



L'ACERO

Struttura Residenziale Psichiatrica di tipo S.R.P. 2.1

Alessandria

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
2. MISSION DELLA STRUTTURA	3
3. UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	5
4. LA DOMANDA E LE PROCEDURE DI ACCESSO	5
5. GLI STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI	6
6. ADEMPIMENTI NORMATIVI	7
7. IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI	8
8. COSTI RETTA E CONDIZIONI DI PAGAMENTO (I SERVIZI, INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE)	8
9. PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ	10
10. LA TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI	11
11. ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA	11
12. LE ATTIVITÀ RIABILITATIVE E RICREATIVE	12
AREA CURA DEL SÈ:	14
AREA COGNITIVA	14
AREA ESPRESSIVA	15
AREA ABITAZIONE:	15
AREA COMPETENZE SOCIALI:	15
AREA LAVORO / STUDIO:	17
13. SERVIZI GENERALI	18
SERVIZI DI RISTORAZIONE	18
IGIENE AMBIENTE	18
LAVANDERIA	19
14. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI	19
15. LA FORMAZIONE	19
16. ORARI VISITATORI	20
17. CRITERI DI TUTELA DEGLI UTENTI	20
18. I DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	21
19. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY	22
20. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	22
21. RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	23
22. CONCLUSIONI	23



FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quello di informare e consentire lo sviluppo di un iniziale senso d'appartenenza alla Struttura da parte degli ospiti. Inoltre, la stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sulle modalità operative e sulla qualità dei servizi erogati. L'elaborazione del documento è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione degli ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita di Comunità.

Le modalità di diffusione della Carta sono le seguenti: distribuzione ai familiari mediante un incontro di presentazione; consegna all'ospite del documento in sede d'ingresso in Comunità; disponibilità del documento presso la Direzione.

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Acero è una struttura residenziale psichiatrica di tipo S.R.P. 2.1. autorizzata e accreditata dalla Regione Piemonte. L'accoglienza in struttura può arrivare fino a un massimo di n. 19 ospiti.

Tutti i posti letto sono convenzionati con l'ASL.

L'Acero accoglie pazienti adulti di età compresa tra i diciotto ed i sessantacinque anni, affetti da patologie psichiatriche comprendenti prevalentemente: Disturbi psicotici, Disturbi della personalità, Disturbi dell'umore. Si propone come "spazio" terapeutico-riabilitativo rispondente alle necessità ed ai bisogni differenziati degli utenti inseriti ed è destinata ad ospitare pazienti psichiatrici per programmi definiti nel tempo e nell'intensità.

La Struttura ospita, inoltre, pazienti autori di reato provenienti da Case Circondariali e da R.E.M.S.. I Progetti terapeutico-riabilitativi individualizzati su tali pazienti dedicano ampio spazio, accanto ai percorsi di cura, alle problematiche di tipo giudiziario (contatti con avvocati, accompagnamenti ad udienze, invio di relazioni cliniche ai Magistrati competenti).

L'Acero è autorizzata al funzionamento a far data dal 03/05/2007 (deliberazione n. 2007/0397 del 03/05/07) ed accreditata definitivamente tra le Strutture residenziali e semi-residenziali della Salute Mentale a far data dal 14/01/10 (D.G.R. n. 95-13035).

Questa Struttura "intermedia", che ha una capacità ricettiva di 19 posti a regime residenziale, è situata ad Alessandria e può, quindi, usufruire di tutti i servizi disponibili sul territorio come, ad esempio, negozi, mercati, supermercati, realtà culturali, trasporti pubblici, impianti sportivi, verde attrezzato.

2. MISSION DELLA STRUTTURA

I compiti principali della struttura sono l'accoglienza, il supporto, la cura, la riabilitazione e il reinserimento sociale di persone in situazioni di disabilità psichica e difficoltà verso il raggiungimento delle autonomie personali e sociali.



L'obiettivo primario è aiutare le persone ad acquisire il maggiore livello di benessere ed autonomia attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale con il coinvolgimento della rete sociale presente sul territorio.

Le strategie, gli obiettivi e gli interventi dei progetti vengono personalizzati per ciascun ospite e gestiti dall'équipe riabilitativa. L'intervento si pone l'obiettivo di aiutare la persona a riconoscere i propri bisogni e difficoltà, stabilire relazioni, conquistare autonomia sia nell'ambito delle competenze relazionali, sociali e occupazionali che nell'ambito della gestione quotidiana dei propri spazi e bisogni.

Gli obiettivi che ci si prefigge sono:

- realizzare una presa in carico globale dell'utente e perseguire il suo benessere;
- elaborare e gestire i progetti terapeutico riabilitativi personalizzati;
- stimolare la partecipazione alla vita quotidiana;
- finalizzare e migliorare l'azione riabilitativa all'inserimento, alla presa di consapevolezza, all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- assicurare sinergie con il territorio.

La *mission* della Struttura si articola su tre livelli:

