comunitario ed è, di norma, concordata tra l'équipe della Comunità, il servizio inviante e il paziente.

Le possibili destinazioni, in base alle condizioni cliniche e assistenziali, possono essere:

- una struttura a più basso livello di protezione (ad esempio appartamenti protetti);
- una struttura a più alto livello di assistenza, quale CPM o CPA, in caso di peggioramento delle condizioni;
- il rientro presso il proprio domicilio;
- il trasferimento in RSA, qualora sopraggiungano esigenze prevalentemente assistenziali.

LE COMUNITÀ

L'elemento che caratterizza le Strutture Psichiatriche de La Villa è rappresentato dalla possibilità per il paziente di iniziare un percorso di cura e di poterlo concludere. Infatti, la presenza di 3 Comunità a protezione decrescente ci consente di far fare all'ospite un percorso terapeutico-riabilitativo graduale, ma che ha una sua continuità. Spesso infatti il paziente riesce a mantenere lo stesso psichiatra di riferimento per tutto il percorso ed anche, nel passaggio dalla CPA alla C.P.M. e alla SRP3.3 gli stessi operatori di riferimento.

Tutto ciò rappresenta, come sappiamo, un notevole vantaggio per pazienti affetti da disturbi psichici che spesso vivono la relazione con l'altro in modo problematico e per i quali è estremamente difficile stabilire un'alleanza terapeutica.

| Destinatari dell'assistenza e cura

La SRP3.3 Dante è riservata a persone con patologia psichiatrica, che richiedono un basso sostegno per i bisogni primari e necessitano di percorsi riabilitativi di bassa intensità, a cominciare dalla sperimentazione di una quotidianità individuale e di gruppo.

L'inserimento in SRP3.3 non è soggetto a limiti temporali massimi. La durata della presa in carico è pertanto a tempo indeterminato e prosegue fintanto che permangono le condizioni cliniche che ne giustificano la permanenza, su autorizzazione del Centro Psicosociale (CPS) di riferimento

| Tipologia delle prestazioni erogate

Il percorso terapeutico/riabilitativo individuale - negoziato e condiviso con il paziente nel rispetto dei bisogni e delle aspettative di cui è portatore - comprende il trattamento medico-psichiatrico, il trattamento psicologico e il trattamento riabilitativo. Ciclicamente ne viene valutato e ridefinito l'andamento.

- Area medico sanitaria e psichiatrica (Responsabili: Medici-Infermieri) Il medico psichiatra opera nel contesto del lavoro d'équipe e, in accordo con i servizi invianti, segue il decorso del paziente e ne monitora la terapia farmacologica. La nostra struttura garantisce 6 ore settimanali di attività psichiatrica e, essendo inserita in un polo psichiatrico, lo psichiatra è disponibile quotidianamente dal lunedì al venerdì. Il Servizio infermieristico assicura, secondo i parametri previsti dalla normativa, tutte le ordinarie prestazioni di funzione compresa la somministrazione delle terapie prescritte. È previsto per le esigenze mediche non psichiatriche, il ricorso al medico di medicina generale una sua sistematica presenza in struttura con cadenza settimanale.
- Area Terapeutico - riabilitativa (Responsabili: Psicologa-Educatori-Assistenza) Grande importanza è assegnata nel progetto alla quotidianità intesa come sequenza di operazioni ordinarie, ma importanti, significative e necessarie; strumento centrale del processo di risocializzazione, canale imprescindibile per riattivare circuiti di comunicazione - spesso compromessi -tra mondo interno e mondo esterno.

| Interventi terapeutici

Gli interventi terapeutici e riabilitativi riguardano diverse aree e possono avere carattere collettivo oppure individuale, e sono differenziati in funzione delle esigenze e dei bisogni individuali dei singoli ospiti.

