COMUNITÀ PSICHIATRICA A MEDIA INTENSITÀ SRP2 VIRGILIO

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 Comunità. 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 FINALITA' 4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA 6
PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ 8
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA 9
LA COMUNITÀ VIRGILIO 10
CPM VIRGILIO - GIORNATA TIPO 12
INGRESSO - PRESA IN CARICO - OSSERVAZIONE - DIMISSIONE 13
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA 14
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA 16
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI 23
REGOLAMENTO DI STRUTTURA 23
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA 23
ASPETTI ECONOMICI 23
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI 23
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 25
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE 30
CONCLUSIONI 32

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 contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in Comunità e online sul sito www.lavillaspa.it.
La 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, 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 VI/38133 del 06/08/1998 Definizione dei requisiti e indicatori per l'accreditamento delle Strutture Sanitarie;
- DPR 01/11/1999;
- DGR 41066/1999 Regione Lombardia: Linee guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari;
- DGR 4221/2007;
- Accordo ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 tra il Governo, Regioni e Prov. autonome, Province, Comuni e Comunità montane sul documento concernente "Le strutture residenziali psichiatriche";
- Rep. Atti n. 116/CU del 17 ottobre 2013.

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 FINALITA'

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di La Villa 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 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 La Villa 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.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" dei pazienti, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso il degente 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.
Dal punto di vista strutturale, l'ubicazione in periferia della struttura garantisce l'inserimento in una zona verde senza penalizzare le attività di socializzazione, data la relativa vicinanza al centro.

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.

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 l'Area di Coordinamento della Salute Mentale dell'Ats Insubria;
- Rapporti con il medico di base;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici).

Obiettivi specifici della comunità Virgilio

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.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Introduzione

L'attività della comunità Virgilio 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	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)..
TERRITORIALITÀ	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.
QUALITÀ DELLA VITA	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.

PARTECIPAZIONE	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.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	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 dell'ospite e di promuoverne il benessere). La comunità Virgilio si impegna ad offrire prestazioni ottimali adottando standard di qualità indicati nelle normative e a provvedere a regolare verifica e aggiornamento delle stesse per adeguarle alle esigenze degli Ospiti.
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	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 anziane, 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). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane 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. 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.

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della CPM Virgilio 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.

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ

A partire dal 21.09.2022 La Villa Srl, a seguito di acquisizione ramo d'azienda della Cooperativa sociale La Casa, ha preso in carico la gestione di CPM Virgilio. Sia l'autorizzazione al funzionamento che gli accreditamenti sono stati trasferiti a La Villa Srl con DGR 6957 del 19.09.2022.

La CPM Virgilio è una Comunità a media intensità, ubicata in un bel contesto residenziale immerso nel verde, che favorisce le attività di socializzazione data la relativa vicinanza al centro.
L'edificio si presenta come una moderna villa di medie dimensioni ed è strutturata a tutti gli effetti come centro residenziale e non come clinica, in conformità con le finalità di una CPM e con i modelli terapeutici di riferimento della Comunità.

La struttura è distribuita su due livelli, dispone di camere singole e doppie dotate di bagno, un salone polivalente, sala da pranzo, cucina, studio, infermeria, sale per attività e laboratori, locali di servizio (lavanderia, dispensa). Esternamente è circondata da un ampio giardino di 2500 metri quadri.

CONTATTI	Indirizzo: Via Ceresio, 35 - Lomazzo (CO) Telefono: 02 49366930 E-mail: cpm.virgilio@gruppolavilla.it Sito internet: www.lavillaspa.it Centro assistenza clienti numero verde 800688736 E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it	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 Lomazzo Nord

Con i mezzi pubblici

- Le Ferrovie Nord collegano Lomazzo a Milano, Saronno, Fino Mornasco, 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.