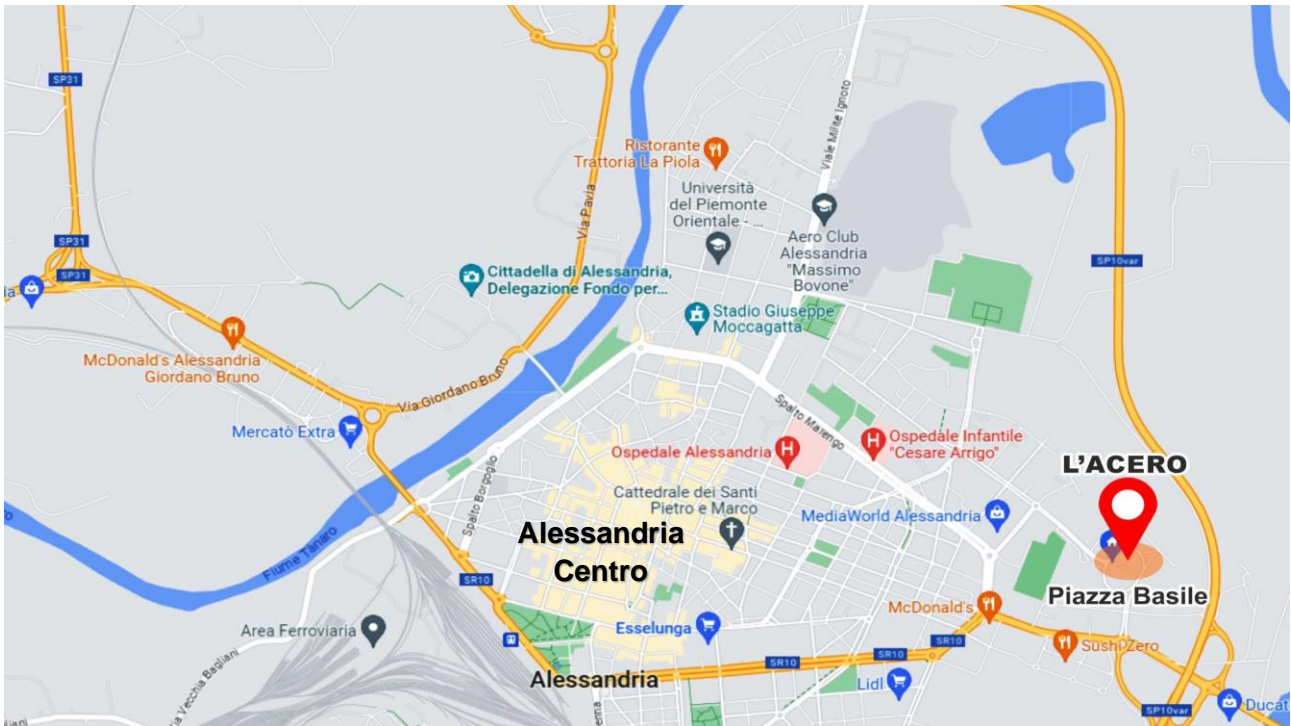
- **convivenza**: realizzazione di un contesto atto a consentire l'adattamento degli ospiti, improntato su valori di rispetto reciproco, solidarietà e condivisione;
- **cura e riabilitazione**: elaborazione di programmi di intervento ispirati alle conoscenze scientifiche attualmente validate impiegando tutte le metodologie disponibili;
- **risocializzazione e reinserimento nel mondo del lavoro (o dello studio)**: attivazione di tutte le risorse presenti sul territorio per superare lo stigma del paziente psichiatrico e consentirne il pieno recupero sul piano psicosociale, scolastico e lavorativo.

L'obiettivo finale dell'intervento riabilitativo è quello di consentire all'individuo di avvicinarsi a quegli scopi esistenziali che egli stesso ritiene di dover perseguire, superando il concetto di "guarigione" che in Psichiatria è spesso ritenuto equivalente ad una condizione di assenza di aggressività e di trattamento farmacologico indeterminato; ma, tale "guarigione" non impedisce al paziente di uscire dal ruolo di malato e, di fatto, può essere vista come una forma di cronicità. Bisogna tornare al concetto di guarigione vicino al significato originale del termine (in inglese recovery) che si riferisce al "riprendersi" ed al "riaversi", nel senso di riappropriarsi della propria esperienza di sé.

Come ha scritto Marianne Farkas: "gli interventi non focalizzati su una scelta individuale non sono correlabili con una buona riabilitazione".

È possibile che quest'obiettivo finale possa essere raggiunto con approcci diversi nei vari soggetti e quindi, idealmente, in una Struttura Terapeutica dovrebbe essere disponibile una gamma di interventi riabilitativi sulla base dei quali costruire, insieme all'utente, un programma il più possibile personalizzato.

3. UBICAZIONE DELLA STRUTTURA



La Struttura è situata ad Alessandria, in posizione comoda ai servizi della città, facilmente raggiungibile dall'autostrada, 2 fermate dell'autobus nelle immediate vicinanze.

Indirizzo: Piazza Nicola Basile N°91 – 15121 Alessandria

Per arrivare alla struttura:

- Da Genova: 75 km
- Da Milano: 85 km
- Da Torino: 87 km

4. LA DOMANDA E LE PROCEDURE DI ACCESSO

L'accesso è affidato al D.S.M. dell'ASL-AL e di altri territori nazionali, che regolano gli inserimenti pubblici.

Una volta accertata l'idoneità ad accedere alla struttura, l'equipe multiprofessionale del Dipartimento di Salute mentale predispose il Piano di Trattamento Individuale (PTI) che tiene conto degli aspetti clinici, funzionali e sociali del paziente. L' Acero stende il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale, che andrà a definire il percorso clinico-assistenziale più idoneo per ogni singolo utente.



All'inserimento in struttura viene sottoscritto un Contratto di Ospitalità tra Dipartimento di Salute Mentale, la struttura e l'utente in cui saranno esplicitati i servizi resi, gli impegni del paziente, le modalità economiche, le norme relative al consenso informato e alla tutela dei dati personali e gli verrà consegnata la Carta dei Servizi della struttura e il regolamento interno.

Al momento dell'inserimento si richiede la seguente documentazione:

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket;
- certificato di invalidità;
- documentazione sanitaria relativa alle patologie;
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite;
- PTI del servizio inviante.
- indirizzo, recapito telefonico, e-mail del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di un parente.
- documento relativo alla tutela (ad esempio copia procura, copia decreto di nomina AdS, etc.)

L'Ente potrà richiedere ulteriore documentazione ritenuta necessaria.

L'inserimento dell'ospite dovrà essere preceduto dall'invio di una relazione clinica che verrà esaminata dal Direttore Sanitario e valutata in sede di riunione di équipe. Successivamente si deciderà se aderire alla proposta di inserimento, previo colloquio conoscitivo, dandone comunicazione scritta agli Inviati.

Vengono accettati pazienti con misure di sicurezza alternative al carcere su disposizione del Magistrato competente, previa richiesta ed accordo con il Servizio Psichiatrico competente per territorio.

5. GLI STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI

All'interno del servizio operano figure professionali dotate di titoli di studio idonei con preparazione specifica, in rapporto agli standard gestionali previsti dal regolamento regionale vigente. In particolare sono presenti, secondo i turni di lavoro e orari in accordo con le normative vigenti e gli standard regionali.

L'équipe professionale e multidisciplinare è composta da professioni sanitarie: medici psichiatri, psicoterapeuti, psicologi, educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri professionali, operatori socio sanitari, addetti ai servizi generali. Tutto il personale educativo e terapeutico partecipa periodicamente alla Formazione e Supervisione di professionisti, intesa come specifica metodologia di lavoro. Vengono organizzate riunioni di équipe e supervisione di équipe.