Nella SRP3.3 sono previsti diversi tipi di intervento:

- consolidamento abilità di base
- svolgimento nelle mansioni quotidiane in autonomia

- supervisione dell'operatore nelle attività della vita quotidiana
- partecipazione ad attività di gruppo
- coinvolgimento in attività riabilitative in sede e fuori sede
- gruppo psicoterapico
- colloqui strutturati specialistici individuali con i pazienti
- colloqui strutturati specialistici con i familiari
- gruppo con i familiari
- interventi di riabilitazione psicosociale
- partecipazione delle attività fuori sede raccordate con la rete sociale
- valutazione clinico-diagnostica
- prescrizione, monitoraggio, somministrazione, supervisione della terapia psicofarmacologica
- riunioni di discussione sui casi clinici.
- Inserimenti lavorativi

Organizzazione della giornata

La Comunità Dante ha caratteristiche domestiche e familiari sia nella concezione degli spazi abitativi, sia nell'organizzazione della giornata che è scandita da momenti di vita comuni e spazi di cura individuale e di gruppo, da momenti di impegno nelle varie attività e momenti di riposo. In Comunità la quotidianità è tesa a rendere possibile al paziente il consolidamento delle già acquisite capacità di autonomia, degli affetti e dei modi di comportamento, in modo tale che le esperienze compiute acquistino valore terapeutico e consentano una nuova percezione della realtà. La quotidianità include attività di vita pratica ed attività strutturate improntate ad esperienze sociali (gruppo calcio, gruppo coro, gruppo gita, ascolto e commento di musica classica, gruppo esperienziale con cane, gruppo teatro, cineforum, etc.) attività motorie (palestra, nuoto, trekking, basket) esperienze espressive (laboratorio di pittura) ed altri gruppi di carattere ricreativo. Nel periodo estivo vengono organizzate escursioni e vacanze. Molta importanza viene data alla integrazione fra realtà interna ed esterna del paziente e la relazione con il paziente rappresenta lo strumento privilegiato per raggiungere gli obiettivi riabilitativi prefissi. Nel corso della valutazione che precede l'inserimento, viene dato ad ogni ospite il Regolamento della Comunità che è affisso nella bacheca della Struttura ed è a disposizione dei pazienti e dei familiari. Nel regolamento vengono illustrate le norme cui occorre attenersi affinché sia garantita la convivenza nel rispetto dei diritti di ciascuno.

SRP3.3 DANTE - GIORNATA TIPO

7.00	Risveglio e igiene personale. Colazione, assunzione terapia farmacologica.
8.30	Partecipazione al gruppo organizzativo.
9.00	Lettura e commento dei quotidiani, discussione sulle principali notizie dall' Italia e dal mondo;
9.30	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (riordino della camera, giardinaggio, laboratori, uscite in paese) attività lavorative o per tirocini secondo il P.T.R. e seguendo uno schema delle attività settimanali.
11.45	Attività di preparazione dei tavoli per il pranzo.
12.00	Pranzo / Somministrazione terapie (se previsto dal P.T.R. o al bisogno). Riassetto e pulizia della zona pranzo.
13.00	Igiene orale, riposo (a scelta) o momenti di relax.
15.45	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in CPB o all'esterno) Partecipazione ai laboratori. Uscite di gruppo o individuali secondo PTR.
18.00	Conclusione dei laboratori e rientro dalle varie attività. Visione del telegiornale.
18.45	Attività di preparazione dei tavoli per la cena.
19.00	Assunzione pasto e, a seconda del turno assegnato riassetto e pulizia dei tavoli e della zona pranzo.
20.15	Attività di relax, visione della televisione assunzione della terapia. Riposo notturno.

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.

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.

ACCESSO DEI VISITATORI

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.

L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione (salvo saltuari accordi e cibo confezionato, monodose, con tracciabilità e scontrino fiscale).

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

| L'organizzazione della comunità assicura all'ospite:

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. Gli ospiti 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.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Psichiatri Psicologi Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Educatori, un Progetto Terapeutico Riabilitativo (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 agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione della Struttura. La Direzione, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

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

Tutti gli operatori partecipano ad un piano di formazione, devono possedere competenze specifiche, essere motivate al lavoro in équipe, migliorare la qualità dell'intervento, le tecniche di ascolto e di comunicazione per il contatto coi pazienti e con i familiari.

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

| Servizi Socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è affidata al MMG. È garantita la presenza di psichiatri come da normativa.

