

“Villa San Giorgio”

Servizio di Residenzialità Leggera Psichiatrica 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.

Rev. 3 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.	SERVIZI OFFERTI	6
	<i>MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI</i>	6
	<i>SERVIZIO DI LAVANDERIA</i>	6
	<i>SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE</i>	6
	<i>SERVIZIO DI MANUTENZIONE</i>	6
11.	LA GIORNATA TIPO	6
12.	PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	7
	DESTINATARI	7
	CRITERI DI ESCLUSIONE	7
13.	PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA	7
14.	ORARIO DI FUNZIONAMENTO E ORARI DELLE VISITE	7
15.	ASSISTENZA RELIGIOSA	8
16.	DIVIETO DI FUMO	8
17.	LA RETTA	8
	VOCI ESCLUSE DALLA RETTA	8
	CONDIZIONI PARTICOLARI	9
18.	CUSTOMER SATISFACTION	9
19.	RELAZIONE CON IL PUBBLICO	9

20.	INFORMAZIONE E PRIVACY.....	10
21.	ASSICURAZIONI	10
22.	ATTUAZIONE D.LGS. 81 DEL 2008	10
23.	ANTINCENDIO.....	10
24.	SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA	11
25.	DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	11
26.	I NOSTRI CONTATTI.....	11
	ALLEGATO A – PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA	12
	ALLEGATO B – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	15
	ALLEGATO C – MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO.....	19

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.

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, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, assicurando assistenza e/o sorveglianza 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.

Ci impegniamo 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, pur compatibili con la necessaria appropriatezza al servizio, 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. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari creando una continua relazione tra gli stessi e l'organizzazione. A questo scopo, laddove possibile, essi sono costantemente informati sugli obiettivi dell'organizzazione rispetto al proprio congiunto. 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 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 con la giusta presa in carico globale e l'aumento del livello di qualità delle prestazioni a loro rivolte.

6. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità della Residenzialità Leggera è di sperimentare un modello di gestione e di integrazione. È un luogo in cui le persone inserite possono, attraverso un accompagnamento individualizzato, sperimentarsi in un ambiente ancora ritenuto protetto, ma corrispondente ad un ambiente che richiama, nella sua struttura e nelle modalità gestionali, la normale abitazione civile. Il Progetto appartamento nasce dalla rilevazione che i percorsi riabilitativi attuati nel corso degli ultimi anni, dopo la riqualificazione del sistema residenziale, hanno evidenziato l'efficacia nel portare a termine processi di recovery e la possibilità concreta di un recupero sociale di soggetti altrimenti destinati ad una lungodegenza sine die, accanto ad un bisogno crescente di una soluzione abitativa radicata nel territorio d'origine realizzato o da realizzare. Esiste, infatti, una fascia d'utenti, per i quali è necessario pensare a un progetto di "residenzialità leggera" che, da un lato, li emancipi da una forma di residenzialità psichiatrica comunitaria e, dall'altra, gli garantisca una residenza abitativa del tipo più estensivo. Queste persone possono presentare le seguenti caratteristiche: soggetti già inseriti in SR residenziali, funzionamento globale discreto, quadro clinico stabilizzato con sintomatologia residua importante, ma gestibile in un contesto "ortodesico" predisposto ad hoc.

Il progetto-obiettivo prevede l'erogazione di programmi sanitari di residenzialità leggera a sostegno dell'autonomia e del consolidamento del programma riabilitativo a soggetti con disagio psichico, clinicamente stabilizzati. Il tutto in attuazione della normativa regionale di riorganizzazione dei servizi residenziali psichiatrici, che prevede la possibilità di erogare programmi di residenzialità leggera a favore di una o più persone in case di civile abitazione con la presenza di operatori professionali. Un'équipe multidisciplinare definisce un

programma di trattamento riabilitativo individualizzato, focalizzato sullo sviluppo delle dimensioni personali, relazionali e sociali della persona e finalizzato a consolidare le abilità già acquisite ed a sviluppare quelle carenti. L'obiettivo è l'evoluzione di capacità di vita autonoma in ambito abitativo e lavorativo nella prospettiva di un recupero della dimensione di cittadinanza. Il tempo di permanenza è determinato dal raggiungimento degli obiettivi indicati nel progetto.