LA COMUNITÀ VIRGILIO

La Comunità Protetta è una struttura residenziale per persone affette da problemi psichici, accreditata da Regione Lombardia e contrattualizzata per n. 20 p.l. con Ats Insubria. La struttura è organizzata in modo da porre la "familiarità" dell'ambiente come uno degli elementi caratterizzanti dell'intervento terapeutico.
La Comunità, è in grado di accogliere l'ospite senza segregarlo e di offrirgli il sostegno necessario per il graduale inserimento in quella "Comunità allargata" rappresentata dalla società.
L'intervento terapeutico viene attuato da un qualificato gruppo di operatori, coordinati dal Responsabile di struttura con supervisione dei medici psichiatri e del referente per le attività riabilitative. La vita degli ospiti si esplica sostanzialmente in tre momenti: il rapporto con i terapeuti, lo svolgimento delle funzioni del quotidiano e la pratica di attività per il recupero della vita di relazione, anche all'esterno della struttura.
Per la prima funzione la Comunità si avvale della collaborazione di medici psichiatri, i quali tengono sia riunioni di gruppo sia colloqui individuali con gli ospiti e rivolgono la propria attenzione anche al rapporto con le famiglie; tale contatto, costante ed attento, rappresenta uno degli elementi qualificanti dell'attività terapeutica della Comunità. L'attività quotidiana, ritenuta fondamentale, in quanto realizza il modello familiare di convivenza ed aggregazione, pone particolare importanza all'accudimento personale degli ospiti, come momento di riconoscimento del sé, e all'espletamento di tutte quelle attività la cui normale attuazione rappresenta per gli ospiti stessi un momento terapeutico di autentica crescita. Nella routine quotidiana gli ospiti sono assistiti da un qualificato gruppo di operatori, per i quali l'attività quotidiana assume significati che vanno oltre la semplice prestazione di assistenza, per configurarsi come vera e propria convivenza partecipe.
Per quanto concerne le attività per il recupero della vita di relazione, tra le quali si annoverano i laboratori di espressione, esse coinvolgono gli ospiti per gran parte del tempo quotidiano, sia all'interno sia all'esterno della Comunità.

Destinatari dell'assistenza e cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento, in regime di accreditamento Regionale, la CPM Virgilio è riservata a pazienti psichiatrici meno compromessi dalla malattia o che hanno già fatto un percorso terapeutico-riabilitativo presso una CPA. L'inserimento può protrarsi per 36 mesi e le eventuali deroghe sono autorizzate dal CPS.

Tipologia delle prestazioni erogate

Il percorso terapeutico/riabilitativo individuale - concordato 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, la cui presenza è prevista quotidianamente, opera nel contesto del lavoro di équipe e, in accordo con i servizi invianti, segue il decorso del paziente e ne monitora la terapia farmacologica. 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 con cadenza settimanale.
- Area Terapeutico - riabilitativa (Responsabili: Psicologa - Educatori- e addetti all'Assistenza) Il progetto riabilitativo attribuisce grande importanza alla quotidianità intesa come sequenza di operazioni ordinarie, e al contempo significative e necessarie, in quanto 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 CPM sono previsti diversi tipi di intervento:

- interventi sulle abilità di base
- coinvolgimento nelle mansioni quotidiane
- sostegno 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.
- Inserimenti lavorativi

Organizzazione della giornata

La Comunità Virgilio 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 graduale riappropriarsi delle fondamentali 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 volte a favorire esperienze sociali, attività motorie o altri gruppi di carattere ricreativo / espressivo (Educazione musicale, Fisioterapia individuale specifica, Walking therapy, Videoscrittura, Uscite individuali per acquisti personali, compreso trasporto Piscina esterna, Partecipazione alla S. Messa, Cinema, teatro, bar, Gite culturali, Soggiorni montani/marini estivi e invernali della durata media una settimana). 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.