Gli psichiatri:

- Contribuiscono al lavoro d'équipe attraverso la "riunione sui casi clinici" e al confronto con RS, e tutti gli operatori;
- valutano le condizioni cliniche dei pazienti, stabiliscono e monitorizzano la terapia farmacologica;
- si relazionano con i CPS invianti durante le verifiche periodiche dei percorsi clinici e riabilitativi dei pazienti ed ogni volta in cui la situazione lo richieda;
- partecipano alle riunioni plenarie.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Gli infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale,

- Sono responsabili delle condizioni di salute degli ospiti in assenza dello Psichiatra;
- collaborano con il Medico di Medicina Generale e lavorano con lui quando accede alla struttura residenziale;
- gestiscono l'agenda degli appuntamenti degli Ospiti per visite e accertamenti medici;
- somministrano le terapie ai pazienti;
- dispensano i pasti ai Pazienti insieme agli altri Operatori in turno;
- pongono particolare attenzione ai pazienti di cui sono stati nominati "referenti" (vedi box sull'infermiere di riferimento).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito come da normativa vigente ed è svolto da personale qualificato.

Gli operatori (OSS/ASA)

- Possono in caso assistere gli ospiti nella cura dell'igiene personale, del proprio guardaroba, delle proprie cose e degli spazi comuni;
- Possono partecipare al pasto;
- pongono particolare attenzione agli ospiti di cui sono stati nominati "referenti", e, di questi, sono responsabili particolarmente della corretta tenuta del guardaroba, degli oggetti e degli spazi personali;
- contribuiscono alla realizzazione del percorso riabilitativo del paziente partecipando alle diverse iniziative della Struttura;
- insieme ai pazienti effettuano tutte le attività inerenti la vita in comunità (es: lavaggio in lavatrice, stenditura e stiratura dei capi d'abbigliamento; ordine ambientale degli spazi dei pazienti; lavaggio e asciugatura piatti; riordino e pulizia della sala da pranzo dopo i pasti, ecc.).

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo ai pazienti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori sono responsabili del progetto riabilitativo degli ospiti di cui sono referenti:

- coordinano l'intervento riabilitativo degli altri operatori in relazione agli ospiti di cui sono stati nominati "referenti";
- raccolgono, dei pazienti di cui sono stati nominati "referenti", gli elementi necessari per formulare il progetto riabilitativo; ne discutono con gli altri Operatori, con il Responsabile di struttura e con gli interessati;
- coordinano gli altri operatori nel turno per tutto ciò che concerne gli atteggiamenti, la relazione e le azioni riabilitative;
- si confrontano con Psichiatra, Psicologa e Responsabile di struttura per ciò che concerne il progetto riabilitativo degli Ospiti di cui sono referenti e in particolare per le attività lavorative interne alla Struttura, per stages, borse lavoro, ecc.;
- si confrontano con gli Infermieri per le valutazioni sanitarie relative all'Ospite e ne tengono conto, soprattutto in assenza dello Psichiatra dalla Struttura;
- alla fine del mese di inserimento del nuovo Paziente, stendono una relazione di verifica/progettazione riabilitativa.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo accompagna l'ospite 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 gli Ospiti 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 all'ospite.

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

Servizi alberghieri

ALLOGGIO

La struttura è dotata di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione dei pazienti camere doppie e singole con servizio.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione comprende la preparazione di colazione, pranzo e cena, svolta in autonomia dagli ospiti, con eventuale supervisione dell'operatore. Gli ingredienti e le quantità sono forniti dalla cucina interna, secondo menù prestabiliti che tengono conto delle esigenze alimentari degli ospiti. Oltre

ai pasti principali, è garantita la distribuzione di bevande durante la mattina e il pomeriggio.
 Il menù giornaliero, è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla Ats competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 7,15 - 8,00

Pranzo 12.15 - 13.00

Cena 18.45 - 19.10

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni.

I pasti non consumati entro gli orari prefissati non possono essere conservati.

- I pasti possono essere serviti in camera quando il medico reputi necessaria la permanenza a letto del paziente.

