

# **“Villa San Giorgio”**

**Comunità Riabilitativa Media Assistenza C.R.M.  
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.*

*La Rev. 12.0 della Carta dei Servizi è stata adottata con verbale di Consiglio d'Amministrazione del 28-12-2022*

**Rev. 3 del 01/01/2023**

## INDICE

1.	PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO .....	4
2.	PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ .....	4
3.	VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITÀ .....	4
4.	PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE .....	4
5.	PRINCIPIO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA .....	4
6.	FINALITÀ E OBIETTIVI .....	4
7.	LA STRUTTURA.....	5
8.	L'ORGANIZZAZIONE.....	5
9.	IL PERSONALE.....	5
10.	<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	<b>6</b>
	<i>MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI</i> .....	6
	<i>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</i> .....	6
	<i>SERVIZIO DI LAVANDERIA</i> .....	6
	<i>SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE</i> .....	6
	<i>SERVIZIO DI MANUTENZIONE</i> .....	6
11.	<b>LA GIORNATA TIPO</b> .....	<b>7</b>
12.	<b>PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA</b> .....	<b>7</b>
13.	<b>PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA</b> .....	<b>7</b>
14.	<b>ORARIO DI FUNZIONAMENTO E ORARI DELLE VISITE</b> .....	<b>7</b>
15.	<b>ASSISTENZA RELIGIOSA</b> .....	<b>8</b>
16.	<b>DIVIETO DI FUMO</b> .....	<b>8</b>
17.	<b>LA RETTA</b> .....	<b>8</b>
	<i>CONDIZIONI PARTICOLARI</i> .....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
18.	<b>CUSTOMER SATISFACTION</b> .....	<b>9</b>
19.	<b>RELAZIONE CON IL PUBBLICO</b> .....	<b>9</b>
20.	<b>INFORMAZIONE E PRIVACY</b> .....	<b>9</b>

21.	ASSICURAZIONI .....	10
22.	IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP) .....	10
23.	ATTUAZIONE D.LGS. 81 DEL 2008 .....	10
24.	ANTINCENDIO .....	10
25.	SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA .....	10
26.	DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI .....	10
27.	I NOSTRI CONTATTI.....	11
	ALLEGATO A – PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA .....	12
	ALLEGATO B – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE .....	14
	ALLEGATO C – MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO.....	18

## **1. PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO**

L'assistenza che Villa San Giorgio 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 che dimora all'interno 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.

Villa San Giorgio garantisce la regolarità e la continuità del servizio, assicurando assistenza 24 ore su 24 alla persona.

## **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.

Villa San Giorgio 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 in contrasto con l'organizzazione interna.

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 di Villa San Giorgio. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari creando una continua relazione tra gli stessi e l'organizzazione. A questo scopo essi sono costantemente informati sugli obiettivi della Comunità. 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 Comunità sono orientate a criteri di efficacia, ossia alla verifica degli obiettivi raggiunti, e di efficienza, che si concretizza nella scelta delle risorse più adeguate a 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 socio-sanitarie e assistenziali.

## **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:

1. sviluppo della filiera degli interventi riabilitativi psichiatrici per offrire risposte personalizzate, flessibili e dinamiche attraverso supporti mirati al bisogno di ciascuno
2. sostegno allo sviluppo dell'autostima, della fiducia in sé, della capacità di costruire relazioni interpersonali adeguate
3. 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’Oltrepò 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 esterno attrezzata e protetta.

## 8. L’ORGANIZZAZIONE

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

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.

### Aspetti amministrativi:

- Presidente: Giancarlo Bravi
- Resp. Ufficio Amministrativo: Marta Arbusti
- Resp. Rapporti con gli Enti: Serenella Ferrari

### Aspetti sanitari e assistenziali:

- Responsabile medico: Valter Furlano
- Coordinatore della Comunità: Francesca Terulla

## 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

### **MODALITÀ 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:

- Medico psichiatra
- Coordinatore
- Infermiere
- 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.