CPM VIRGILIO - GIORNATA TIPO

7.15	Sveglia;
7.15 - 8.00	Colazione;
8.00	Terapia Farmacologica;
8.10 – 9.30	Igiene personale e riordino della propria camera;
9.30 – 11.30	Attività varie;
12.25 – 13.00	Pranzo e caffè di gruppo;
13.00 – 14.00	Riposo;
14.00	Terapia farmacologica;
14.30 – 16.00	Attività varie;
16.00 – 16.30	Merenda;
16.30 – 18.00	Attività varie;
18,30	Terapia Farmacologica.
18.45 – 19.10	Cena e bar serale (lunedì/mercoledì/venerdì);
19.30	Igiene personale in preparazione della notte;
20.00 – 21.30	Terapia farmacologica;
20.00	Momento di gruppo;
20.30	Camomilla;
22.00	Inizio del riposo notturno;

INGRESSO - PRESA IN CARICO - OSSERVAZIONE - DIMISSIONE

Modalità di ingresso

L'accesso alle Comunità avviene in seguito alla richiesta dei responsabili del CPS di appartenenza del paziente, mediante l'invio di una relazione, sulla cui base lo psichiatra, con funzione di coordinamento delle Strutture psichiatriche de La Villa Srl, avvia la procedura di valutazione dell'idoneità del paziente all'inserimento presso una delle Comunità.
Prima dell'inserimento viene avviato dal CPS competente un Piano di Trattamento Individuale (P.T.I.) nel quale viene specificato se la richiesta di inserimento si rivolge ad una Comunità tipo CPM.
Prima dell'ingresso viene inoltre inviato al paziente un elenco dei documenti necessari e degli esami ematici e di laboratorio da effettuare prima dell'accoglimento in Struttura.
Dopo un periodo di osservazione del paziente inserito in Comunità viene formulato un Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) coerente e funzionale al PTI.
Il PTR viene periodicamente aggiornato dall'equipe curante della Comunità, tenendo conto del consolidamento di abilità di vita del paziente e degli obiettivi raggiunti.

Presa in carico dell'ospite

Il giorno dell'ingresso l'ospite viene accolto in comunità da un'equipe di accoglienza composta da: coordinatore, medico psichiatra, infermiere, educatore e personale ausiliario.
L'ospite 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 ospiti 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 ospite, 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 ospite all'inserimento comunitario, serve all'equipe come momento di osservazione per la compilazione della Scheda VADO (Valutazione Abilità Definizione Obiettivi).
Alla fine del periodo di prova viene steso dall'equipe il Progetto Terapeutico Riabilitativo (P.T.R.), tenendo conto delle indicazioni contenute nel PTI (Piano Terapeutico Individuale) dell'ente inviante e delle osservazioni raccolte con la scheda VADO.
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 dall'ospite.

Dimissioni

In genere le dimissioni avvengono quando si ritiene terminato il percorso di cura del Paziente, per dimissioni volontarie/trasferimento ad altra struttura più vicina al domicilio, trasferimento in RSA o per incompatibilità con la struttura che lo accoglie.
Nel caso di dimissioni per incompatibilità la motivazione può corrispondere a un'evoluzione delle condizioni cliniche e/o sociali dell'ospite che, a giudizio dello Staff di Direzione, non sono più assistibili né curabili dall'equipe della struttura, date le sue specifiche caratteristiche organizzative; ciò nonostante è fatto obbligo di garantire la continuità assistenziale, collaborando con il CPS, l'utente e/o con i suoi familiari e/o con il suo legale rappresentante nel reperimento di una destinazione più idonea a rispondere alle sue esigenze di accoglienza e cura.
Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Utente e/o agevolare il reinserimento a domicilio.
Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi. Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (CRS, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

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.

PIANO DI TRATTAMENTO INDIVIDUALE E PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO
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 e Sanitaria della CPM. La Direzione, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite.

VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito dalle 8.00 alle 20.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione o del Medico dalle 20.00 alle 8.00.
Per una efficiente gestione delle attività, le visite vanno preventivamente concordate e programmate con l'equipe sanitaria. Non è consentito l'accesso in Comunità 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 gli Ospiti, di non intralciare il lavoro degli Operatori.
La Direzione Struttura è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00.

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.

Gli psichiatri:

- Contribuiscono al lavoro d'equipe 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 nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato.