MENÙ INVERNALE	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Risotto al radicchio	Fesa di tacchino affettata	Minestrone di verdura	Frittata di zucchine
	Insalata	Frutta di stagione	Patate prezzemolate	Frutta di stagione
MARTEDÌ	Brasato con verdure	Purè	Minestra di farro	Tonno e fagioli in insalata
	Cavolini di Bruxelles	Frutta di stagione	Carote saltate	Frutta di stagione
MERCOLEDÌ	Pasta al pomodoro	Straccetti di pollo	Risotto allo zafferano	Formaggi misti
	Fagiolini	Frutta di Stagione	Spinaci al vapore	Frutta di Stagione
GIOVEDÌ	Gnocchetti sardi zucchine e prosciutto	Fettine alla pizzaiola	Gnocchi alla romana	Carpaccio di bresaola
	Insalata	Frutta di stagione	Insalata mista	Frutta di stagione
VENERDÌ	Spaghetti alle vongole	Seppioline con piselli	Pizza farcita	Insalata
	Purè pomodorini	Frutta di stagione	Pomodori	Frutta di stagione
SABATO	Risotto al parmigiano	Petto di pollo agli aromi	Zuppa di cipolle	Merluzzo agli aromi
	Cavolfiori al vapore	Frutta di stagione	Patate e carote al vapore	Frutta di stagione
DOMENICA	Crespelle alla valdostana	Rollè di tacchino	Minestrone d'orzo e legumi	Torta di spinaci e formaggio
	Contorno mediterraneo	Frutta di stagione/Dessert	Finocchi al vapore	Frutta cotta

MENÙ ESTIVO	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Risotto	Bresaola	Pasta aglio, olio e peperoncino	Mozzarella
	Insalata mista	Frutta di stagione	Pomodori	Frutta di stagione
MARTEDÌ	Pasta al pesto	Filetto di platessa	Insalata, pollo, emmenthal, olive, pomodori, cipolla, maionese	
	Pomodori gratinati	Frutta di stagione	Frutta di stagione	
MERCOLEDÌ	Pasta piselli e speck	Tortino di ricotta e spinaci	Riso in insalata	
	Insalata mista	Frutta di stagione	Finocchi	Frutta di stagione
GIOVEDÌ	Pasta al pomodoro	Tonnato	Insalata di pollo	
	Insalata	Frutta di stagione	Zucchine	Frutta di stagione
VENERDÌ	Gnocchi al pomodoro	Caprino	Tortellini di magro burro e tonno	
	Insalata	Frutta di stagione	Tris di verdura	Frutta di stagione
SABATO	Gnocchi alla romana	Frittata	Orzo in insalata	Prosciutto di Praga
	Fagiolini	Frutta di stagione	Zucchine trifolate	Frutta di stagione
DOMENICA	Lasagne alla bolognese	Arrosto al rosmarino	Pizza farcita	
	Patate al forno	Frutta di stagione/Dessert	Insalata	Frutta cotta

IGIENE SANIFICAZIONE DISINFEZIONE

La pulizia delle camere, dei servizi igienici e dei luoghi comuni viene effettuata quotidianamente da ospiti e operatori. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi, come da procedure interne.

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);

- aiuto e supervisione nella 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 paziente in collaborazione col personale assistenziale (ASA / OSS) della Residenza.

MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

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

TENUTA DEGLI EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando riceve valori e denaro in custodia. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che gli oggetti di valore consegnati siano contenuti 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:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- A forza maggiore;
- 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 dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

La Struttura declina ogni responsabilità per lo smarrimento, il furto o il danneggiamento di oggetti personali, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo protesi dentarie, protesi acustiche, gioielli, dispositivi elettronici e altri beni di valore, lasciati incustoditi nelle aree comuni, nelle camere o in qualsiasi altro spazio all'interno della Struttura. La presente clausola si intende accettata dall'ospite al momento dell'ingresso, sollevando la Struttura da qualsiasi pretesa risarcitoria in relazione a quanto sopra specificato.

TENUTA DELLA CORRISPONDENZA

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

CONTATTI CON IL TERRITORIO-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.

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.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Nel rispetto della libertà religiosa dei pazienti, riteniamo importante garantire continuità alla loro esperienza di fede. A tal fine, è prevista la possibilità di partecipare settimanalmente alla celebrazione della Santa Messa presso la Parrocchia di Fino Mornasco. Per i pazienti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

ULTERIORI SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (richiesta copia cartella clinica). 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.