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**

È previsto il servizio di lavanderia interna per la 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. È 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

06,30 / 07,00	Alzata e cure igieniche
07,00 / 07,30	Colazione
07,30 / 09,00	Igiene personale e attività di economia domestica
09,00 / 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 è attivato attraverso la richiesta dei Servizi Sociali del Dipartimento di Salute Mentale di competenza territoriale secondo la seguente procedura.

1. Richiesta di inserimento corredata da documentazione conoscitiva.
2. 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.
3. 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.

## 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 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. ORARIO DI FUNZIONAMENTO E ORARI DELLE VISITE

La Comunità è funzionante 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

L'accesso alla struttura è consentita rispettando le direttive dell'equipe curante che possono variare sulla base del Progetto Terapeutico Individuale. Alla luce della recente pandemia, per prevenire situazioni di sovraffollamento e garantire la sicurezza di Ospiti e visitatori, è gradita la comunicazione dell'orario indicativo di visita.

I parenti sono tenuti a sostenere periodicamente degli incontri con la psicologa (anche in modalità telematica) al fine di essere informati sul percorso riabilitativo del paziente e per permettere di elaborare insieme le varie problematiche relazionali con l'obiettivo di migliorare l'intervento riabilitativo.

È comunque opportuno che le visite non arrechino disturbo alla tranquillità, al riposo e alla privacy degli altri Ospiti.

## 15. ASSISTENZA RELIGIOSA

A tutti gli Ospiti è garantita la possibilità di professare liberamente la propria religione, con modalità che siano compatibili con la privacy e le condizioni degli altri Ospiti della struttura.

In particolare, in considerazione della tradizione cristiano cattolica del nostro territorio e della presenza del servizio presso la locale parrocchia, è garantita la frequentazione della Santa Messa ogni domenica mattina. Inoltre, in dipendenza della disponibilità dei sacerdoti ad intervenire senza costi aggiuntivi sulla retta, garantiamo l'assistenza religiosa su richiesta. In caso di analoghe richieste fatte da Ospiti con riferimento ad altre confessioni, la nostra organizzazione è disponibile a porre in essere, avendo la disponibilità dei relativi ministri del culto ed alle medesime condizioni, ulteriori momenti dedicati a loro.

## 16. DIVIETO DI FUMO

La Struttura è libera dal fumo, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute degli Ospiti e del personale operante.

Eventuali esigenze legate a situazioni particolari dei singoli Ospiti sono regolamentate e gestite dal personale su indicazioni della Direzione Sanitaria.

## 17. LA RETTA

Il costo del soggiorno per gli Ospiti della **Comunità riabilitativa – CRM** è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale, eccezion fatta per le seguenti voci:

### LAVANDERIA/ STIRERIA:

- lavaggio capi a secco
- fornitura capi abbigliamento

### PARRUCCHIERE / BARBIERE

- lavaggio / asciugatura
- piega
- taglio
- trattamenti: permanente, tinte, etc.
- barba

### PEDICURE / MANICURE

- cura dei piedi e delle mani
- podologia curativa

### TRASPORTI

- per visite ospedaliere prescritte, accertamenti stati di invalidità con autoambulanza
- per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte con autoambulanza
- trasporti sociali a cura di volontariato
- trasporti con mezzi della Comunità
- accompagnamento nei trasferimenti

### AREA SERVIZI SANITARI

- prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale
- farmaci non mutuabili
- Ticket esami diagnostici prescritti dal Medico di struttura e non
- Ticket visite specialistiche ambulatoriali prescritti dal Medico di struttura e non



In caso di ricovero dell'Ospite, è garantito l'accesso di operatori della Comunità presso il presidio ospedaliero, mirato al cambio di biancheria e all'effettuazione di interventi assistenziali a supporto della Famiglia, compatibilmente con le reali necessità dell'Ospite e con le esigenze organizzative della Comunità.

L'erogazione di prestazioni non incluse nella retta, come sopra indicato, deve essere richiesta alla Direzione della Comunità che, in caso di recepimento delle particolari richieste, provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi per l'erogazione.