Gli operatori (OSS/ASA)

- Assistono gli ospiti nella cura dell'igiene personale, del proprio guardaroba, delle proprie cose e degli spazi comuni;
- distribuiscono i pasti;
- 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.

ATTIVITÀ EDUCATIVE

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.

ALLOGGIO

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

IGIENE SANIFICAZIONE DISINFEZIONE

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

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto in outsourcing da personale specializzato. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed 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	alata, 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

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.

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.

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 viene dotato quotidianamente dei necessari Dispositivi di Protezione Individuale.

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.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione clinica attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione di struttura.
Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione clinica può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del ricovero.
È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione sanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta, a costo di listino.

ASPETTI ECONOMICI

Per i pazienti inviati dal Dipartimento di Salute Mentale ed autorizzati dalla Ats di provenienza, i costi dell'inserimento sono coperti dal SSN.
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: 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. Gli ospiti, il cui programma riabilitativo non prevede l'attività di lavaggio dei propri indumenti presso la Comunità con il supporto degli operatori, e che non possono avvalersi dell'aiuto dei familiari, hanno a disposizione un servizio di lavanderia che sarà a loro carico.

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 confort durante la degenza.
Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.
Esiste, tuttavia, un impegno programmatorio che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

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.

I dati sanitari dei pazienti sono tutelati dalle vigenti disposizioni sul Segreto Professionale (articoli 622 e 326 del codice di procedura penale).
I dati personali dei pazienti sono tutelati, come previsto dalla norma vigente.

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 ai 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 degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

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 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, 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 dell'utente, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato nella pagina successiva).

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 delle postazioni con notebook dedicate 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'ATS: 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** ☐ maschio ☐ femmina
VIVE NELLA RESIDENZA: ☐ da meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 2 anni ☐ da più di 2 anni ☐ da più di 4 anni	
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ Ospite ☐ Coniuge ☐ Figlio/Figlia ☐ Nipote ☐ 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:

FACSIMILE

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

FACSIMILE

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	**SCALA DA 0 A 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	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14.2 Infermieri	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14.3 Personale Medico	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14.4 Fisioterapisti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14.5 Animatori	**SCALA DA 0 A 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)?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

FACSIMILE

18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
19. 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
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	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*
25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.	

FACSIMILE

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.

Sintesi delle condizioni

1. La retta di degenza non comprende le spese personali;
2. La Direzione Struttura 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.

Gestione lista d'attesa

I candidati vengono inseriti nel modello delle richieste di ricovero su segnalazione del CPS, attraverso l'invio di una relazione clinica. Se il paziente presenta caratteristiche cliniche adeguate all'eventuale inserimento, la direzione di struttura e lo Psichiatra procedono con un primo colloquio conoscitivo. Si accede così alla fase di valutazione che consiste in uno o più colloqui con lo psichiatra e altro operatore. Se ritenuto idoneo, il paziente viene messo in 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, cosi come segnalato dai servizi territoriali. Il nominativo del paziente, prima di decadere, rimane attivo nella lista di attesa per un anno.

Servizi inclusi nella retta

- Servizi sanitario-assistenziali e riabilitativi
  - Medici psichiatri

    durante i giorni feriali è prevista la presenza attiva di 2 ore (dalle 13.00 alle 15.00) e la pronta disponibilità di 4 ore nella fascia oraria fra le 8.00 e le 20.00
    nei giorni di sabato e festivi è prevista la pronta disponibilità per 6 ore diurne.
  - Infermieri

    dal lunedì al venerdì presente dalle ore 8.00 alle ore 15.00
    sabato e domenica presente dalle ore 8.00 alle ore 13.00
  - Asa/Oss

    presenti 24 ore/die
  - Educatori

    presenti dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 21.00
- Servizi alberghieri
  - Pasti
  - Pulizia e sanificazione degli ambienti
  - Biancheria piana

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	DG
Revisione 1	01.12.2023	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il_____/_____/_____

Il Paziente /il Contraente/Il legale rappresentante del Paziente_____