L'intervento multifattoriale prevede all'interno della struttura l'alternarsi degli operatori nella giornata, garantendo assistenza 24 ore su 24 per l'intero anno.



Lo staff della struttura è composto da:

Dirigente Sanitario: effettua l'erogazione del servizio di assistenza e riabilitazione psichiatrica;

Direttore Scientifico: è la figura professionale che nell'ambito dell'organizzazione dirige, promuove e coordina l'attività e l'applicazione di formazione e ricerca scientifica che si sviluppa su linee operative: attività clinico-riabilitativo, terapie innovative, ricerca clinica, coordinandosi col Dirigente Sanitario;

Coordinatore di struttura: presiede all'organizzazione generale della struttura e all'organizzazione del personale; è il referente per i progetti degli ospiti. È l'interlocutore principale nella relazione con le famiglie e le altre agenzie di riferimento sul territorio e le realtà con cui si instaurano dinamiche di rete per la realizzazione di interventi e attività. È anche il referente per gli aspetti amministrativi, economici e burocratici della vita del progetto;

- **Psichiatra:** si occupa dei colloqui con gli ospiti e della terapia farmacologica;
- **Psicologo:** si occupa di accrescere e migliorare i comportamenti adattivi, volti ad assicurare al paziente migliori relazione con l'ambiente e gli altri;
- **Educatori:** si occupano delle attività educative/riabilitative degli ospiti;
- **Medico di base:** ogni qualvolta si presenti la necessità. Gli ospiti mantengono, dopo l'inserimento, il proprio medico di base se già residenti nel territorio del Comune di Alessandria; in caso contrario, viene richiesta l'assegnazione ad un nuovo medico di base del Comune di Alessandria;
- **Personale infermieristico professionale:** si occupa dell'intero processo di gestione del farmaco (rispettando la prescrizione, conservazione, corretta gestione farmaci, gestione stupefacenti) delle terapie farmacologiche e medicazioni, accessi a visite ospedaliere specialistiche, corretta alimentazione e diete, sotto la supervisione del medico della struttura.
- **Personale O.S.S.:** presente per ogni ospite nella gestione dell'assistenza nel quotidiano;
- **Personale di cucina:** prepara i pasti ogni giorno nella nostra cucina interna;
- **Operatori addetti alla lavanderia:** si occupano quotidianamente della biancheria dei nostri ospiti;
- **Operatore generico di vigilanza notturna:** addetti alla sicurezza notturna.
- È garantita infine il servizio di pronta disponibilità infermieristica e psichiatrica nel corso delle 24 ore

La struttura si avvale anche del servizio reso dal personale IN OUTSOURCING presente presso la SEDE CENTRALE, ovvero settore acquisti, tecnico, sicurezza sul lavoro, reception, ufficio paghe e personale, contabilità, cassa e pagamenti, marketing. L'organizzazione della nostra struttura è di tipo piramidale a base allargata dove ogni singola professionalità trova il suo ruolo ed esercita le sue competenze collaborando con i ruoli affini senza creare confusioni di competenze.

6. ADEMPIMENTI NORMATIVI

Deliberazione della Giunta Regionale n. 84-4451 del 22/12/2021 e s.m.i. e delibera giunta regionale n° 9-6485 del 6 Febbraio 2023. La Struttura si impegna a rispettare gli standard minimi strutturali, gestionali e di personale richiesti dalla normativa



7. IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

Il servizio è garantito da figure professionali dotate di titoli di studio idonei e preparazione specifica, in rapporto con gli standard gestionali previsti dalla normativa in vigore. Il numero degli operatori e del personale sanitario è garantito in funzione della normativa in vigore.

I requisiti gestionali d'esercizio previsti per un nucleo di 19 posti letto sono:

PSICHIATRA: 20

PSICOLOGO: 15

IP: 81

EDU: 171

OSS: 124

PD: 80

8. COSTI RETTA E CONDIZIONI DI PAGAMENTO (I SERVIZI, INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE)

La permanenza dell'ospite presso la struttura è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale, pertanto i familiari o il garante dell'ospite non devono sostenere alcun costo.

Le uniche spese aggiuntive possono essere quelle che esulano dal servizio erogato.

Servizi non compresi nella retta:

- spese relative all'abbigliamento (comprese le calzature);
- spese personali per la vita quotidiana (sigarette, consumazioni al bar, parrucchiere, estetista ed altri generi di conforto personale);
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal Sistema Sanitario Nazionale;
- eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- trasporti da e per la struttura (taxi, ambulanze etc.);
- soggiorni di vacanza.

	Servizio compreso	Servizio escluso
Assistenza medica e infermieristica	Viene garantita 24 h su 24 h con presenza effettiva e/o in appoggio a guardia medica e 118	
Riabilitazione psichiatrica	Colloqui con Psichiatra e Psicoterapeuta – Elaborazione del progetto individuale	



Attività riabilitativa	Esecuzione del progetto individuale e monitoraggio in itinere. Svolgimento di attività psico-riabilitative e risocializzanti	
Avviamento professionale	Elaborazione di percorsi professionalizzanti, formativi, esperienze di borse lavoro	
Lavanderia, guardaroba e pasti	Cura del vestiario dell'ospite ed asciugamani, lenzuola, ecc. Attivo in loco servizio di preparazione e somministrazione dei pasti. In caso di bisogno, gli ospiti vengono aiutati nell'assunzione dal personale di struttura.	Sono esclusi dal servizio di lavanderia i capi personali di particolare pregio (es. cashmere, seta, lavaggi a secco).
Farmaci	Compreso nella retta: la comunità assicura il reperimento dei farmaci esenti e forniti direttamente dal S.S.R., senza costi aggiuntivi alla retta mensile.	Nel caso di farmaci non esenti o non dispensati dal S.S.R., il reperimento può essere a carico dell'ospite o dei familiari, i quali ne sostengono anche i relativi costi (mensilmente la comunità dà evidenza dei costi mediante fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale).
Visite specialistiche	La comunità si fa carico della programmazione e prenotazione delle visite da effettuare internamente alla struttura, seguendo il successivo esito dei referti e attivando una corretta comunicazione dei risultati con l'ospite e/o i suoi referenti.	Sono a carico dell'ospite i costi di visite specialistiche più i relativi ticket sanitari se dovuti. Più accompagnamenti eventualmente effettuati con l'ambulanza e costi in caso di visite esterne alla struttura
Attività/soggiorni/viaggi		Possono essere fatturate determinate attività, viaggi, soggiorni

Assenza e mantenimento posto

In caso di assenza del paziente è previsto il pagamento della retta in quota ridotta, ossia a copertura dei costi alberghieri e di supporto. La quota di tali costi è pari a € 74,50. Nel caso di assenza dell'ospite superiore ai 30 giorni, si provvederà alla dimissione dello stesso. A riguardo si prevede, inoltre, la possibilità di una eventuale deroga, che dovrà essere autorizzata preventivamente dall'ASL del territorio di riferimento, per i pazienti che richiedono l'accoglienza presso altre strutture



per periodi superiori al fine di rispondere a particolari esigenze di natura clinica e assistenziale disposte di concerto con il medico curante.

9. PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Comunità fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del confort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, La CA.RI.PRO. S.r.l. può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente, è uno strumento proposto ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto (un fac-simile del suddetto modulo è riportato nelle pagine successive). La compilazione del questionario ha periodicità annuale.

La CA.RI.PRO. S.r.l. ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di



soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

10. LA TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI

La struttura è disposta su 2 livelli: piano terra e piano -1. Le camere sono dieci, 9 doppie e una singola dislocate al piano -1 e sono affiancate da diversi servizi assistiti necessari per operazioni di igiene quali, ad esempio, il bagno completo della persona.

Al piano 0 sono presenti un soggiorno attività riabilitativa e un ambulatorio attività occupazionale utilizzato per colloqui e attività individuali, oltre ad un bagno ad uso del piano; al piano -1 sono dislocate le camere, la sala comune, la sala operatori/ locale attività occupazionale individuale, utilizzata per attività singole e di gruppo, un bagno assistito, il locale lavanderia, l'infermeria, spogliatoio con bagno ad uso degli operatori.

Gli arredi sono funzionali, sicuri (materiale ignifugo) e comodi all'utilizzo, in grado di rendere confortevole l'ambiente di permanenza della persona accolta. Nelle camere si possono inserire mobili e oggetti personali che non vadano, però, ad influire con funzionalità e sicurezza delle stesse e previo accordo con i terapeuti della Comunità.

L'assegnazione della camera al momento dell'ingresso (e l'eventuale futuro spostamento di stanza), è decisa dall'équipe in base alle caratteristiche personali e relazionali dell'ospite.

All'esterno la struttura è arricchita da un giardino.

La struttura dispone di ambienti comuni per favorire la socializzazione dell'ospite e lo svolgimento di attività educative-riabilitative. Al piano 0 è presente un salone polivalente per i laboratori che vengono organizzati dalla struttura quali: musicoterapia, teatroterapia e ginnastica, mentre le attività individuali vengono svolte presso il locale attività occupazionale al piano -1.

Oltre agli spazi per le attività completano gli ambienti di struttura la cucina, l'ambulatorio terapie, la sala operatori e la sala riunioni.

11. ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA

A titolo esemplificativo, e salvo diverse esigenze di ogni singolo ospite, le attività giornaliere all'interno della struttura sono così organizzate:

Assistenza sanitaria e socio assistenziale erogata nel corso di tutte le 24 ore;

Dalle 07.30 gli ospiti iniziano ad essere svegliati e si preparano per la giornata;

- 08.15 colazioni;
- 08.45 terapia farmacologica
- 09.00 - 10.00 riordino, con il personale, delle proprie camere;



- 10.00 – 12.00 attività di riabilitazione come da progetti;
- 10.30 pausa caffè;
- 12.00 Pranzo;
- 12.45 terapia farmacologica
- 13.00 riordino, con il personale, dei locali del pranzo;
- 14.00 – 18.00 Ripresa attività pomeridiane;
- 15.30 Merenda;
- 19.00 Cena;
- 19.30 riordino, con il personale, dei locali della cena;
- 19.45 terapia farmacologica
- 20.00 – 22.00 attività di condivisione di momenti ludici/intrattenimento TV
- 22.00 – 22.30 gli ospiti vengono invitati a recarsi nelle loro camere.

Il vitto viene distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'ospite sia indisposto o affetto da patologia che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.

I menù variano a seconda della stagionalità e sono vidimati dal competente servizio S.I.A.N..

Viene privilegiato l'uso dei prodotti freschi, limitando quelli surgelati e prediligendo i prodotti di derivazione locale.

All'interno della struttura sono in uso tutti i protocolli di gestione dell'emergenza da Covid-19 come richiesto dalle normative nazionali e regionali in vigore.

12. LE ATTIVITÀ RIABILITATIVE E RICREATIVE

L'assistenza continuativa all'ospite è finalizzata al suo recupero attraverso prestazioni di carattere terapeutico-riabilitativo che si avvalgono di specifici clinici e psicosociali.

La Comunità fornisce, innanzitutto, un contesto di vita alternativo a quello familiare (talvolta quello carcerario od ospedaliero), insieme alla possibilità di sottrarsi a conflitti interpersonali non più contenibili nei loro effetti distruttivi; rappresenta inoltre una risposta all'isolamento fisico e mentale dell'individuo attraverso l'offerta di una trama sociale sufficientemente stabile.

Finalità della Comunità è la realizzazione di un Progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato che permetta all'ospite di recuperare e rivalutare le parti "adattative" di sé, di contemplare ed imparare a contenere le parti "disadattative" e di consentire quindi un graduale reinserimento nel proprio contesto ambientale. L'obiettivo principale è restituire/sostenere il paziente a mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e, conseguentemente, limitare il rischio regressivo.

A tal proposito un ruolo preminente viene rivestito dalle figure professionali multidisciplinari: psichiatri, psicologo, tecnici della riabilitazione psichiatrica, educatore professionale, infermieri professionali ed operatori socio-sanitari, che, secondo le proprie competenze, contribuiscono a stilare e "portare avanti" il Progetto terapeutico.



Gli stimoli offerti, le varie attività, gli inserimenti scolastici e lavorativi vengono valutati in base ai processi di cambiamento che potrebbero attivare ed alle possibilità di evitare involuzioni e regressioni nelle abilità acquisite.

In considerazione del fatto che la Comunità è inserita in un percorso terapeutico più ampio, fondamentale risulta, altresì, il “lavoro di rete” che prevede la continua collaborazione con il Servizio territoriale inviante (D.S.M.), l'ambiente esterno e le famiglie (eventualmente la stessa Magistratura).

