



SeniorService
Residenze per Anziani

S.R.P.2 di livello 1
Quattro Venti
Carta dei Servizi



S.R.P. 2 di livello 1

Quattro Venti

Località Serra, 2

14020 Passerano Marmorito (AT)

Tel. 0141 903627 Fax. 0141 903605

E-mail: info.quattroventi@korian.it

Ente Gestore
Care Service S.p.A.

Società soggetta a direzione e coordinamento Korian S.A.

Viale Cassala 16

20143 Milano

CF | P.IVA 09158480013

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto Korian, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella S.R.P.2 di livello 1 “Quattro Venti”, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia Korian. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell’Ospite, dell’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell’individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La S.R.P.2 di livello 1 “Quattro Venti” ha come valori:

- l’attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l’ Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un’assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l’integrazione delle esigenze dell’ Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l’organizzazione delle Strutture per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture Korian;
- l’organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la S.R.P.2 di livello 1 “Quattro Venti” abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission Korian, di cui fa parte.

La Direzione

Indice

LA NOSTRA STRUTTURA	6	GIORNATA TIPO	25
MISSION AZIENDALE	7	ATTIVITÀ RIABILITATIVE	26
L'INTERVENTO RIABILITATIVO	7	INFORMAZIONI GENERALI	28
Intervento psicofarmacologico		Rette	
Intervento clinico		Regole di vita comune	
Intervento riabilitativo e psicosociale		CONTROLLO QUALITÀ E DIRITTI DELL'UTENTE	30
Rapporti con i servizi del territorio		Meccanismi di tutela e verifica reclami	
Assistenza nella vita quotidiana		Questionari e colloqui di soddisfazione	
ORIENTEERING	11	INDICATORI DI QUALITÀ	32
L'ÈQUIPE DI LAVORO	12		
Direttore Gestionale			
Direttore Sanitario			
Amministratore Unico			
Area Manager			
Staff operativo			
Dotazione organico e articolazione turni			
DOMANDA D'ACCESSO	16		
E PROCEDURE D'INGRESSO			
TIPOLOGIA DELLE CAMERE	17		
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	18		
SERVIZI OFFERTI	20		
Servizi alberghieri			
Servizi di pulizie			
Servizi di lavanderia e stireria			
Televisione			
SERVIZI EROGATI	22		
Servizi amministrativi e di accompagnamento			
Servizio medico			
Servizio infermieristico			
Servizio assistenziale			
Servizio riabilitativo			

La Struttura

La S.R.P.2 di livello 1 “**Quattro Venti**” è sita in Località Serra 2 a Passerano Marmorito (AT), in un complesso immerso nel verde e isolato rispetto al centro abitato. Tale disposizione è favorevole all’inserimento di Utenti aventi regimi di restrizione e/o patologie psichiatriche sub-acute che necessitano di interventi iniziali a maggiore valenza contenitiva. La Struttura offre spazi per un regolare fluire dei ritmi di vita e per lo svolgimento delle specifiche attività sanitarie e riabilitative. La Struttura può accogliere fino a 20 Utenti, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, in un ambiente protetto e accogliente dove è offerta un’assistenza sulle 24 ore, con una copertura nelle ore notturne garantita da personale specializzato e formato.

Approccio teorico

L’approccio teorico alla base dell’organizzazione della Struttura è quello del **modello biopsicosociale**. Tale modello enfatizza l’articolazione fra i tre tipi di trattamento farmacologico, psicoterapico e socioriabilitativo. La collaborazione pratica clinica fra i diversi terapeuti ha lo scopo di evitare effetti contraddittori, confusivi e quindi potenzialmente dannosi per l’Ospite. Il lavoro viene svolto in gruppo con diversi Operatori per diverse competenze in coordinamento costante tra loro al fine di attuare efficaci strategie terapeutiche e riabilitative. La competenza progettuale dell’èquipe curante con consapevolezza e formazione psicoterapeutica costituisce l’attitudine principale per adattare la cura in modalità autenticamente corrispondenti ai perturbanti psicopatologici e al progetto esistenziale dell’ Ospite.

Mission aziendale

Il presidio denominato “Quattro Venti” è una S.R.P. 2 di livello 1 e ospita Pazienti classificati di “competenza psichiatrica”, di entrambi i sessi.

In ottemperanza alla DGR 29-3944 del 19/9/2016 è riservata a ‘Pazienti con compromissioni del funzionamento personale e sociale di intensità media o grave che richiedono interventi terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare da attuare con programmi a medio - alta intensità riabilitativa’.

Nello specifico, accoglie Pazienti con compromissioni del funzionamento e sociale gravi o di gravità moderata, ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa (anche finalizzati a consolidare un funzionamento adeguato alle risorse personali).

L’obbiettivo della Struttura è un intervento mirato a sostenere l’Ospite lungo un percorso finalizzato ad una reintegrazione sociale e familiare;. Per ogni Ospite viene approntato un Progetto Individualizzato a seguito di un assessment psicodiagnostico, psicodinamico, psicopatologico e stra-

tegico che permetta di avviare l’intervento riabilitativo.

L’intervento riabilitativo

Le tipologie di intervento proposte dalla Struttura sono:

Intervento Psicofarmacologico

Si pone come obiettivo quello di garantire l’equilibrio psichico dell’ Ospite, pertanto va costantemente monitorato, nell’ottica di importare le modifiche necessarie a mantenere un benessere di base. Ogni variazione viene condivisa, in primis con l’ Ospite, in secondo luogo con i vari membri dell’èquipe, in un costante lavoro di confronto e di messa in discussione.