La finalizzazione di tali accoglienze risponderebbe a due differenti esigenze/tipologie di bisogni:

1. dare a persone in età adulta, con buona autonomia residua, non necessitanti di effettuare programmi riabilitativi intensivi ma solo estensivi o di mantenimento anche per tutto l'arco della vita, una residenza affettiva e di legame con il territorio anche per lunghi periodi;
2. offrire un servizio che permetterebbe nella stretta collaborazione coi DSM di accogliere pazienti che attualmente sono inseriti in strutture riabilitative e, quindi, di decongestionare la saturazione dei posti letto in tali strutture, garantendo la permanenza del paziente sul territorio.

7. LA STRUTTURA

Il servizio di “**Residenzialità Leggera**” ha sede in un appartamento che dispone di **5 posti letto**, di cui 2 accreditati ed a contratto con l'ATS di Pavia e 3 per Ospiti interamente solventi. Oltre le tre camere da letto, sono presenti 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.

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 del servizio: 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 sono 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

All'interno dell'appartamento gli Ospiti vengono seguiti nelle attività quotidiane, fra le quali la preparazione dei pasti e il lavaggio dei capi personali.

In caso di impossibilità temporanea del singolo Ospite o dell'intero gruppo di Residenzialità Leggera, dovuto a problematiche individuali o situazioni straordinarie (fase pandemica Covid-19 appena trascorsa) è possibile appoggiarsi ai servizi strutturati per la Comunità Riabilitativa "Villa San Giorgio".

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Per la biancheria piana, le spugne e il tovagliato 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.

Nonostante i capi personali possano essere lavati dagli Ospiti, nell'ambito dei progetti individuali, è richiesto di numerare tutti gli indumenti dell'Ospite, all'atto dell'ingresso, con un numero assegnato dalla nostra direzione.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

In appoggio a quanto richiesto agli Ospiti nell'ambito dei progetti individuali, la nostra organizzazione svolge un servizio di sanificazione ambientale per garantire l'igiene dell'appartamento 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

DESTINATARI

Il servizio è rivolto a persone, anche in carico ai servizi (es: CPS), che necessitano di un pacchetto di interventi clinico estensivi che possono essere garantiti all'interno delle prestazioni previste dai Programmi di Residenzialità Leggera finalizzati al sostegno socio relazionale e clinico alla particolare disabilità ancora presente sul piano psicopatologico.

CRITERI DI ESCLUSIONE

- Ritardo mentale e disabilità complessa
- Abuso – dipendenza da alcool o sostanze
- Patologie invalidante e/o degenerative di tipo fisico
- Gravi condotte auto e/o etero aggressive pericolose per la propria e altrui incolumità l'appartamento può accogliere fino a un massimo di 5 persone di sesso femminile e/o maschile.

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.

Per i posti in gruppo appartamento - residenzialità leggera - non a contratto con ATS, è necessario attivare la procedura di accoglienza attraverso la presentazione della domanda presso la struttura stessa o all'ufficio clienti 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. ORARIO DI FUNZIONAMENTO E ORARI DELLE VISITE

L'accesso alla struttura è consentito rispettando le direttive dell'équipe 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 finalizzato al suo reinserimento nella vita sociale e per permettere di elaborare insieme le varie problematiche relazionali.

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

1. Il costo del soggiorno per gli Ospiti della **Residenzialità leggera** è:
 - a) posti in accreditamento con il SSR, quota di compartecipazione alla spesa a carico dell'Ospite € 25,00/die
 - b) posti in regime di totale solvenza, quota interamente a carico dell'Ospite € 50,00/die

VOCI ESCLUSE DALLA RETTA

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

Sulla retta per il servizio non è applicata l'IVA, in quanto non dovuta ai sensi Art. 10 comma 21 DPR n. 633 del 26/10/1972. È invece prevista l'applicazione del bollo secondo la normativa vigente in materia.

