

Comunita' Riabilitativa Psichiatrica

"SAN GIORGIO"

Varzi (PV)

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

Indice

1 Principio dell'uguaglianza e del rispetto	pag. 3
2 Principio dell'imparzialità e obiettività	pag. 3
3 Valorizzazione dell'individualità	pag. 3
4 Principio di partecipazione	pag. 3
5 Principio di efficacia e di efficienza	pag. 3
6 Finalità e obiettivi	pag. 4
7 La Struttura	pag. 4
8 L'Organizzazione	pag. 4
9 Il Personale	pag. 5
10 Servizi offerti	pag. 5
11 La giornata tipo	pag. 8
12 Procedure di accesso alla Struttura	pag. 9
13 Accoglienza e presa in carico dell'Ospite	pag. 10
14 Procedure di dimissione dalla Struttura	pag. 11
15 Orario di funzionamento e orari delle visite	pag. 12
16 Assistenza religiosa	pag. 12
17 Divieto di fumo	pag. 12
18 La Retta	pag. 12
19 Deposito cauzionale	pag. 13
20 Customer Satisfaction	pag. 14
21 Relazione con il pubblico	pag. 14
22 Informazione e Privacy	pag. 15
23 Assicurazioni	pag. 15
24 Igiene degli alimenti (Haccp)	pag. 15
25 Attuazione D.L. 81 del 2008	pag. 15
26 Antincendio	pag. 15
27 Sicurezza impiantistica e continuità elettrica	pag. 16
28 Carta dei diritti dell'anziano	pag. 17
29 Dove siamo e come raggiungerci	pag. 18
30 I nostri contatti	pag. 18
Allegato A – Menu tipo	pag. 19
Allegato B – Prestazioni comprese e non comprese nella retta	pag. 22

1. Principio dell'uguaglianza e del rispetto

L'assistenza che la nostra Comunità offre è ispirata a principi di uguaglianza dei diritti dei nostri Ospiti. Non è dunque ammessa alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, né tantomeno sono ammesse discriminazioni. All'interno della nostra realtà questi principi si configurano come una eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non significa uniformità degli interventi, ma garanzia del fatto che ogni attività è adattata alle condizioni personali e sociali di ogni singolo ospite della Comunità.

2. Principio dell'imparzialità e obiettività

Tutto il personale che opera all'interno dell'Organizzazione si impegna a erogare i servizi tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

La Comunità garantisce la regolarità e la continuità del servizio, assicurando assistenza 24 ore su 24.

3. Valorizzazione dell'individualità

Tutti gli Ospiti hanno diritto di veder riconosciuta e promossa la loro autonomia, a qualunque punto del decorso della loro inabilità o patologia.

La Comunità si impegna pertanto a valorizzare le opinioni e i suggerimenti provenienti dagli Ospiti residenti, favorendo le loro decisioni nelle scelte della vita quotidiana, purché non ostacolino l'organizzazione interna o siano in contrasto con il percorso terapeutico individuale.

Per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale in modo da favorire la relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

4. Principio di partecipazione

La persona è la protagonista principale e unica del nostro servizio e alla stessa devono essere offerti gli strumenti per favorirne la partecipazione attiva all'interno della vita della Comunità. La partecipazione se possibile deve coinvolgere anche i familiari creando una continua relazione tra gli stessi e l'organizzazione. È sempre garantita una corretta informazione, la massima trasparenza e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti e famigliari dall'altro.

5. Principio di efficacia e di efficienza

Le attività della struttura sono orientate a criteri di efficacia, ossia alla verifica degli obiettivi raggiunti, e di efficienza, che si concretizza nella scelta delle risorse più adeguate per raggiungere gli obiettivi prefissati.

L'organizzazione persegue il continuo miglioramento, proponendosi come traguardo primario la completa soddisfazione di tutti gli ospiti e l'aumento del livello di qualità delle prestazioni sanitarie.