Intervento Clinico

Ha come obiettivo l’individuo nella sua specificità, pertanto nell’ottica di distinguere il progetto secondo le esigenze individuali si struttura nel modo seguente:

- **Colloqui introduttivi e conoscitivi e raccolta anamnestica**
- **Assessment neuropsicologico e psicodiagnostico**, che indaga le seguenti aree: personalità (SCID II), risorse intellettive (Matrici Progressive di Raven),

neuropsicologiche (Esame Neuropsicologico Breve), ansia (STAI Y1 e Y2), depressione (Beck Depression Inventory), qualità della vita (SAT-P)

- **Assessment funzionale:** valuta le abilità specifiche dell' Ospite nella quotidianità e permette, attraverso il VADO, l'introduzione di obiettivi specifici di intervento.
- **Psicoterapia individuale:** si pone come obiettivo quello di supportare l' Ospite durante il percorso e di sostenerlo nei momenti critici.
- **EMDR** (Eye Movement Desensitization and reprocessing): tecnica elettiva di intervento sui traumi, utilizzata con Ospiti che presentano un punteggio alla Des, scala dissociazione, compatibile con l'elaborazione.
- **Gruppi Comportamenti a Rischio:** terapia di gruppo, con metodo ecologico e cognitivo-comportamentale, focalizzata sull'analisi dei diversi comportamenti a rischio e sulla catena decisionale che ne consegue. Specifico per persone con problemi legati all'uso di alcol, sostanze, gioco d'azzardo e condotte criminali.

- **Gruppo Gestione emozioni:** terapia di gruppo focalizzata sul riconoscimento e sulla gestione delle emozioni di base, a cui si associa un'analisi del contesto in cui esse si manifestano e dei comportamenti che ne conseguono.
- **Gruppo educazione alla sessualità:** terapia di gruppo finalizzata a garantire una conoscenza di base sulle abilità relazionali, affettive e sessuali, che rappresentano spesso un terreno problematico nell' Ospite psichiatrico.
- **Gruppo educazione alimentare:** terapia di gruppo che si pone come obiettivo quello di garantire un benessere fisico e psichico, che passi attraverso un'alimentazione controllata e corretta, data l'alta percentuale di comportamenti alimentari problematici e ipercalorici nell'Ospite psichiatrico.

Intervento Riabilitativo e Psicosociale

Interviene sulle abilità sociali di base, attraverso l'attività di gruppo e attraverso interventi individuali, basati sul raggiungimento di obiettivi specifici definiti attraverso il VADO.

- **Gruppi abilità sociali:** si suddivide in incontri Strutturati, ognuno dei quali lavora su una specifica abilità (assertività, comunicazione, aggressività, problem solving, gestione del denaro). Questi gruppi sono condotti dal tecnico della riabilitazione psichiatrica, in affiancamento all'educatore e utilizzano un approccio cognitivo-comportamentale, avvalendosi di tecniche interattive quali il Role Playing.
- **Laboratorio fotografia:** mirato all'acquisizione delle tecniche di base di scatto e associato ad un lavoro sulle emozioni che possono essere espresse attraverso la fotografia.
- **Laboratorio musicale:** mirato all'acquisizione e allo sviluppo delle capacità espressive attraverso la musica
- **Gruppo attività fisica:** si suddivide in 3 parti. Gli allenamenti di calcetto, che hanno come obiettivo la partecipazione al torneo regionale "Matti per il calcio", la palestra/piscina, e il gruppo libera-mente che mira all'acquisizione di tecniche respiratorie e di consapevolezza del proprio corpo nello spazio
- **Gruppo cucina:** mira ad acqui-

sire le abilità di base per raggiungere un' autonomia nelle attività domestiche

- **Gruppo attività culturali:** due uscite mensili nei paesi limitrofi per visite a musei, mostre e parchi naturali.
- **Gruppo cura del sé:** gli Ospiti vengono stimolati a curare il più autonomamente possibile l'igiene propria e del proprio spazio di vita, attraverso l'esempio e l'aiuto del personale O.S.S.
- **Gruppo Ippoterapia:** una lezione a settimana durante la quale gli Ospiti possono entrare in contatto con l'animale e con se stessi in maniera più completa, attraverso l'immersione nella natura all'aria aperta

Rapporti con i Servizi del territorio

- **ASL e Servizi Sociali:** I rapporti con il territorio sono gestiti secondo gli invii da parte delle ASL di riferimento e i relativi Servizi Sociali ad esse collegati.
- **Ministero di Giustizia e UEPE:** Poiché la nostra utenza prevede una percentuale di Utenti autori di reato, in regime di libertà vigilata o affidamento in prova, vi

è una costante comunicazione anche con il Ministero di Giustizia e con il UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), nell'ottica di monitorare il percorso degli ex detenuti in vista del loro futuro reinserimento sociale.

- **Università:** Recentemente, nell'ottica di un continuo potenziamento del personale specializzato e in linea con la professionalità del Responsabile Sanitario, Carlo Rosso, professore a contratto nel Corso di Psicopatologia Sessuale presso l'Università di Torino - Corso di Laurea in Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, le nostre Strutture si sono avvalse del valido contributo di tirocinanti, che hanno garantito l'incremento delle attività riabilitative proposte.

Assistenza nella vita quotidiana

- Tra gli interventi riabilitativi vengono considerati quelli relativi alla **cura della propria persona** e **del proprio spazio abitativo**, oltre al rispetto degli spazi comuni. Gli Ospiti saranno affiancati dal personale in servizio, in particolare da personale OSS, che li assisterà nella realizzazione degli obiettivi descritti.

Orienteering

La S.R.P.2 di livello 1 "Quattro Venti" ha sede in Località Serra 2 ed è raggiungibile nei seguenti modi:

- in Auto: Autostrada A4 uscita Chivasso Est, seguire per Asti e Casalborgone, proseguire per Aramengo. Alla località Borgata Canova, svoltare a destra per Passerano Marmorito.