In questo ambito comunitario gli ospiti hanno a disposizione spazi personali per garantire la necessaria privacy ed ambienti che stimolano la socializzazione in un contesto protetto dove poter sperimentare le strategie relazionali necessarie per il reinserimento in ambiti sociali esterni alla Struttura.

Per l'équipe terapeutica risulta quindi importante la quotidianità che permette di fruire della necessaria stabilità, sicurezza e protezione per “portare avanti” il percorso riabilitativo e che consente di dosare progressivamente il necessario confronto con la realtà esterna.

Grande rilevanza viene data alle persone che vivono in Comunità, perchè lo “stare insieme” ed il “condividere” permettono di sperimentare la tolleranza ed il rispetto; importanti, inoltre, sono le regole chiare, precise ed elastiche, necessarie per dare punti di riferimento.

La quotidianità della vita di Comunità viene scandita dalle varie attività individuali e di gruppo che possono essere così riassumibili:

Dal Lunedì al Sabato:

- 07:30 – 07:45 Sveglia
- 07:45 – 08:15 Igiene personale
- 08:15 – 08:30 Colazione
- 08:30 – 08:45 Somministrazione terapia farmacologica
- 08:45 – 09:15 Pulizia e riordino stanza
- 09:30 – 10:00 Pulizia e riordino spazi comuni
- 10:00 – 12:00 Attività riabilitative di gruppo interne/esterne
- 12:00 – 12:45 Pranzo
- 12:45 – 13:00 Somministrazione terapia farmacologica
- 13:00 – 15:00 Riposo pomeridiano
- 15:00 – 15:30 Sveglia
- 15:30 – 16:00 Merenda
- 16:00 – 18:30 Attività riabilitative di gruppo interne/esterne
- 19:00 – 19:45 Cena
- 19:45 – 20:00 Somministrazione terapia farmacologica
- 20:00 – 23:00 Attività libere
- 23:00 – 07:30 a.m. Riposo notturno

Per quanto riguarda la giornata di domenica, le attività riabilitative non sono previste e vengono sostituite da attività libere e ludico-ricreative sia gruppali che individuali a scelta degli ospiti, o permessi concordati con l'équipe presso i loro residenze o familiari.



Finalità della struttura è l'attivazione di un Progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato (concordato con il CSM inviante) inteso sia come abilitazione, riabilitazione, mantenimento nel tempo delle varie autonomie e capacità operative, sia come socializzazione.

A tal fine vengono proposte ai nostri utenti iniziative varie e differenziate per stimolarli ad una adeguata motivazione ed incentivare l'impegno necessario al conseguimento degli obiettivi stabiliti nel Progetto.

Per raggiungere i vari obiettivi nelle diverse aree riabilitative si fa leva sulla volontà di autoaffermazione degli utenti e sulla loro voglia di realizzare progetti tenendo sempre presente la dignità della persona, i limiti imposti dalla patologia ed il potenziale di ognuno di loro.

AREA CURA DEL SÈ:

a) Attività di cura dell'igiene e dei propri spazi dell'abbigliamento personale: fermo restando l'obiettivo fondamentale del raggiungimento/mantenimento della maggior autonomia possibile, in questa attività ci si "focalizza" sulle autonomie di base (idoneità dell'igiene personale e dell'abbigliamento, corretto stile alimentare).

b) Gruppi Sportivi (Gruppo calcio e Risveglio muscolare): l'attività si svolge a cadenza settimanale, in spazi interni alla Comunità (giardino, salone polifunzionale) durante la stagione invernale ed in spazi esterni (parco pubblico, campo calcio) durante il resto dell'anno. Tale attività si propone di migliorare il rapporto del paziente con il proprio corpo ed il raggiungimento di obiettivi "complessi" (equilibrio, ritmo, lateralità, orientamento spazio-temporale, etc.); favorendo la coesione del gruppo, offre, inoltre, l'opportunità di "imparare a giocare e a lavorare in squadra", superando le inibizioni personali e le difficoltà a collaborare.

c) Gruppo Piscina: attività che si svolge, con cadenza settimanale, nel periodo estivo, in una piscina esterna alla Struttura (piscina pubblica). Anche questa attività si propone il miglioramento del rapporto che il paziente ha con il proprio corpo in acqua, il raggiungimento di obiettivi "complessi" (sopra esposti) e l'opportunità di "imparare a giocare e a lavorare in squadra", superando le inibizioni personali e le difficoltà a collaborare.

AREA COGNITIVA

a) Laboratorio Cognitivo: tale attività di gruppo "chiuso", condotta dalla Psicologa-Psicoterapeuta della Struttura, si propone, dopo una breve valutazione neuropsicologica, di:

- trattare in modo mirato pazienti che presentano deficit cognitivi attraverso esercizi di stimolazione cognitiva raggruppati in macroabilità: orientamento, attenzione, memoria, linguaggio, ragionamento logico;
- sollecitare la vita sociale dei pazienti stimolando le loro abilità di riconoscimento e di applicazione di regole sociali;
- stimolare il confronto e l'osservazione dei disturbi degli altri e di conseguenza la presa di coscienza dei propri limiti e possibilità.



b) Gruppo Cineforum: tramite la visione e la discussione delle tematiche inerenti ai film proposti, questa attività mira a stimolare attenzione, concentrazione e memoria ed a permettere il riconoscimento e la rielaborazione delle emozioni che possono scaturire dalla sottoposizione a tali stimoli (come, ad es. esperienze personali, ricordi, vissuti, etc.), al fine di favorire nell'utente un maggior contenimento e gestione delle emozioni stesse.

AREA ESPRESSIVA

a) Laboratorio Teatrale: i membri del gruppo che partecipano a tale attività, con l'ausilio degli operatori, vengono stimolati nella stesura del copione, nella costruzione della sceneggiatura, nella creazione della colonna sonora e nella rappresentazione scenica. Lo scopo di tale attività di laboratorio di gruppo è quello di inscenare le proprie emozioni agendole tramite i personaggi, al fine di migliorarne il riconoscimento, la gestione ed il controllo. Tale attività viene svolta a cadenza settimanale.

b) Attività creativa: laboratori volti all'espressione artistica degli ospiti, creazione di decorazioni in occasione delle varie festività, attività di pittura con ascolto in gruppo di brani musicali e restituzione grafica.