6. Finalità e obiettivi

La Comunità si propone di sostenere ed accompagnare le persone portatrici di disagio psichico ad acquisire, attraverso percorsi individuali e di gruppo, le abilità necessarie alla costruzione o al potenziamento della propria autonomia personale e di una buona integrazione sociale.

Quindi il servizio ha come obiettivo di promuovere, sperimentare e applicare modelli assistenziali e riabilitativi orientati al miglioramento della qualità della vita, all' empowerment e al rispetto della dignità e dei diritti fondamentali della persona.

Ciò in termini di:

- sviluppo della filiera degli interventi riabilitativi psichiatrici per offrire risposte personalizzate, flessibili e dinamiche attraverso supporti mirati al bisogno di ciascuno
- sostegno allo sviluppo dell'autostima, della fiducia in sé, della capacità di costruire relazioni interpersonali adeguate
- sostegno nei percorsi di integrazione sociale orientati all'autonomia abitativa e lavorativa
- Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove, a un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

Il Servizio, inoltre, promuove, sperimenta ed applica modelli organizzativi improntati, oltre che al più rapido ed efficace raggiungimento della propria mission, anche al miglioramento continuo della sua qualità garantendo la formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.

7. La Struttura

La "Comunità San Giorgio" è situata nel cuore dell'Oltrepo Pavese, nella zona collinare della Valle Staffora. La struttura dispone di **10 posti letto**, tutti accreditati ed a contratto con l'ATS di Pavia.

A poca distanza gestiamo anche il gruppo appartamento per ulteriori 5 ospiti in residenzialità leggera, fra cui 2 accreditati e a contratto con ATS Pavia e 3 autorizzati per Ospiti solventi.

La struttura principale è disposta su due piani ed in particolare le camere ed i servizi sono distribuiti al primo piano, dove sono presenti anche gli ambulatori medico ed infermieristico, mentre a piano terra sono disposti il soggiorno, la sala per attività riabilitative, la cucina, i locali di servizio per gli operatori e la zona ufficio. La struttura dispone poi di un'ampia area esterna attrezzata e protetta.

Il gruppo appartamento, posto a circa 200 metri di distanza dalla CRM sulla stessa via principale di Varzi, in prossimità della piazza principale, costa di tre camere da letto, due bagni, un'ampia zona

soggiorno e una cucina abitabile per il pranzo degli Ospiti. Esternamente un grande terrazzo affacciato sulle colline circostanti completa lo spazio a disposizione.

8. L'Organizzazione

Il Consiglio di Amministrazione della "Servizi Socio Sanitari S.r.l." è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa della Residenza.

E' stato adottato il Codice Etico, utile strumento per la definizione di un corretto modello comportamentale verso tutti gli stakeholder interni ed esterni; una copia del documento è disponibile presso i nostri uffici amministrativi per chiunque desideri consultarlo. La gestione dei servizi sanitari, assistenziali ed alberghieri, e quindi della totalità delle risorse umane, è demandata stabilmente alla Società Cooperativa Sociale "La Torretta Onlus", che dispone del know how necessario a garantire il risultato atteso.

L'organigramma operativo risulta così composto:

per gli aspetti amministrativi:

Presidente: Giancarlo Bravi

Resp. Ufficio Amministrativo: Marta Arbusti

Resp. Rapporti con gli enti: Alessia Visconti

per gli aspetti sanitari e assistenziali:

Responsabile medico: Walter Furlano

Coordinatore della Comunità: Mauro Romagnese

9. Il Personale

L'équipe di lavoro, formata da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni delle persone assistite con la massima professionalità.

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, il personale partecipa a corsi professionali di aggiornamento e di formazione. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. Periodicamente viene poi verificata la valutazione degli operatori sulla gestione complessiva dell'organizzazione.

Il personale svolge le proprie mansioni seguendo precise linee guida che permettono una pianificazione accurata delle attività e la verifica/valutazione dei risultati ottenuti.

10. Servizi offerti

MODALITA' ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi all'interno della comunità vengono erogati partendo dal presupposto fondamentale della centralità dell'Ospite: settimanalmente si riunisce un'équipe multidisciplinare che rileva i bisogni dell'Ospite sia sul piano sanitario e assistenziale sia su quello sociale e relazionale.