PASSERANO MARMORITO



Accesso alla Struttura

L'accesso alla Struttura, per le visite ai Residenti, è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 9 alle 12 e dalle 15 alle 18, salvo eventuali variazioni concordate con la Direzione Gestionale e Sanitaria. Nelle rimanenti fasce orarie le visite sono comunque possibili previa autorizzazione della Direzione.

Ogni Residente può ricevere visite ed invitare parenti/conoscenti nei locali comuni.

È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della Struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei di-

ritti degli altri Residenti.

L'Équipe di lavoro

Lo staff dirigenziale è composto da: Direttore Gestionale, Direttore Sanitario, Amministratore Unico e Area Manager.

Direttore gestionale

Alla sua figura pertengono:

- la responsabilità complessiva della Struttura
- la valutazione delle Domande di Ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- la gestione delle Risorse Umane e dei rapporti sindacali;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso gli Operatori
- in generale la gestione amministrativa della Struttura

Direttore sanitario

Nella sua qualità di Responsabile Sanitario e dell'équipe interdisciplinare interna si occupa di:

- procedere all'anamnesi clinica e psicopatologica degli Utenti, gestendone la terapia farmacologica per la parte psichiatrica e monitorandone l'integrazione con l'eventuale altra terapia farmacologica disposta dal MMG o da eventuali specialisti;
- monitorare le condizioni medico-psichiatriche degli Ospiti attraverso colloqui periodici e al bisogno con i singoli Utenti;
- pianificare, gestire e verificare l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli Ospiti;
- coordinare ed integrare le diverse componenti di assistenza e figure professionali onde garantire le migliori condizioni psicofisiche degli Ospiti attraverso le riunioni periodiche formali e i colloqui informali con gli Operatori.

Ha inoltre la responsabilità della corretta e puntuale realizzazione dei progetti personalizzati (P.T.R.P.) elaborati verificando che le prestazioni siano erogate con le modalità ed i tempi definiti in sede d'équipe. Coordina le varie componenti di assistenza erogata nei confronti degli Ospiti al fine di garantire loro i più adeguati livelli di trattamento. Tra i

Staff operativo

Il gruppo di lavoro prevede inoltre le seguenti figure professionali:

Medico psichiatra

- Integra le attività del Direttore Sanitario, coadiuvandolo nella supervisione dei percorsi terapeutici dei singoli Ospiti sotto il profilo medico-psichiatrico.

Coordinatore

- Affianca il Direttore Gestionale durante l'attività giornaliera. Definisce la turnazione del personale e ne supervisiona l'attività. Coordina lo svolgimento delle attività quotidiane della Struttura

Psicologa psicoterapeuta

- Affianca le figure mediche per supportare con strumenti psicodiagnostici la diagnosi;
- Progetta e realizza trattamenti psicoterapeutici e riabilitativi neuropsicologici individuali e di gruppo per gli Ospiti;
- Presiede le riunioni settimanali d'équipe e, in collaborazione con il Direttore Sanitario, organizza riunioni mensili di supervisione dello staff;
- Supervisiona la progettazione e lo svolgimento dell'attività riabilitativa, raccogliendo i feedback degli Operatori e degli Ospiti coinvolti;
- Attiva con gli Operatori, quan-

suoi compiti principali: proporre modalità organizzative per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e riabilitative, programmare e valutare i nuovi inserimenti e le dimissioni, elaborare in collaborazione con l'équipe e con i D.S.M. di riferimento progetti terapeutici individualizzati, verificare sia l'andamento del progetto terapeutico - riabilitativo della Struttura nel suo insieme che di quello elaborato per ciascun Ospite, vigilare sugli aspetti igienico-sanitari.

Amministratore Unico

Rappresenta legalmente l'Ente Gestore. Si occupa di formalizzare le relazioni tra la Struttura e gli Enti di riferimento territoriali (Regione Piemonte, Asl competente, enti di Vigilanza, etc).

Garantisce inoltre il controllo in merito all'equilibrio economico finanziario della Società e supervisiona, confrontandosi con le altre figure dirigenziali, l'andamento in generale della Struttura.

Area Manager

Supervisiona e supporta la Direzione Amministrativa nello svolgimento delle sue funzioni, cura le relazioni con gli Enti di Vigilanza per le attività di natura ordinaria, riferisce all'Amministratore sull'andamento generale della Struttura.

do possibile, incontri con i familiari degli Ospiti.

- Prepara relazioni sugli Ospiti su richiesta dei Servizi.

Coordinatore

- Affianca il Direttore Gestionale durante l'attività giornaliera;
- Definisce la turnazione del personale e ne supervisiona l'attività;
- Coordina lo svolgimento delle attività quotidiane della Struttura

Tecnico della Riabilitazione psichiatrica/Educatore professionale

- Si impegna nella elaborazione dei piani riabilitativi, nel monitoraggio dei progressi e delle criticità del processo riabilitativo;
- Si occupa specificatamente della sfera sociale degli Ospiti organizzando e coordinando attività varie di svago e di sollecitazione cognitiva.

Infermiere

- Garantisce la corretta assunzione della terapia farmacologica, l'esecuzione di interventi sanitari di emergenza e di routine quali medicazioni, misurazione di parametri vitali, etc..
- Gestisce il locale infermeria ed è responsabile della correttezza dello stoccaggio e conservazione dei farmaci.

Operatore socio sanitario (O.S.S.)