## 18. CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, la Comunità provvede a somministrare annualmente i "Questionari di Soddisfazione" degli Ospiti e dei Familiari, che prevedono il giudizio, in forma anonima, sui servizi erogati; la forma anonima è garantita attraverso la presenza di un box all'ingresso dedicato alla raccolta dei Questionari compilati.

I Questionari restituiti compilati sono rielaborati per ottenere le percentuali di risposte positive e negative.

Il riepilogo dei risultati dei Questionari è affisso nella bacheca della Comunità, rimanendo a disposizione del pubblico per 30 giorni, e sono programmati specifici incontri con gli Ospiti ed i loro familiari, per la condivisione e l'analisi delle risultanze.

Una volta individuate le aree in cui è stato riscontrato un livello di gradimento non soddisfacente, l'équipe di lavoro, mediante incontri e riunioni programmate e mirate, elaborerà obiettivi ed interventi tempestivi per cercare di sopperire alle eventuali mancanze riscontrate nell'ambito del piano di miglioramento della qualità.

## 19. RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Al fine di garantire agli Ospiti il rispetto degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi e delle prestazioni erogate, per garantire una comunicazione efficace con i propri Clienti e per garantire il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, la Comunità provvede a:

- ricevere suggerimenti e reclami allo scopo di tutelare l'Ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale
- fornire agli Ospiti e loro famigliari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente
- attuare la gestione del reclamo: per qualsiasi disservizio o non conformità rilevati, ogni Ospite (o Suo Familiare / Tutore / Amministratore di Sostegno) può presentare reclamo verbale o scritto, utilizzando l'apposita modulistica presente presso la Comunità. La Direzione provvederà a fornire una risposta al reclamo presentato, entro e non oltre 15 giorni dalla data di inoltro del reclamo
- garantire la trasparenza degli atti amministrativi attraverso l'inserimento nel sito istituzionale della documentazione ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente
- informare della possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune qualora fosse negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente per ogni eventuale necessità
- garantire comportamenti e atteggiamenti professionali in linea con il Codice Etico aziendale.

## 20. 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 della normativa vigente sulla privacy.

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.

## **21. ASSICURAZIONI**

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.

## **22. IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP)**

È garantita attraverso l'applicazione di quanto indicato nel Piano di Autocontrollo per l'igiene alimentare, 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.

## **23. ATTUAZIONE D.LGS. 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.

## **24. ANTINCENDIO**

La dotazione di mezzi antincendio è adeguata ad affrontare il rischio così come valutato dal Datore di Lavoro e sono presenti, in particolare, le seguenti attrezzature e dotazioni:

- impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- pannelli di istruzione nei corridoi
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- rete idrica antincendio con idranti e colonnina a disposizione dei VV.F.
- presidi antincendio (estintori, coperte antinfiamma ecc.)

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 nel piano emergenza evacuazione. Allo scopo sono effettuate periodicamente le previste prove di emergenza evacuazione.

## **25. SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA**

Al fine di garantire la corretta manutenzione degli impianti cosiddetti pericolosi, sono attivati specifici contratti con ditte specializzate. In particolare, si è provveduto all'individuazione dei manutentori per gli impianti meccanici, elettrici, antincendio, segnalazione emergenza Ospiti.

## **26. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**

### **Mezzi privati**

- da autostrada Torino/Piacenza (A21) uscita consigliata Voghera, proseguire in direzione Salice Terme – Varzi per circa 34 km.

- da autostrada Milano/Genova (A7) uscita consigliata Casei Gerola, proseguire in direzione di Voghera - Salice Terme – Varzi per circa 41 km

**Mezzi pubblici**

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

**27. I NOSTRI CONTATTI**

Comunità San Giorgio Via Pietro Mazza, 129 - 27050 Varzi (PV)

Telefono 0383/59488 - Fax 0383/540252

e-mail [coord.crmsangiorgio@servizisociosanitari.it](mailto:coord.crmsangiorgio@servizisociosanitari.it)

pec [servizisociosanitari@pec.it](mailto:servizisociosanitari@pec.it)