Nei casi previsti di solvenza in proprio, parziale o totale, la retta è da corrisponderci mensilmente in modo anticipato, entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità sotto descritte:

- direttamente presso gli uffici amministrativi della Comunità Villa San Giorgio in via Pietro Mazza, 129 a mezzo di assegno circolare o bancario
- a mezzo di bonifico bancario o postale.

Non è prevista la possibilità dell'effettuazione di pagamenti in contanti, se non per importi rientranti nei limiti previsti dalla normativa nazionale di tempo in tempo vigente.

Le rette potranno subire degli aumenti in base all'indice Istat o, semplicemente, sulla base di specifiche esigenze dell'organizzazione che possono determinarne la necessità. In qualunque caso, gli Ospiti e/o i loro Garanti, saranno avvisati per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe e potranno esercitare il diritto di recesso dal contratto di Ospitalità con il rimborso dell'eventuale retta anticipatamente versata, nel mese di riferimento, a far data dal giorno di effettiva dimissione.

In caso di assenza temporanea dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna scontistica sulle rette.

In caso di ricovero dell'Ospite, è garantito l'accesso di operatori 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.

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

CONDIZIONI PARTICOLARI

Per gli Ospiti la cui retta di soggiorno è a carico di Comuni o altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, vengono stipulati accordi e/o convenzioni che comportano tariffe concordate e concordabili, sulla base delle specifiche esigenze degli Ospiti proposti e/o dell'Ente di riferimento.

18. CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, si 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, 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, l'organizzazione 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 l'appartamento. La Direzione provvederà a fornire una risposta al reclamo presentato, entro e non oltre 15 giorni dalla data di inoltro del reclamo stesso
- 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

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.

22. 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.

23. ANTINCENDIO

Trattandosi di una casa di civile abitazione, sulla base della valutazione del rischio incendio, si è dotato il presidio di presidi antincendio quali estintori e coperte antinfiamma.

Il personale è formato per la lotta antincendio con attestato di idoneità tecnica “Elevato Rischio”.

24. SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA

Al fine di garantire la corretta manutenzione degli impianti cosiddetti pericolosi, sono attivati specifici contratti con ditte specializzate.

25. 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

26. I NOSTRI CONTATTI

Comunità San Giorgio	Via Pietro Mazza, 129 - 27057 Varzi (PV)
Telefono	0383/59488 - Fax 0383/540252
e-mail	coord.crmsangiorgio@servizisociosanitarisrl.it
pec	servizisociosanitari@pec.it

ALLEGATO A – PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

AREA SERVIZI ALBERGHIERI									
Tipologia di Servizio		RESIDENZIALITÀ LEGGERA COSTO PARZIALMENTE A CARICO SSR			RESIDENZIALITÀ LEGGERA COSTO INTERAMENTE A CARICO DELL'OSPITE				
		Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta
		SI	NO			SI	NO		
GUARDAROBA Lavanderia/ stireria	Indumenti personali (solo prodotti)	X		X		X		X	
	Biancheria	X		X		X		X	
	Lavaggio capi a secco		X				X		
	Piccole riparazioni		X				X		
	Fornitura capi abbigliamento		X				X		
ATTIVITÀ STRUTTURATE	Arteterapia/Musicoterapia	X		X		X		X	
	Attività cognitiva	X		X		X		X	
	Piscina/palestra	X			X				X
	Trekking	X		X		X		X	
	Cineforum	X		X		X		X	
	Laboratorio cucina	X		X		X		X	
	Laboratorio manuale	X		X		X		X	
	Orto/giardino		X				X		
	Uscite sul territorio	X		X		X		X	
SUPPORTO INDIVIDUALE	Colloquio psichiatra	X		X		X		X	
	Colloquio psicologo	X		X		X		X	
	Colloquio educatore	X		X		X		X	
	Colloquio infermiere	X		X		X		X	
	Colloquio familiare	X		X		X		X	
	Riun. con altri Enti	X		X		X		X	
	Int. risocializzazione	X		X		X		X	
	Supporto alle attività di base	X		X		X		X	

AREA SERVIZI ALBERGHIERI									
Tipologia di Servizio		RESIDENZIALITÀ LEGGERA COSTO PARZIALMENTE A CARICO SSR				RESIDENZIALITÀ LEGGERA COSTO INTERAMENTE A CARICO DELL'OSPITE			
		Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta
		SI	NO			SI	NO		
SERVIZI GENERALI	Riscaldamento	X		X		X		X	
	Raffrescamento	X		X		X		X	
	Condizionamento		X				X		
	Giornali	X		X		X		X	
	Televisione	X		X		X		X	
TRASPORTI	Per visite ospedaliere prescritte con autoambulanza	X			X	X			X
	Per accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	X			X	X			X
	Per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte con autoambulanza	X			X	X			X
	Trasporti sociali a cura di volontariato		X				X		
	Trasporti con mezzi dell'organizzazione	X		X		X		X	
	Accompagnamento nei trasferimenti		X				X		
	Gite	X			X	X			X
	Vacanze estive o invernali		X				X		

AREA SERVIZI SANITARI									
Tipologia di Servizio		RESIDENZIALITÀ LEGGERA COSTO PARZIALMENTE A CARICO SSR				RESIDENZIALITÀ LEGGERA COSTO INTERAMENTE A CARICO DELL'OSPITE			
		Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Servizio erogato		Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta
		SI	NO			SI	NO		
ASSISTENZA	Ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario	X		X		X			X
	Assistenza medica generica	X		X		X		X	
	Assistenza infermieristica	X		X		X		X	
	Assistenza riabilitativa psichiatrica	X		X		X		X	
	Prestazioni mediche specialistiche, diagnostica strumentale prestazioni relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSR		X				X		
CONSULENZE SPECIALISTICHE	Fisiatra		X				X		
	Cardiologo		X				X		
	Oculista		X				X		
	Neurologo		X				X		
	Ortopedico		X				X		
	Chirurgo		X				X		
	Psicologo	X		X		X		X	
	Psichiatra	X		X		X		X	

ALLEGATO B – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
















Ai gentili Ospiti.















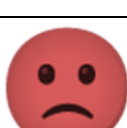
È costante impegno della Servizi Socio Sanitari S.r.l. perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo al personale 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 NELL'APPARTAMENTO 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 DEL:			
SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA (biancheria piana, spugne, tovagliato)			
CAMERA (arredi, personalizzazione, biancheria)			
SERVIZIO DI IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE			
MEDICO DELLA STRUTTURA			
COORDINATORE DELLA STRUTTURA			

È SODDISFATTA/O DEL:			
ASSISTENTI (O.S.S.)			
EDUCATORI			
QUAL È IL SUO LIVELLO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE			
COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA RICEVUTA AL MOMENTO DELL'INGRESSO? (Per gli Ospiti in appartamento da meno di 1 anno)			
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO SERVIZIO?			

HA SUGGERIMENTI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO?

DATA _____

LA DIREZIONE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

Gent.ma/o

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 nel servizio.

La valutazione complessiva dei risultati dei questionari ci fornirà dati importanti sul grado di soddisfazione dei familiari e amministratori di sostegno degli Ospiti 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 sua 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.

ETÀ DELL'OSPITE:			
GENERE	<input type="checkbox"/> femmina	<input type="checkbox"/> maschio		
VIVE IN APPARTAMENTO DA:	<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
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Familiare, specificare il tipo di parentela _____ <input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____			
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?				
◇ 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
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE IN APPARTAMENTO?				
◇ 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
3. È SODDISFATTO DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI?				
◇ 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 LAVANDERIA?				
◇ Lavanderia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so

5. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE?				
◇ personale O.S.S.	<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
6. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ EDUCAZIONALI?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non so
7. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	
8. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN APPARTAMENTO?	<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 DEL SERVIZIO DI RESIDENZIALITÀ LEGGERA?

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@serviziosociosanitarisrl.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