- Garantisce l'igiene e il decoro degli Ospiti, monitorando le condizioni dell'Ospite e del suo nucleo abitativo e, dove necessario, coadiuvando l'Ospite o sostituendosi ad esso;
- Stimola le autonomie degli Utenti nello svolgimento delle attività quotidiane e il rispetto degli orari della Struttura, entrambe attività di alto valore riabilitativo;
- Accompagna gli Ospiti nelle uscite individuali e di gruppo

Personale ausiliario, di cucina e pulizia:

- nei loro settori garantiscono un corretto ed efficace funzionamento della Struttura.

Ogni Operatore al momento dell'assunzione deve consegnare alla Direzione originale del titolo di studio per un' accurata verifica della qualifica.

Dotazione organico e articolazione turni

Il monte orario del personale sanitario, educativo ed assistenziale sarà garantito secondo gli standard minimi previsti dalla normativa vigente (DGR 29-3944 del 19.9.2016).

L'organico della Struttura è così articolato:

- Medici Psichiatri: n. 2 medici con specializzazione in Psichiatria, di cui uno presente almeno 10 ore settimanali con funzioni di Direzione Sanitaria.
- Psicologo: n. 1 figura professionale;
- Infermieri Professionali: n. 4 figure professionali ;
- Educatori Professionali/T.R.P.: n. 2 figure professionali;
- Servizio Assistenziale: n. 5 Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Servizio igiene ambientale: n. 1 addetto
- Servizio cucina: n. 2 addetti

I turni di lavoro sono così organizzati:

- **Coordinamento:** orario settimanale diurno da lunedì a venerdì festivi esclusi. Presenza periodica anche nei giorni di sabato e festivi. Reperibilità telefonica continua.
- **Direzione Sanitaria e personale medico:** di norma presenza da lunedì a venerdì. La rotazione mira a ridurre i momenti di compresenza privilegiando la massima copertura medica nella fascia oraria diurna tra le 08.00 e le 20.00. Reperibilità continua nelle ore di non presenza in Struttura.
- Il **Personale Infermieristico** è

presente 24 ore su 24, 7 giorni su 7, includendo il servizio di notte passiva con reperibilità immediata all'interno della Struttura.

- Il **Servizio di assistenza** è garantito per 152 ore settimanali e il personale di norma ruota sui seguenti turni: 6/14 - 14/22 - 22/6
- Il **personale educativo**, a seconda dei progetti riabilitativi realizzati, presta il proprio servizio anche secondo orari di giornata o mirati allo svolgimento di attività specifiche.
- **Personale di pulizia:** ogni giorno dell'anno è prevista la pulizia. Periodicamente sono previsti degli interventi di pulizia straordinaria a fondo svolti da una ditta specializzata. Il personale garantisce inoltre il servizio di lavanderia.
- **Personale di cucina:** ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, il servizio di ristorazione è garantito dal personale preposto con un turno destinato alla preparazione del pranzo ed uno alla preparazione della cena.

Domanda di accesso e procedure d'ingresso

L'ammissione alla Struttura di assistiti in carico ai C.S.M. (Centri di Salute Mentale), con onere finanziario a carico dell'Azienda Sanitaria Locale è subordinato all'emissione di specifico provvedimento rilasciato per conto dell'Azienda dal Direttore del D.S.M. o da persona da lui delegata. Al provvedimento di inserimento deve essere allegata idonea documentazione sanitaria rilasciata dai D.S.M. L'ammissione alla Struttura può avvenire anche privatamente presentando una domanda indirizzata alla Direzione Gestionale.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al Delegato/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del Contratto di Ospitalità della Struttura comprensiva dell'accettazione della Carta dei Servizi e del Regolamento di Struttura preventivamente consegnati;
- *solo per i privati* con il contestuale versamento di una cauzione infruttifera pari ad € 1.000 (mille euro).

Documenti richiesti del futuro Ospite:

- Documento di Identità valido (fotocopia);
- Codice Fiscale (fotocopia);
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- Certificato esenzione ticket (fotocopia);
- Piano terapeutico psichiatrico da parte del Centro di Salute Mentale inviante o, per i privati, da parte del Medico Psichiatra di riferimento;
- Presidi ed ausili eventualmente in uso;
- Relazione medico-psichiatrico-riabilitativa da parte del C.S.M. inviante o per i privati da parte del Medico Psichiatra di riferimento;
- Documentazione sanitaria fornita dal Medico curante necessaria al corretto e completo espletamento delle attività rivolte al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi sia sotto il profilo strettamente psichiatrico che sanitario in generale;
- Deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato/Curatore o Amministratore di

sostegno o Tutore e di almeno un altro parente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe della Struttura possa avviare un corretto percorso riabilitativo del futuro Ospite sia sotto il profilo psichiatrico che generale. La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

La Direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Tipologia delle camere

La Struttura è così articolata:

PIANO TERRENO

Il piano terreno prevede un ampio soggiorno con la sala TV, adiacente ad un locale adibito alle attività interne. Attigua al soggiorno vi è la sala da pranzo, a ridosso della quale vi è la cucina, il locale frigoriferi e la dispensa. Sono presenti la lavanderia, la stireria, gli spogliatoi per il personale con i relativi servizi.

PRIMO PIANO

Al primo piano si trovano un ufficio amministrativo e un'infermeria. Sono inoltre presenti sette camere da letto, di cui una singola con i relativi servizi igienici.

SECONDO PIANO

Al secondo piano vi sono quattro camere da letto con i relativi servizi igienici.

Ad ogni piano è presente un bagno per l'utilizzo da parte di disabili.

I posti letto disponibili sono 20.

La gestione dei dati e la tutela della privacy

La Struttura effettua prestazioni di carattere assistenziale comprensive di servizi di carattere alberghiero.

La società Care Service Spa è titolare del trattamento dei dati, al fine di garantire l'ottemperanza al codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs. 196/2003.