AREA ABITAZIONE:

Mansioni di pulizia e riordino della propria stanza e degli spazi di vita comuni: mira ad attivare, sviluppare e migliorare le abilità domestiche per quanto attiene agli spazi di vita propri (il letto, il comodino, l'armadio), quelli condivisi con il compagno di stanza (la camera, il bagno) e quelli comunitari (secondo una turnistica settimanale gli ospiti puliscono e riordinano sala TV, salone, corridoio, cortile, etc.).

AREA COMPETENZE SOCIALI:

Attività Strutturate:

- **Assemblea:** con cadenza settimanale l'incontro di gruppo prevede la presenza della totalità degli utenti (e degli operatori in turno) della Struttura che, in questa circostanza, hanno modo di poter discutere delle problematiche emerse nel corso della settimana e fare proposte riguardo al futuro. Dal punto di vista terapeutico-riabilitativo, invece, le potenzialità di tale attività rientrano nell'attivazione, stimolo, sviluppo e miglioramento delle abilità relazionali degli utenti ai quali viene richiesto di mantenere un atteggiamento attento alle tematiche proposte, idoneo al contesto gruppale, rispettoso di tempi ed opinioni altrui, attivo e propositivo.
- **Laboratorio problem solving:** il laboratorio si svolge settimanalmente, condotto da un terapeuta della riabilitazione psichiatrica, ed ha come obiettivo quello di insegnare una tecnica efficace per superare gli ostacoli nella risoluzione dei problemi. Inizialmente vengono descritte ed analizzate con il gruppo le diverse fasi del processo mentale di problem solving, allenando attraverso esercizi gruppali le abilità necessarie per affrontare ognuna di queste, successivamente si



affrontano problemi di diversa natura sottoposti al gruppo (anche prendendo spunto dalla quotidianità vissuta dai partecipanti), partendo dalla soluzione di problemi di tipo pratico, quindi passando ai problemi di tipo inter-personale e intra-personale, anche attraverso l'utilizzo di role playing.

- **Laboratorio emozioni:** a cadenza settimanale si riunisce il gruppo di ospiti inserito nel laboratorio emozioni, condotto da una psicologa-psicoterapeuta della struttura. Obiettivo del gruppo è agire sull'intelligenza emotiva, sul riconoscimento delle proprie ed altrui emozioni, dei conflitti e dei diversi stili di relazione.
- **Laboratorio cognitivo:** settimanalmente condotto da una psicologa della struttura mira al preservare capacità cognitive residue e ad implementare le abilità cognitive degli ospiti, attraverso esercitazioni volte ad allenare le capacità di attenzione, concentrazione, memoria, orientamento, calcolo, ragionamento logico.
- **Laboratorio di comunicazione e di competenze sociali:** settimanalmente condotto da un terapeuta della riabilitazione psichiatrica, il laboratorio di comunicazione si propone di far acquisire una maggiore competenza comunicativa, intesa come l'insieme delle capacità che rendono l'interazione comunicativa efficace ed appropriata al contesto in cui avviene e, di conseguenza, migliorare il funzionamento sociale dell'individuo. Ci si propone di recuperare e sviluppare forme di comunicazione evidenziando i quattro pilastri della comunicazione verbale: la funzione (perché?), la forma (come?), il contesto (quando, dove?). Questo gruppo inoltre, occupandosi di competenze sociali, mira a far diventare lo stile di comunicazione assertivo un punto di riferimento per tutte le comunicazioni e modalità di rapporto tra le persone.
- **Gruppo mindfulness:** condotto settimanalmente dalla psicologa-psicoterapeuta della struttura (istruttore mindfulness abilitato). L'obiettivo generale riguarda la possibilità di modificare alla base il rapporto con le proprie esperienze interiori, migliorando la capacità di osservazione nel momento in cui accadono. Aiuta a sviluppare: accettazione, consapevolezza e non giudizio portando ad una riduzione del craving e dell'impulsività. Crea inoltre lo spazio per una nuova consapevolezza, base per poter disinnescare automatismi e compulsioni.
- **Gruppo Organizzativo:** tramite l'esposizione di un apposito tabellone, ogni Lunedì viene preparato il planning settimanale. Ciò permette agli utenti di partecipare più attivamente alla vita della Comunità ed essere più consapevoli ed orientati rispetto a come si prevede che verrà occupato il tempo.
- **Attività Creativa:** compito affidato ad operatori individuati per interesse e capacità. Dal disegno, nel suo livello più primitivo, alla costruzione di oggetti con diversi materiali, tale attività si propone di far acquisire e migliorare le capacità espressive usando tecniche diverse, stimolando la fantasia e la creatività. Utile anche per migliorare la manualità e la coordinazione oculo-manuale. Grazie a questa attività, gli ospiti contribuiscono ad abbellire la Comunità e preparare regali per i familiari.

Attività non Strutturate:

- **Gruppo "scoperta del territorio":** uscite bisettimanali di gruppo con operatore intese come momento di frequenza alla "palestra" sul territorio dove esercitare le strategie relazionali e le competenze sociali acquisite all'interno della Comunità. Inoltre, frequentando il mercato, i supermercati ed i negozi, l'ospite (se lo necessita) ha la possibilità di essere coadiuvato



dall'operatore nella gestione del proprio budget mensile lavorando sulla pianificazione degli acquisti personali.

- **Gruppo “natura”**: durante la primavera e l'estate, per favorire la risocializzazione, la sperimentazione in contesti diversi dalla quotidianità, l'attività motoria e l'espressione ludica, vengono organizzate uscite in dimensioni sociali esterne alla Comunità (al fiume e nei parchi in località vicine, ed es.). In queste circostanze viene organizzato un pic-nic, vengono effettuate passeggiate nella natura, attività natatoria, giochi di gruppo e relax.
- **Gite**: durante l'anno vengono organizzate gite di tipo culturale e di svago della durata di un'intera giornata (al mare, in montagna, in città d'arte, ad es.) per favorire il coinvolgimento degli utenti nella scelta della meta e nell'organizzazione stessa, sempre al fine di sperimentare la socializzazione in contesti diversi ed esterni alla Comunità.
- **Manifestazioni cittadine**: partecipazione ad eventi mondani organizzati dal Comune di Alessandria e da quelli limitrofi (sagre, feste paesane, ad es.) per permettere ai pazienti di partecipare attivamente alla vita sociale del paese e di vivere esperienze simili e quelle degli altri cittadini.
- **Animazione**: nei momenti di tempo libero in cui gli utenti non sono occupati dallo svolgimento di altre attività di laboratorio o dalle mansioni quotidiane, gli operatori organizzano, suggeriscono e gestiscono attività ludico-ricreative (ascolto della musica, visione programmi TV, giochi di gruppo, ad es.). In occasione delle festività e delle ricorrenze (compleanni) si organizzano, invece, feste e/o grigliate interne alla Comunità (talvolta anche in presenza dei parenti); in tali momenti gli utenti si impegnano in prima persona nell'organizzazione dell'evento stesso.

AREA LAVORO / STUDIO:

- **Gruppo di Orto/Giardinaggio**: tale attività permette la “presa di coscienza” della costanza e della continuità necessarie, dei tempi richiesti da tale attività pseudo-lavorativa, della necessità di saper attendere prima di “vedere” i risultati, acquisire e/o migliorare una seppur minima scansione temporale. Tale attività è altresì importante per valutare l'effettiva capacità e motivazione degli utenti rispetto alla sfera lavorativa per poter selezionare tra loro i più idonei all'attivazione di inserimenti lavorativi protetti, a seconda della disponibilità del Servizio inviante.
- **Sfera scolastica**: la posizione in cui è ubicata la Struttura permette di poter accedere facilmente ai corsi per adulti di alfabetizzazione primaria, corsi di orientamento professionale, corsi di scuola media inferiore e superiore.

Il Coordinatore della Comunità è responsabile del coordinamento e della pianificazione (planning) settimanale delle varie Attività sopra descritte. Ogni operatore che conduce una determinata attività riabilitativa o risocializzante possiede capacità professionali atte ad esserne responsabile.



13. SERVIZI GENERALI

SERVIZI DI RISTORAZIONE

Considerato uno dei punti importanti del nostro servizio, il vitto, oltre che al decoro ed alla professionalità degli operatori, pone attenzione al rispetto delle diete base o particolari degli ospiti.

Il servizio consiste in:

- 1.1 acquisto di materie prime e preparazione cibi;
- 1.2 distribuzione pasti in sala ristorante (alle ore 12:00 ed alle ore 19:00).

È normalmente sempre presente una vasta scelta sui carrelli nei vari appuntamenti quotidiani:

Colazione: latte, caffè, the, cappuccino, fette biscottate, biscotti.

Pranzo: 2 primi, 2 secondi, 2 contorni, frutta, caffè, acqua mineralizzata.

Cena: 2 primi, 2 secondi, 2 contorni, frutta, acqua mineralizzata.

Oltre alle proposte del menù giornaliero è possibile richiederne alcune varianti, compatibilmente con le diete e la disponibilità di magazzino.

Compatibilmente alla dieta base concordata con il dietologo dell'A.S.L. ed alle diete mediche per problemi specifici.

Il responsabile del servizio di cucina RCU sovrintende al servizio di ristorazione, sia di cucina che di sala. Egli provvede ad adottare tutte le procedure necessarie affinché diete o variazioni di menù vengano preparate e somministrate.

IGIENE AMBIENTE

Tale servizio prevede:

- 1.3 pulizia camere;
- 1.4 pulizia ambienti di vita comune;
- 1.5 sanificazione periodica di camere e di spazi comuni;
- 1.6 sostituzione di materassi e cuscini, sanificazione di poltrone ed accessori di camera e bagno ogni qual volta si disponga una camera per un nuovo ospite, o in caso di particolari necessità;
- 1.7 controllo sistematico mediante tamponi (effettuato da un laboratorio qualificato), delle condizioni igieniche della cucina e degli impianti di ricambio d'aria.

Responsabile del controllo delle condizioni igienico sanitarie all'interno della Comunità è la Direzione Sanitaria della Struttura supportata dalla figura del Coordinatore.



LAVANDERIA

La biancheria piana è fornita da una ditta esterna qualificata e allo stesso modo il ritiro, lavaggio, stiratura e piegatura.

La biancheria viene restituita pulita, immagazzinata in apposito locale e distribuita ai reparti con cadenza settimanale.

La biancheria nelle camere viene sostituita con cadenza settimanale salvo in casi eccezionali in cui si renda necessario cambiarla in anticipo.

Gli indumenti degli ospiti vengono ritirati tutti i giorni, al mattino o alla sera a seconda dell'abitudine degli stessi, il lavaggio e la stiratura avviene nella lavanderia della struttura ad opera del personale di assistenza.

Per i capi delicati e non lavabili ad acqua, l'ospite può scegliere se provvedere al lavaggio tramite i familiari o in lavanderie esterne (con spesa a proprio carico).

Il responsabile di tale attività è l'O.S.S. che ha il compito di organizzare tale servizio con il ritiro e la riconsegna della biancheria.

14. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

L'impiego di volontari in struttura è possibile attraverso rapporti di collaborazione con le risorse disponibili sul territorio (associazioni di volontariato)

Inoltre la struttura collabora su progetti che coinvolgono associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni.

15. LA FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

migliorare la comunicazione;

favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;

garantire il costante aggiornamento degli operatori.

La struttura prevede la pianificazione di un programma annuale di formazione con i seguenti argomenti:

- Principi di sicurezza 81/08
- Igiene ambienti, principi Haccp, Privacy
- Antincendio ad alto rischio



- Primo soccorso
- Gestione emergenze
- Aggiornamento aree clinico-riabilitative
- Linee guida aziendali
- Formazione ECM (non facciamo solo verifica?)(possiamo programmarla con la formazione finanziata anche fad)

16. ORARI VISITATORI

L'orario di visita della struttura, fatte salve le eventuali ragioni di cautela sanitaria, è dalle ore 10 alle ore 18 previo accordo con il Coordinatore; è inoltre possibile concordare con la Direzione eventuali visite al di fuori dei predetti orari.

L'accesso dei visitatori alla Struttura è consentito in base a quanto stabilito con l'équipe terapeutica e può variare a seconda di quanto concordato con l'ospite nell'ambito del proprio Progetto terapeutico- riabilitativo individualizzato.

L'incontro programmato tra familiari ed i membri dell'équipe viene, invece, fissato su appuntamento.

17. CRITERI DI TUTELA DEGLI UTENTI

Questo "diritto" è garantito, oltre che da un severo controllo da parte dei responsabili di ogni servizio, anche da procedure dedicate al rilievo, valutazione e risoluzione dei singoli reclami o segnalazioni di disagi dovuti ad un nostro disservizio.

L'équipe terapeutica ha modo di "sondare" la qualità dei servizi erogati tramite la regolare somministrazione di un questionario di soddisfazione dell'ospite e del caregiver sulla qualità delle cure fornite ("Rome opinion questionnaire-patients" e "Rome opinion questionnaire-key-caregiver").

I reclami, che possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto, saranno affrontati e ne verranno comunicati eventuali provvedimenti intrapresi o motivazioni; l'ospite potrà ritenersi soddisfatto o meno e, di conseguenza, richiedere ulteriori provvedimenti che verranno presi in considerazione dalla Direzione.

La regolamentazione di tutto ciò che attiene al nostro servizio viene descritta nel Regolamento Interno di cui, dopo averne preso visione, l'ospite ne firma copia congiuntamente al Direttore Sanitario. La garanzia di questo Regolamento Interno è data anche dal fatto che esso, essendo un documento essenziale per l'autorizzazione al funzionamento della struttura, si trova depositato presso le A.S.L. locali.



18. I DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

In base a quanto previsto dalla vigente normativa, gli ospiti della struttura hanno il diritto di:

- diritto alla vita - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- diritto di cura ed assistenza - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà; diritto di prevenzione - ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- diritto di protezione - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- diritto di parola e di ascolto - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile; diritto di informazione - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- diritto di partecipazione - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- diritto di espressione - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- diritto di critica - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- diritto al rispetto ed al pudore - ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- diritto di riservatezza - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- diritto di pensiero e di religione - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Il rispetto di tali diritti è garantito dalle visite di sorveglianza a cui è sottoposta la struttura, sia da parte della Commissione di Vigilanza dell'ASL-AL, unitamente a quelle dei N.A.S., sia da parte delle visite ispettive interne previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Gli ospiti hanno il dovere di:

- Aderire al progetto: programma concordato con i servizi competenti.
- Assumere le terapie concordate con il medico curante.
- Rispettare gli altri ospiti e gli operatori.
- Riferire agli operatori le eventuali difficoltà o problemi.
- Badare con impegno quotidiano alla propria igiene personale.
- Tenere ordinati gli ambienti personali. Collaborare nella pulizia e nell'ordine degli spazi condivisi e osservare i propri incarichi.
- Rispettare gli orari del gruppo (sonno-sveglia, pasti) e dell'eventuale impegno lavorativo.
- Rispettare il divieto di fumare nell'appartamento/stanza e fare uso di sostanze alcoliche.
- Concordare e segnalare le uscite agli operatori.
- Concordare e segnalare incontri, visite e uscite con familiari, parenti e amici ed eventuali rientri in famiglia.
- Nei locali non possono accedere persone estranee, previa autorizzazione degli operatori.



19. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

I dati dell'ospite sono gestiti ai sensi del D.lgs. 196/2003. Il titolare del trattamento è presso la sede amministrativa dell'ente, ovvero: via. Ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003 e del Reg.UE n.679/2016 (DGPR) è possibile rivolgersi in qualsiasi momento al titolare del trattamento per la modifica, integrazione, cancellazione dei propri dati. Tutti i dati sensibili raccolti nelle fasi di pre-ingresso, richiesta informazioni, ingresso e soggiorno sono utilizzati esclusivamente dalla società CA.RI.PRO. s.r.l., a fini gestionali, statistici, amministrativi e non saranno ceduti a terzi, ad eccezione delle Autorità Giudiziarie o Ispettive che ne faranno richiesta per eventuali controlli, oppure, esclusivamente per quanto riguarda i dati economici, a soggetti terzi per eventuali operazioni di contabilità o di recupero crediti.

I dati archiviati sotto forma cartacea sono custoditi sotto chiave all'interno di locali accessibili unicamente da personale addetto alla loro gestione; i dati (files) caricati su sistemi informatici sono accessibili solamente tramite password e siti in locali utilizzati unicamente da personale addetto alla loro gestione.

Alla dimissione dell'ospite viene trattenuta in archivio la documentazione prevista per Legge e per il tempo stabilito dalla stessa.

20. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

Per migliorare la qualità del servizio, gli utenti possono esprimersi liberamente, attraverso la partecipazione alla vita della struttura e se ciò non fosse sufficiente è possibile:

- aver un colloquio con il responsabile di Struttura;
- esprimere un reclamo in forma scritta che deve pervenire per posta, a mano, e-mail e fax al Responsabile della Qualità;
- attraverso il modulo di soddisfazione dell'utente.

La Direzione Aziendale considera la soddisfazione dell'utente tra gli obiettivi da monitorare. Lo strumento adottato è il Questionario di soddisfazione che ha lo scopo di monitorare le esigenze ed aspettative degli utenti nell'ottica di un miglioramento continuo.

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite, il rappresentante legale o il contraente possono presentare reclami o suggerimenti richiedendo in Direzione l'apposito modulo di segnalazione, 7PG02_6 Segnalazioni e Reclami (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento interno della struttura.



21. RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca il Badge con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. All'ingresso della struttura sono esposti i turni di servizio, suddivisi per qualifica, dai quali si evince il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

RUOLO	COMPLETO	POLO/CASACCA	PANTALONE
INFERMIERE	Completo Casacca/Polo Pantalone	LILLA	BIANCO
ASSISTENTE ALLA PERSONA	Completo Casacca/Polo Pantalone	BIANCO	BIANCO
SERVIZI GENERALI	Completo Casacca/Polo Pantalone	GIALLO	BIANCO
FISIOTERAPISTA	Completo Polo Pantalone	BLU	BIANCO
EDUCATORE	Completo Polo Pantalone	VERDE	BIANCO

22. CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

Per presa visione ricevuta ed accettazione _____ il ____ / ____ / _____

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite



CA.RI.PRO. S.r.l.

Sede Legale: Giuseppe Avezzana n°51 – 00195 ROMA – P.IVA 08271741004

Sede Operativa: Piazza N. Basile, 91 – 15121 ALESSANDRIA

Contatti: Tel. 0131-263668 / Fax 0131-1878012

acero@centriterapeutici.it - caripro@pec.it

www.centriterapeutici.it