**ALLEGATO A – PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA**

<b>AREA SERVIZI ALBERGHIERI</b>					
<b>Tipologia di Servizio</b>		<b>CRM</b>			
		<b>COSTO INTERAMENTE A CARICO DEL SSR</b>			
		<b>Servizio erogato</b>		<b>Servizio compreso nella Retta</b>	<b>Servizio non compreso nella Retta</b>
<b>SI</b>	<b>NO</b>				
<b>GUARDAROBA</b> Lavanderia/ stireria:	indumenti personali	X		X	
	biancheria	X		X	
	lavaggio capi a secco		X		
	piccole riparazioni	X		X	
	fornitura capi abbigliamento		X		
<b>ATTIVITÀ STRUTTURATE</b>	Arte terapia/Musicoterapia	X		X	
	Attività cognitiva	X		X	
	Piscina/palestra	X		X	
	Trekking	X		X	
	Cineforum	X		X	
	Laboratorio cucina	X		X	
	Laboratorio manuale	X		X	
	Orto/giardino	X		X	
	Gite/uscite sul territorio	X		X	
<b>SUPPORTO INDIVIDUALE</b>	Colloquio psichiatra	X		X	
	Colloquio psicologo	X		X	
	Colloquio educatore	X		X	
	Colloquio infermiere	X		X	
	Colloquio familiare	X		X	
	Riun. con altri Enti	X		X	
	Int. risocializzazione	X		X	
	Supporto alle attività di base	X		X	
<b>SERVIZI GENERALI</b>	riscaldamento	X		X	
	giornali	X			
	biblioteca	X		X	
	televisione	X		X	
<b>TRASPORTI</b>	per visite ospedaliere prescritte con autoambulanza		X		
	per accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	X			X
	per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte con autoambulanza	X			X
	trasporti sociali a cura di volontariato		X		
	trasporti con mezzi della Comunità	X		X	
	accompagnamento nei trasferimenti		X		
	gite	X			X
vacanze estive o invernali		X			

AREA SERVIZI SANITARI					
Tipologia di Servizio		CRM COSTO INTERAMENTE A CARICO DEL SSR			
		Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta
		SI	NO		
ASSISTENZA	ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario	X		X	
	assistenza medica generica		X		
	assistenza infermieristica,	X		X	
	assistenza riabilitativa psichiatrica	X		X	
	prestazioni mediche specialistiche, diagnostica strumentale prestazioni relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSR		X		
CONSULENZE SPECIALISTICHE	fisiatra		X		X
	cardiologo		X		X
	oculista		X		X
	neurologo		X		X
	ortopedico		X		X
	chirurgo		X		X
	psicologo	X		X	
	psichiatra	X		X	
TICKET ESAMI DIAGNOSTICI	se prescritti dal Medico di struttura		X		
	se non prescritti dal Medico di struttura		X		
TICKET VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	se prescritti dal Medico di struttura		X		
	se non prescritti dal Medico di struttura		X		

## ALLEGATO B – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

### QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Ai gentili Ospiti.



















È costante impegno della Servizi Socio Sanitari S.r.l. perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.






















Anche quest'anno, resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti. Questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo al personale della Comunità oppure potete riporlo nella cassetta di raccolta presente all'ingresso della struttura.

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.

ETÀ _____	GENERE	<input type="checkbox"/> femmina	<input type="checkbox"/> maschio
VIVE NELLA COMUNITÀ DA:	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Tra 6 mesi e 1 anno	<input type="checkbox"/> Più di 1 anno

È SODDISFATTA/O DI:			
SERVIZIO DI RISTORAZIONE			
SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA			
CAMERA (arredi, personalizzazione, biancheria)			
SERVIZIO DI IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE			
MEDICO DELLA STRUTTURA			
COORDINATORE DELLA STRUTTURA			

È SODDISFATTA/O DI:			
RESPONSABILE ATTIVITÀ SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARIE			
INFERMIERI			
ASSISTENTI (O.S.S.)			
EDUCATORI			
ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON I FAMILIARI ANCHE ALTERNATIVE ALLA PRESENZA (frequenza, gentilezza e disponibilità degli operatori, disponibilità ed efficienza degli strumenti come video call)			
QUAL È IL SUO LIVELLO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE			
COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA RICEVUTA AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN COMUNITÀ? (Per gli Ospiti sono in struttura da meno di 1 anno)			

HA SUGGERIMENTI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE DELLA R.S.A. PER MIGLIORE IL NOSTRO SERVIZIO?