I piani di lavoro, le procedure gestionali, i protocolli operativi, rendono l'organizzazione trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti, sia per il cliente interno che per quello esterno.

L'intervento riabilitativo psichiatrico è garantito dalla stretta collaborazione di diverse figure professionali:

- Psichiatra con funzioni di direttore sanitario;
- Coordinatore
- Psichiatra;
- Infermiere Professionale
- Educatore
- Operatore socio sanitario o Ausiliario Socio assistenziale

Servizio di Ristorazione:

Il servizio di preparazione dei pasti è affidato a una Società di catering esterna, con centro cottura sito in Rivanazzano Terme (PV). La qualità dei pasti è particolarmente curata e rispondente alle esigenze mediche e dietologiche degli ospiti.

Il servizio a tavola e l'eventuale ausilio agli ospiti che necessitano di supervisione e/o aiuto per l'assunzione dei pasti sono garantiti dal nostro personale.

I menù estivi e invernali si ripetono ogni 3 settimane, per garantire la giusta varietà. Un elenco completo dei menù e dei prodotti è disponibile per la consultazione presso la sala pranzo della Comunità. Viene regolarmente attuato il sistema di controllo dell'igiene dei prodotti alimentari HACCP.

Nel servizio ristorazione sono compresi tutti i pasti: colazione, pranzo, merenda, cena e tutte le bevande fornite agli ospiti durante l'arco della giornata.

Servizio di Lavanderia:

E' previsto il servizio di lavanderia interna per gli biancheria intima ed i capi personali degli ospiti.

Sono escluse dal servizio le richieste di lavaggi a secco di eventuali capi presso lavanderie locali esterne.

Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura e il riordino della biancheria personale degli ospiti residenti. Per la biancheria piana è attivo un servizio di noleggio/lavaggio garantito da una lavanderia industriale esterna che provvede al lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e disinfezione, tramite l'impiego di prodotti idonei.

Per erogare un miglior servizio, viene richiesto di numerare tutti gli indumenti dell'ospite, all'atto dell'ingresso, con un numero assegnato dalla nostra direzione.

Servizio di igiene ambientale

Il servizio di sanificazione garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di prodotti idonei. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie con le cadenze più opportune nel rispetto delle attività e dei ritmi di vita dell'ospite.

Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione è svolto da manutentori incaricati che operano attraverso piani di manutenzione programmata e/o con interventi al bisogno, per garantire sempre la massima efficienza delle attrezzature, degli impianti nonché degli aspetti strutturali della Comunità.. in particolare, per la manutenzione degli impianti definiti pericolosi sono stati attivati contratti con ditte specializzate abilitate.

11. La giornata tipo

6.30 / 7,00	Alzata e cure igieniche
7,00 / 7,30	Colazione
7,30 / 9,00	Igiene personale e attività di economia domestica
9,00 / 12,00	Attività varie individuali e/o di gruppo
12,00 / 13,00	Pranzo
13,00 / 15,00	Riposo pomeridiano o attività libere
15,00 / 16,00	Attività riabilitative e programmate
16,00 / 17,00	Merenda e uscite di risocializzazione
18,00 / 19,00	Attività riabilitative e libere /igiene particolare individuale programmata
19,00 / 20,00	Cena
20,00 / 23,00	Attività libere e giochi di società
23,00 / 06,30	Riposo notturno

12. Procedure di accesso alla Struttura

Il servizio viene attivato attraverso la richiesta dei Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura:

- richiesta di inserimento corredata da documentazione conoscitiva;
- colloquio informativo-conoscitiva della situazione clinica e psico-sociale della persona e visita del Centro, se richiesto. Sulla base dei dati forniti, un'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona, il possesso delle caratteristiche e delle condizioni e determina la possibilità di un eventuale inserimento in struttura.
- in caso positivo, accoglienza e apertura della Cartelle Clinica;

Segue un tempo di osservazione in cui l'equipe raccoglie, attraverso osservazioni strutturate e non, ulteriori dati ed elementi significativi al fine di poter predisporre, supervisionato dal Coordinatore, il progetto individualizzato.