Premesso che la società tratta i dati secondo quanto previsto dall'art. 11 comma 1-del D.lgs. 196/2003, indichiamo di seguito l'elenco delle figure di cui sono trattati dati personali e/o sensibili:

1. Lavoratori dipendenti.
2. Lavoratori parasubordinati.
3. Liberi Professionisti.
4. Candidati da considerare per l'instaurazione di rapporto di lavoro.
5. Ospiti di Strutture terapeutiche
6. Fornitori di beni e/o servizi.

Con particolare riferimento agli Ospiti di Strutture terapeutiche le finalità del trattamento possono essere ricondotte alle seguenti **macro aree**:

- Predisposizione di un progetto personalizzato terapeutico riabilitativo e assistenziale attuato attraverso uno strumento di

valutazione del funzionamento personale e sociale (**VADO**) finalizzato a meglio definire gli obiettivi prefissati nel progetto d'inserimento e dei risultati che si vogliono ottenere.

- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di "liste di attesa" finalizzate all'accoglienza dell'interessato.

Al trattamento dei dati sono connessi i seguenti rischi:

- Distruzione o perdita anche accidentale;
- Accesso non autorizzato;
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

Le persone incaricate al trattamento dei dati dovranno necessariamente utilizzarli esclusivamente per le finalità sopra indicate.

Al fine di prevenire i rischi di cui sopra, gli incaricati al trattamento dei dati devono inoltre sempre tenere comportamenti come, ad esempio, quelli indicati di seguito:

- Non lasciare i dati incustoditi ad esempio lasciando atti o documenti in luoghi accessibili a persone non autorizzate all'accesso dei dati.
- Lasciare i terminali in modo che non sia possibile l'accesso alle banche dati durante l'assenza dall'ufficio.
- Non appropriarsi di banche dati sotto forma di tabulati, fotocopie, dischetti ecc., al di fuori del luogo di lavoro senza l'autorizzazione del responsabile dei dati.
- Distruggere in maniera definitiva i dati che non sono più necessari per il raggiungimento delle finalità di cui al presente protocollo o che non devono essere più tenuti in archivio per disposizione di legge.
- Impedire l'accesso alle persone non autorizzate.
- Non trattare dati per i quali non si sia ricevuta debita autorizzazione scritta, quando necessario.
- Non divulgare gli indirizzi di posta elettronica aziendale se non per motivi di lavoro per evitare fenomeni di spamming ed impedire l'accesso a virus informatici.

- Non aprire posta indirizzata ad altri.
- Non divulgare dati personali a persone estranee all'azienda.

Presso la Struttura è a disposizione per la consultazione, per coloro che ne faranno richiesta, il documento completo sul Piano Privacy.

Servizi offerti

Servizi alberghieri

La S.R.P. 2 di livello 1 “Quattro Venti” è dotata di tutti i servizi accessori a carattere alberghiero necessari a renderla autonoma sotto il profilo funzionale, quali:

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati all'interno della Struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono approvati dall'A.S.L. competente ed elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, consentendo un' ampia scelta da parte dei Residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti.

Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal Medico. La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata dagli Ospiti ogni giorno per il giorno successivo e viene raccolta dagli Operatori che provvedono poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la

Direzione Gestionale e Sanitaria, possono consumare i pasti insieme all'Ospite.

SERVIZIO DI PULIZIE

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia continuativa ordinaria, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisca alle unità abitative, alle aree comuni o ai servizi igienici
- La pulizia periodica straordinaria, compiuta periodicamente da una ditta esterna specializzata.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Ospiti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili, a richiesta, le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

SERVIZI DI LAVANDERIA E STIRERIA

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti dopo lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

È a disposizione inoltre un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario. È inoltre disponibile un guardaroba per il vestiario non di stagione. Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

La biancheria personale può essere contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Gli Operatori provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi la biancheria personale e la biancheria piana

Il servizio non comprende il la-

vaggio di indumenti che necessitano di trattamento a secco e/o professionale.

TELEVISIONE

Nelle sala soggiorno sono presenti un televisore ed un videoregistratore a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella loro camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.

Servizi erogati

Servizi amministrativi e di accompagnamento

La Struttura offre la possibilità di sostenere e quindi aiutare l'Utente nella gestione di diverse pratiche amministrative, quali richieste di invalidità, ritiro pensione, amministrazione denaro etc. Il Direttore Gestionale si interfaccia con gli eventuali tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite al fine di migliorare la gestione dei suoi interessi.

La Struttura segue l'Ospite nell'attivazione (laddove possibile e previsto nel P.T.R.P.) di borse lavoro; tali impegni lavorativi vengono garantiti mediante accompagnamento verso i luoghi di lavoro se necessario. Viene effettuato anche l'accompagnamento dell'Utente per le differenti visite mediche presso le sedi ospedaliere preposte. Allo scopo di soddisfare tali bisogni la Struttura dispone di n. 2 automezzi di cui una autovettura ed un monovolume 8 posti.

La Struttura garantisce inoltre un collegamento con i servizi Psichiatrici competenti, i S.E.R.T. ed i Servizi Sociali del territorio affinché l'Ospite possa continuare ad usufruire di tutte le prestazioni anche durante il soggiorno in

Struttura.

La Struttura offre la possibilità di effettuare accompagnamenti per le attività riabilitative e ludico - ricreative, per il disbrigo di pratiche amministrative o visite mediche e per le borse lavoro.

Servizio medico

Il personale medico della Struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- Assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- Partecipare agli incontri con gli altri Operatori della Struttura al fine di programmare e verificare i Progetti Personalizzati;
- Partecipare all'attuazione dei Progetti Personalizzati;
- Partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli Ospiti psichiatrici, predisposte dall'Azienda Sanitaria Locale o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- Partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la Direzione delle Strutture.