DATA \_\_\_\_\_

LA DIREZIONE

## QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

Gentilissimi.

Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il questionario con la massima attenzione e sincerità.

Desideriamo comprendere meglio il Suo livello di soddisfazione per il lavoro svolto nell'ambito della Comunità.

La valutazione complessiva dei risultati dei questionari ci fornirà dati importanti sul grado di soddisfazione dei familiari/caregiver e amministratori di sostegno, al fine di proseguire nel miglioramento dell'efficienza dei processi organizzativi, socio-assistenziali-sanitari e alberghieri.

Il questionario garantisce la raccolta delle risposte in forma anonima ed è strutturato in modo che i dati raccolti siano utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

Grazie per la disponibilità e collaborazione.

**Le chiediamo di barrare con una X la risposta che le sembra più pertinente alla sua percezione attuale.  
Può barrare solo una risposta per ogni domanda.**

Il questionario compilato deve essere inserito nell'apposita cassetta di raccolta presente all'ingresso della struttura.

<b>ETÀ DELL'OSPITE</b>	.....			
<b>GENERE</b>	<input type="checkbox"/> femmina	<input type="checkbox"/> maschio		
<b>VIVE NELLA COMUNITÀ DA:</b>	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Tra 6 mesi e 1 anno	<input type="checkbox"/> Tra 1 anno e 2 anni	<input type="checkbox"/> Più di 2 anni
<b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO</b>	<input type="checkbox"/> Familiare, specificare il tipo di parentela _____ <input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____			
<b>1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?</b>				
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
<b>2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLA STRUTTURA?</b>				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità, personalizzazione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
<b>3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>				
◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so



4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
◇ Lavanderia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ Sartoria	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
6. SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ educatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ Coordinatore della struttura	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
7. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO EDUCATIVO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
8. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
9. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN COMUNITÀ?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		<input type="checkbox"/> non so
◇ è soddisfatto del rapporto umano tra l'Ospite e gli altri Ospiti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa dell'Ospite?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei confronti dell'Ospite?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so

**HA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE DELLA COMUNITÀ?**

DATA \_\_\_\_\_

**LA DIREZIONE**

## ALLEGATO C – MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

Io sottoscritto/a (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono (fisso o cellulare) \_\_\_\_\_ e-mail (facoltativo) \_\_\_\_\_

### DICHIARO DI ESSERE

(barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)

Il diretto interessato in qualità di:

- lavoratore
- Fruitore del servizio
- Committente
- Consulente
- Fornitore
- Volontario
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Il tutore di (nome e cognome) \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

L'amministratore di sostegno di (nome e cognome) \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

Il familiare di (nome e cognome) \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

### SEGNALO/ RECLAMO PER

➤ una situazione o un evento che si è verificato il giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ presso (specificare il luogo) \_\_\_\_\_

### DESCRIZIONE DEI FATTI O DELLA SITUAZIONE

### CHIEDO INOLTRE





(indicare che cosa chiede, propone o suggerisce a Servizio)

### SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

### COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che si trova all'ingresso della struttura
-  online all'indirizzo [amministrazione@servizisociosanitarisrl.it](mailto:amministrazione@servizisociosanitarisrl.it)
-  per posta ordinaria a Servizi Socio Sanitari S.r.l. in via Pietro Mazza, 129 - 27050 Varzi (PV)
-  di persona presso la sede di Servizi Socio Sanitari S.r.l. in via Pietro Mazza, 129 - 27050 Varzi (PV)

### TEMPI DELLA RISPOSTA

Servizi Socio Sanitari S.r.l. si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**