Equipe 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 diretti della Comunità 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.

| Riconoscibilità delle diverse figure professionali

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

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

Il personale viene dotato quotidianamente dei necessari Dispositivi di Protezione Individuale.

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.

| Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni paziente ha a disposizione letto, armadio 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

| Premessa

La **retta** applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, con comunicazione inviata alla mail di riferimento indicata in sede contrattuale (o tramite raccomandata A/R o con altro mezzo ritenuto idoneo) con un preavviso di **30 (trenta) giorni**.

Il contraente avrà diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla struttura **entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta informativa**, in difetto la variazione si riterrà **accettata**. La Retta Giornaliera potrà subire delle variazioni, anche con effetto retroattivo, per determinazione degli Enti preposti anche successivamente alla sottoscrizione del presente contratto. Il Contraente sarà, pertanto, tenuto al versamento di eventuali conguagli a semplice richiesta.

Salvo diversa previsione in convenzione la quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata indipendentemente dall'orario.

Il listino Servizi Extra (richiesta copia cartella clinica) aggiornato è a disposizione presso la Direzione Struttura.

La permanenza presso la struttura può essere in Regime Accreditato con il contributo del SSR.

| Regime Accreditato con il contributo del SSR

Gli ospiti residenti in Lombardia, inviati dal Dipartimento di Salute Mentale e autorizzati dalla ATS di competenza, sono accolti in regime accreditato, con l'impegno da parte della stessa ATS al pagamento della quota sanitaria.

La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ATS sono fissati tramite apposita delibera.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta al paziente/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva. La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti alberghieri concernenti il soggiorno
- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza del paziente in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente. Il paziente è tenuto a corrispondere tali importi aggiornati nei termini riportati nella delibera che fissa la decorrenza degli stessi che può avere anche effetto retroattivo.

| Servizi inclusi nella retta

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

| Servizi esclusi nella retta

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.

| Inserimento nella 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.

| Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, l'Ente Gestore rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

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.

| 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 all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite 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 del Regolamento U.E. 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.

| 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.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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.

L'organizzazione, 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 proprie strutture.

| 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 gli ospiti 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 degli ospiti 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 ospiti. Attraverso tale analisi, La Villa 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 viene compilato due volte l'anno. Il Reparto Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e qr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. Il Reparto Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione a pazienti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 31 maggio e dal 1 al 31 ottobre. La reportistica, a cura del Reparto Assistenza Clienti, viene resa disponibile alla struttura entro il 30 giugno/30 novembre per l'anno precedente (il fac-simile del modulo è riportato in **ALLEGATO 1**).

La Direzione Struttura una volta ricevuto il report lo espone in bacheca a disposizione dei pazienti.

La Villa Srl 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 ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #LaVillaTiAscolta 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. È altresì disponibile presso la reception e sul sito aziendale specifico modulo **MG.13 Segnalazioni e Reclami**, destinato a ospiti, familiari e operatori. Questo modulo prevede un riscontro entro 30 giorni dalla presentazione. Un fac-simile del modulo è riportato in **ALLEGATO 2**.

| 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'ATS: Ufficio relazioni con il pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

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

Relativi al Contraente:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

RETTA GIORNALIERA

- Retta giornaliera a carico dell'utente € 27,00

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. La retta di degenza non comprende le spese personali.
2. 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.
3. La Direzione della Struttura è responsabile solo per i beni che le vengono formalmente affidati in custodia, con rilascio di ricevuta. Può rifiutare oggetti pericolosi, troppo ingombranti o di valore eccessivo. Non risponde per danni causati dal Contraente, da terzi, da forza maggiore o da deterioramento naturale. Eventuali danni devono essere denunciati entro 48 ore. La Struttura non è responsabile per la perdita, il furto o il danneggiamento di oggetti personali lasciati incustoditi, come protesi, gioielli o dispositivi elettronici, in qualsiasi area interna. L'ospite/il contraente, entrando, accetta questa condizione e rinuncia a ogni richiesta di risarcimento.