Per i posti in gruppo appartamento - residenzialità leggera – non a contratto con ATS, è necessario attivare la procedura di cui sopra attraverso la presentazione della domanda di accoglienza presso la struttura stessa o all'ufficio clienti. Tale servizio è comunque a disposizione di chiunque voglia acquisire informazioni sulla struttura e sui servizi offerti, con la possibilità effettuare una visita guidata illustrativa, anche nella semplice previsione di una futura presentazione della domanda d'ospitalità.

13. Procedure di dimissione dalla Struttura

Le dimissioni possono avvenire per rientro a domicilio o trasferimento in altro servizio, anche a carattere di urgenza (ricovero ospedaliero).

In caso di dimissioni dovute a decesso dell'ospite, si provvederà ad a dare adeguato supporto alla famiglia o agli interessati.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- Guardaroba personale e gli effetti personali
- Tutti i documenti consegnati all'ingresso
- documentazione sanitaria
- lettera di dimissioni compilata a cura del medico

14. Informazione e Privacy

La raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del D. Lgs 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'educazione e all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi educativi, di cura ed Assistenziali;
- all' ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;

- Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Servizi Socio Sanitari S.r.l..

Inoltre si rammenta che tutto il personale è vincolato dal segreto d'ufficio ed impegnato a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

15. Assicurazioni

La "Servizi Socio Sanitari S.r.l." ha stipulato idonee polizze assicurative per la responsabilità civile conformi alla vigente normativa nazionale e regionale, a copertura degli eventuali rischi derivanti dal fabbricato e dall'esercizio dell'attività.

16. Igiene degli alimenti (Haccp)

Viene garantita attraverso l'applicazione di quanto indicato nel manuale previsto dal dlgs 163/03, comprendente tutte le procedure, le schede di rilevazione e quant' altro previsto dalla normativa al riguardo, mettendo in atto il sistema di "controllo di processo" al fine della valutazione del rischio igienico alimentare con la conseguente adozione delle misure idonee per garantire la salubrità degli alimenti. Allo scopo il personale segue percorsi formativi sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

17. Attuazione D.L. 81 del 2008

La Società ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, provvedendo alla valutazione del rischio e predisponendo la documentazione prevista dalla normativa, tenendola costantemente aggiornata. Il datore di lavoro ha provveduto all'istituzione del servizio prevenzione e protezione con la nomina del Responsabile.

A tutte le aziende appaltatrici dei servizi viene richiesto il rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro ed in particolare viene redatto, quando previsto dalla normativa, il DUVRI.

18. Antincendio

La struttura è adeguata di tutte le misure previste dalla Legge.

La dotazione di mezzi antincendio è adeguata ad affrontare il rischio così come valutato dal datore di lavoro.

Il personale è formato per la lotta antincendio con attestato di idoneità tecnica "Elevato Rischio" ed è presente la squadra di emergenza per garantire l'attuazione delle procedure previste.

19. Dove siamo e come raggiungerci

➤ MEZZI PRIVATI

- da autostrada Torino/Piacenza (A21) uscita consigliata Voghera, proseguire in direzione Salice Terme – Varzi per circa 43 km.
- da autostrada Milano/Genova (A7) uscita consigliata Casei Gerola, proseguire in direzione di Voghera - Salice Terme – Varzi per circa 37 km

➤ MEZZI PUBBLICI

- Stazione Ferroviaria con partenze da Milano, Pavia ed Alessandria
- Servizio Autobus di linea da Milano, Pavia, Voghera, Alessandria

➤ PRINCIPALI DISTANZE

- da Milano 98 km
- da Pavia 59 km
- da Voghera 35 km

20. I nostri contatti

“Comunità San Giorgio”

Via Pietro Mazza n.129

Cap 27057 Varzi (PV)

Tel: 0383/59488 - Fax: 0383/540252

e-mail servizisociosanitari@gmail.com

pec servizisociosanitari@pec.it