Servizio infermieristico

Gli Infermieri che operano presso la Struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli Ospiti.

Gli infermieri svolgono le mansioni previste dalla normativa vigente, e nello specifico:

- Preparazione e somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- Esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- Prelievi, cateterizzazioni;
- Misurazione periodica della pressione;
- Medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- Controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- Monitoraggio temperatura corporea, frequenza cardiaca, respiro ecc.;
- Interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- Cura di tutta la documentazione sanitaria;
- Raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche;

- Disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta del malato;
- Controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali nei reparti;
- Accompagnamento in ospedale in caso di emergenza;
- Verifica, tramite apposita strumentazione, di eventuali infrangimenti della regola di divieto di assunzione di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti;
- Tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Residente. L'Infermiere svolge le mansioni succitate nell'ambito del monte orario previsto dalla normativa vigente.

Servizio assistenziale

Il Servizio Assistenziale è rivolto al soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed al superamento di eventuali condizioni di parziale o totale non autosufficienza a provvedere a se stessi.

In particolare il Servizio è rivolto principalmente ai seguenti aspetti:

- **Igiene personale:** l'Ospite viene stimolato e supportato nel provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo e, almeno settimanalmente, all'esecuzione

ne di un bagno. Il Servizio Assistenziale si occupa inoltre del mantenimento di un aspetto ordinato e decoroso con particolare riferimento alla vestizione, alla pettinatura, al taglio delle unghie e, per gli uomini, alla rasatura della barba.

- **Esecuzione dell'igiene personale** e cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti laddove presenti Ospiti non auto sufficienti.
- **Attività di governo dell'ambiente:** l'Ospite, salvo nei casi in cui il medico disponga diversamente, viene stimolato a svegliarsi ed alzarsi entro le ore 8 ed a rendersi autonomo in tutte le attività necessarie quali, ad esempio, la risistemazione del letto, il riordino della propria camera e dei propri effetti personali. Per favorire la socializzazione, l'Ospite viene inoltre stimolato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni, nel rispetto degli altri, degli arredi e delle attrezzature ad uso collettivo e, in generale, delle regole di buona convivenza. Quando possibile, viene incentivato a trascorrere alcune ore all'aperto.
- **Nutrizione ed idratazione:** il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia

in grado di farlo in modo autonomo. Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

- **Supporto alle attività ludico ricreative:** il Personale Assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei residenti alle attività stesse.

Servizio riabilitativo

L'intervento riabilitativo si svolge:

- **All'interno delle Struttura**, offrendo agli Ospiti quotidianamente stimoli atti a favorire la loro crescita psicologica, relazionale e sociale;
- **All'esterno delle Struttura** favorendo il mantenimento e la creazione di rapporti con l'ambiente in generale, compresa la famiglia, quando non vi siano controindicazioni, al fine di promuovere l'integrazione degli Ospiti e della Struttura nel contesto sociale. Tale metodologia permette la fruizione di tutti i servizi e degli spazi organizzati che il contesto urbano può offrire.

La distribuzione dell'orario assicura lo svolgimento delle attività prettamente educative nelle ore centrali sia del mattino che del pomeriggio.

Giornata Tipo

La giornata in Struttura si divide tra momenti comuni e incontri individuali, in un contesto che tende ad ottimizzare le capacità e le risorse di ciascun Ospite tentando di coinvolgere la maggior parte dei medesimi con l'obiettivo di perseguire il progetto individuale concordato con il servizio inviante.

I diversi momenti sono scanditi, a livello generale, come segue

- Tra le 8:00 e le 8:30 prima colazione. Farà seguito un momento dedicato alla cura della propria persona e degli spazi abitativi sotto la diretta supervisione degli Operatori presenti.
- Tra le 9:30 e le 11:30 avranno luogo le attività riabilitative secondo un calendario proposto e discusso insieme agli Ospiti stessi
- Pranzo tra le 12:00 e le 12:30: è un momento comunitario e prevede la condivisione di piccole responsabilità finalizzate al coinvolgimento di tutti gli Ospiti per rendere più piacevole questa occasione
- Nel primo pomeriggio, sono previsti momenti individuali

di colloquio o psicoterapia, attività di carattere riabilitativo, approfondimento di progetti individuali, compere con gli Operatori, visite mediche esterne ecc. oppure momenti di relax in camera o nella sala televisione. Eventuali deroghe all'orario o altro verranno stabilite di volta in volta dalla Direzione Sanitaria della Struttura.

- Cena alle ore 19:00, ricalca l'impostazione del pranzo.
- In serata, fino alle ore 22.00, verranno proposte brevi momenti di distrazione o organizzate brevi uscite serali.
- Dalle ore 22.00 il personale, in servizio fino al mattino, accompagna gli Ospiti al momento del riposo e successivamente, durante la notte, esplica funzioni di sorveglianza

L'orario nei giorni di Sabato e Domenica e festivi è differenziato e l'attività diurna assume un carattere maggiormente ricreativo e non strettamente riabilitativo. Sono inoltre possibili permessi di uscita concordati con la Direzione Sanitaria.

Attività riabilitative

Per la realizzazione dei progetti educativi personalizzati è necessario poter avvalersi di una variegata gamma di interventi, estesa dai trattamenti psicofarmacologici e psicoterapici a quelli riabilitativi e risocializzanti, in un contesto operativo gestito da personale qualificato e coordinato da uno psichiatra di provata esperienza.

Oltre al proseguimento degli eventuali trattamenti psicofarmacologici di mantenimento per via orale o con neurolettici depot, controllati di volta in volta ed adattati alle necessità contingenti dallo specialista, sono a seconda dei casi previsti trattamenti psicoterapici individuali e di gruppo (una seduta settimanale).

Mediante metodologie e metodiche sia individualizzate che di gruppo, ed attraverso l'ausilio di figure professionali specializzate (come i tecnici della riabilitazione neuropsichiatrica, competenti di farmacologia, diagnostica per immagini, psicologia, psichiatria, neurologia, geriatria, e ovviamente nello specifico di tecniche riabilitative), vengono effettuate le valutazioni delle disabilità e delle potenzialità di soggetti con disabilità psichica, con deterioramento cognitivo e handicap so-

ciale, al fine di recuperare le abilità perdute e di potenziare quelle inesprese. L'obiettivo è quello di raggiungere l'autonomia e di migliorare la qualità della vita dei soggetti presi in carico.

Le attività programmate sono personalizzate in base all'analisi dei bisogni individuati o espressi dall'Ospite e dalle valutazioni delle sue potenzialità di apprendimento e di partecipazione attiva.

Tali attività tendono ad aiutare l'Ospite ad affrontare i problemi della vita quotidiana sia riguardo alla propria persona (l'igiene, la vestizione, la nutrizione, ecc.), sia alla vita comunitaria (pulizia dell'ambiente, preparazione dei pasti, gestione del denaro), sia alle relazioni sociali.

In tale prospettiva le potenzialità degli Ospiti vengono stimolate a vari livelli attraverso le attività che scandiscono la quotidiana vita comunitaria, le attività occupazionali e di animazione, le attività esterne di socializzazione e quelle riabilitative tese al recupero di specifiche abilità (linguistiche, logiche e creative).

In merito alle attività legate alla vita comunitaria troviamo ad esempio l'assunzione di responsabilità al riassetto del proprio

spazio di vita e dei locali di uso comune, la collaborazione nella preparazione e nel riordino della sala da pranzo, la gestione delle piccole spese quotidiane, ecc.

Per le attività con prevalente finalità ludiche e risocializzanti, oltre alla visione guidata di programmi tv, vengono proposti intrattenimenti quali proiezioni di film, gite o passeggiate, giochi di società, ecc.. In occasione di festività tradizionali e compleanni verranno inoltre organizzati eventi a tema. Sul versante degli interventi riabilitativi più specialistici sarà dato spazio, con l'ausilio di personale specializzato, a corsi di ginnastica e/o psicomotricità (gli psicotici, oltre alla frequente patologia dei vissuti e delle percezioni corporee, presentano quasi sempre disturbi iatrogeni quali rigidità e incoordinazione motoria) nonché, tenendo conto anche qui delle attitudini e dei bisogni degli Utenti, ad attività di tipo arte-terapica (da tempo giustamente valorizzate per le notevoli potenzialità espressive, proiettive e catartiche), ad eventuali corsi di ballo, ecc.

Al fine di migliorare la capacità di socialità individuale verranno implementati tutti i possibili servizi e risorse esterne alla Struttura (gruppi sportivi, ricreativi, culturali, ecc.).

A titolo di esempio potranno essere organizzate, al fine di favorire un re-inserimento nel tessuto sociale, le seguenti attività:

- borse lavoro presso enti pubblici o privati;
- attività sportive presso centri specializzati;
- soggiorni di gruppo presso località di villeggiatura;
- visite guidate presso musei o centri culturali.

Informazioni generali

Rette

La retta di soggiorno è fissata in accordo con il Servizio inviante sulla base della normativa vigente.

La mancata fruizione dei servizi erogati per qualsivoglia motivo (ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, ecc.) anche se per un tempo prolungato, non dà diritto ad alcun rimborso o riduzione della retta applicata. La conservazione del posto è pertanto garantita previo regolare pagamento della retta prevista.

Per gli Ospiti la cui retta è a carico del S.S.R. la fatturazione ed il pagamento della retta di soggiorno seguono le modalità previste dalla normativa vigente.

Nel caso di Ospite in regime privatistico, il saldo della retta di soggiorno è richiesto entro il giorno 5 del mese oggetto di fattura.

La retta non comprende:

- indumenti e qualsivoglia effetto personale;
- spese telefoniche;
- sigarette;
- farmaci;
- ticket su prestazioni sanitarie erogate dal S.S.R.;
- attrezzature ad uso esclusivamente personale (radio in camera, giornali, ecc.);
- abbonamenti ed ingressi a servizi esterni di fruizione persona-

le (cinema, piscina, corsi di formazione, ecc.);

- spese di trasporto legate a trasferimenti di natura privata quali rientro in famiglia, visite ad amici e parenti, ecc.;
- consumazioni presso i distributori di bevande presenti in Struttura.

Regole di vita in comune

La vita degli Ospiti in Struttura deve basarsi su principi di reciproco rispetto e di solidarietà con esclusione di qualsiasi comportamento violento.

Ogni Ospite concorre all'attuazione del suo progetto terapeutico e riabilitativo mediante il consenso informato, l'adesione e collaborazione alle terapie farmacologiche e relazionali previste, la partecipazione alle attività riabilitative individuali o di gruppo. È inoltre tenuto a mantenere il decoro della propria persona e l'ordine nella propria camera, provvedendo o collaborando al riassetto del letto e della camera.

È richiesto il rispetto degli spazi e degli oggetti di ciascuno ed eventuali danneggiamenti di oggetti andranno risarciti, così come dovranno essere risarciti alla Struttura eventuali danni arrecati alla Struttura. Agli Operatori è affidato il compito di verificare e favori-

re lo svolgimento di condizioni di vita comune rispettosa dei diritti di ciascuno. In caso di contrasti o momenti di conflitto va pertanto richiesto il loro intervento.

Non è ammesso l'uso di sostanze stupefacenti, né il consumo di alcolici all'esterno e ne è vietata l'introduzione all'interno della Struttura.

Premesso che il vivere in Struttura è una scelta degli Ospiti, proposta loro dai curanti e non un luogo di coercizione, le norme di comportamento degli Ospiti devono necessariamente adeguarsi al programma sopraccitato e alle regole della civile convivenza.

Chi non è impegnato in attività programmate può soggiornare nei locali ad uso comune della Struttura, ove si potranno svolgere attività ricreative.

Sono consentiti permessi di uscita dalla Struttura, subordinati al giudizio del Direttore Sanitario e, ove il caso, concordati con il servizio inviante in funzione dello stato di salute della persona e del suo eventuale stato giuridico.

Sono previste anche uscite di gruppo la cui partecipazione è concordata con il Direttore Sanitario della Struttura in funzione delle finalità delle uscite, delle condizioni di salute e la compatibilità del momento rispetto alle finalità terapeutiche della permanenza in Struttura.

È vietata la custodia di generi alimentari in camera da letto.

All'interno della Struttura, sia nelle camere che negli spazi comuni, è vietato fumare. Fanno eccezione solo gli spazi esterni.

L'uso del telefono cellulare sarà concordato nei tempi e nelle modalità con i responsabili della Struttura.

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti un luogo di custodia per effetti personali di valore (denaro, cellulare, orologio, ecc.) al fine di evitare furti e/o smarrimento; declina ogni responsabilità per oggetto non esplicitamente depositati.

Il denaro sarà gestito da parte dell'équipe della Struttura per ciascuno dei singoli Ospiti secondo quanto definito nel Progetto Personalizzato.

Ciascun Ospite è tenuto a consegnare agli Operatori della Struttura ogni oggetto in loro possesso che abbia superfici acuminate e/o taglienti (rasoi, forbici, coltelli, ecc). Anche piccoli elettrodomestici come ad esempio asciugacapelli, rasoi elettrici, depilatori, ecc. non possono essere mantenuti con i propri effetti personali in camera.

Nel salone comune sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde.

Controllo Qualità e Diritti dell'Utente

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della S.R.P.2 "Quattro Venti".

L'attività della Struttura ha come obiettivo primario la massima **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto il principio base della politica della qualità, è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio. Alle persone portatrici di disagio e di disturbo mentale che utilizzano prestazioni e servizi presso la S.R.P.2 "Quattro Venti", in qualsiasi circostanza e in qualsiasi momento, deve essere garantito l'accesso ai diritti previsti dalla costituzione.

Nell'ambito delle garanzie in particolare deve essere promosso e garantito l'accesso ai seguenti diritti:

- **Diritto alla vita.** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la

vita: alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, sonno, riposo, comunicazione, ecc.

- **Diritto di cura e assistenza.** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di difesa.** Ogni persona in condizioni psicofisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni, raggiri e /o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- **Diritto al rispetto e al pudore.** Ogni persona deve essere chiamata col proprio nome e cognome e devono essere rispettate la riservatezza e il concetto di pudore.
- **Diritto di libera espressione, in ogni sede, in ogni ambito.**
- **Diritto al rispetto delle proprie convinzioni morali, religiose, politiche.**
- **Diritto di comunicare con chiunque in qualunque momento.**
- **Diritto di vedere riconosciute, ricercate e rafforzate le proprie abilità** e non semplicemente veder evidenziate le difficoltà e le disabilità.
- **Diritto di essere informati su qualsiasi trattamento** e sulle sue motivazioni, di essere coinvolti nelle decisioni che possono essere legate alla propria salute e alla propria vita.

Questionari e colloqui di soddisfazione

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli Ospiti e, se possibile, ai loro parenti un questionario e/o un colloquio di soddisfazione.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al Direttore Gestionale di verificare la qualità del servizio erogato percepita da Ospiti e Parenti.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui Parenti/Ospiti possono dare consigli alla Direzione.

Alla riconsegna verranno analizzati i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in Struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/Ospiti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con Ospiti e parenti durante la sua attuazione.

- **Diritto a non subire azioni lesive della propria integrità fisica e della propria dignità**, in particolare qualsiasi mezzo di contenzione fisica.
- **Diritto di vedere soddisfatti i bisogni elementari e di essere sostenuti nella ricerca di risposte a bisogni di emancipazione.**

Meccanismi di tutela e verifica reclami

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli Operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione Gestionale
- tramite lettera scritta alla Direzione Gestionale

Entro dieci giorni dalla segnalazione, sarà prodotta dalla Direzione una risposta scritta.

Riabilitazione	Standard di Qualità
Verifica della terapia: la terapia viene somministrata secondo prescrizione e registrata nell'apposito modulo	100% delle terapie somministrate / NC<3
Progetto terapeutico: ogni giorno sono organizzate attività riabilitative per tutti i Ospiti	Ogni Ospite è coinvolto in almeno 2 attività riabilitative al giorno
Igiene e cura di sé: sono programmate attività riabilitative dell'autonomia e della cura di sé	Almeno 3 docce effettuate alla settimana da ciascun Ospite
Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il Medico di base	100%
Apertura al territorio: sono previste uscite quotidiane in gruppo	Ogni giorno uscite in piccoli gruppi
Progetto terapeutico: gli Educatori di ogni laboratorio sono seguiti da supervisione della Psicologa	1 incontro al mese
Efficacia della terapia: numero di ricoveri in SPDC	Tendente a 0

CARE SERVICE S.p.A.
L'Amministratore Unico
F. Francione

Passerano Marmorito, 16/11/2016



KORIAN

Viale Cassala 16 - 20143 Milano



www.korian.it