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

ALLEGATO 1 – 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"/> familiare	<input type="checkbox"/> Altro								
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO											
1. Se ha avuto contatti con il nostro Centro Assistenza Clienti, può dirci quanto è stato soddisfatto delle prime informazioni ricevute tramite questo servizio?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/> non ricordo se ho avuto contatti con il Centro Assistenza Clienti											
2. 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
3. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
3.1 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
3.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Trova soddisfacente l'organizzazione della giornata tipo del suo familiare/assistito?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. È a conoscenza della possibilità di affidare alla struttura oggetti e beni di valore in modo che vengano custoditi in sicurezza?	SI		NO								

6. 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
7. 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
8. Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. È soddisfatto della personalizzazione della camera dei propri spazi?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto della pulizia della residenza e della camera?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. E' soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto al servizio di ristorazione può indicarci su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo (presentazione del cibo)						
15. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/> Non ne fruisco										
16. È soddisfatto della rintracciabilità dei capi?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Rispetto all'organizzazione degli orari in residenza, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											

17.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. E' soddisfatto delle modalità che adotta la struttura sulla comunicazione e la corrispondenza con l'esterno?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
20.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.2 Infermieri	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.3 Personale Medico	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.4 Fisioterapisti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.5 Animatori	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. È soddisfatto di come l'equipe ha condiviso le informazioni relative alla sua salute/del suo caro e sul percorso di cura e assistenza PAI – Piano di Assistenza Individuale, dove questo è previsto da norma vigente?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. È soddisfatto del piano complessivo delle attività/piano di lavoro annuale e dei risultati raggiunti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza (terapie non farmacologiche come ad es. Pet-therapy, aromaterapia, doll-therapy, etc.)?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. È soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione (esterne ed interne alla struttura)?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. È soddisfatto di come viene garantita la possibilità di esercitare la propria pratica religiosa?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
29. Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
29.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29.2 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
29.3 Cortesia, disponibilità ed umanità percepita da parte del personale nei suoi confronti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì					No					
31. 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

32. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	(da 0 a 6 la valutazione è negativa – da 7 a 8 la valutazione è neutra – da 9 a 10 la valutazione è positiva)										
Sezione commenti											
33. Come possiamo migliorare i nostri servizi a suo avviso?	Sezione commenti										
Il nostro Gruppo è sempre più attento alle questioni ambientali. Le chiediamo quindi di poterci rispondere anche alle seguenti domande:											
34. Con quale mezzo raggiunge solitamente la residenza?	<ul style="list-style-type: none"> • A piedi • Bicicletta/scooter • Bicicletta elettrica/scooter elettrico • Motocicletta • Automobile propria • Automobile servizio sharing • Trasporti pubblici • Altro (specificare – campo libero) 										
35. Se ha selezionato l'opzione automobile (propria o sharing) oppure motocicletta, può specificarci la tipologia che utilizza solitamente per raggiungere la struttura?	<ul style="list-style-type: none"> • benzina • diesel • ibrida • elettrica 										
36. Quanti km percorre per raggiungere la residenza (andata e ritorno)?	<ul style="list-style-type: none"> • Da 0 a 5 • Da 6 a 10 • Da 11 a 20 • Da 21 a 50 • Oltre 51 										
37. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.											

ALLEGATO 2 - Modulo segnalazioni e reclami

MG.13 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____ STRUTTURA: _____

 Tipo di segnalazione: Reclamo Osservazione Apprezzamento

 Soggetto segnalatore: Utente Parente Dipendente Altro: _____

Nome, cognome Segnalatore _____ e-mail: _____

Oggetto della segnalazione

Data ___/___/___

Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ___/___/___:

Data conclusione: _____

Firma RS: _____

 Riscontro al Segnalatore: di persona (data e firma per ricevuta) _____

 via email (allegare email al modulo)

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	DG
Revisione 1	01.01.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	01.06.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
	DATA	Visto RQ	Approvato DG
Revisione 3	01.11.2024	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 4	01.03.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 5	01.09.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 6	16.10.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

Per presa visione ricevuta ed accettazione _____ il ____/____/____

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite _____