

# CARTA DEI SERVIZI



COOPERATIVA SOCIALE SANITALIA SERVICE

**Cooperativa Sociale Sanitalia  
Service**

**Struttura Residenziale Psichiatrica  
2 Liv.1  
– “Quattro Venti ” –**

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto la Cooperativa Sociale Sanitalia Service, Le porghiamo un cordiale benvenuto nella S.R.P.2 di livello 1 "Quattro Venti", dove Lei potrà godere in qualunque momento dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

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

La S.R.P.2 di livello 1 "Quattro Venti" ha come valori: l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;

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

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

### Indice

<b>BENVENUTI AL QUATTRO VENTI</b> .....	4
La Struttura.....	4
Approccio teorico .....	4
<b>MISSION AZIENDALE</b> .....	4
<b>INTERVENTO RIABILITATIVO</b> .....	5
Intervento Psicofarmacologico.....	5
Intervento Clinico.....	5
Intervento Riabilitativo e Psicosociale.....	6
Rapporti con i Servizi del territorio.....	7
Assistenza nella vita quotidiana.....	7
<b>ORIENTEERING</b> .....	8
L'accoglienza .....	8
Accesso alla Struttura .....	8
<b>L'EQUIPE DI LAVORO</b> .....	9
Capo Area .....	9
Direttore sanitario .....	9
Staff operativo.....	10
Dotazione organico e articolazione turni .....	11
<b>DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE DI INGRESSO</b> .....	12
<b>TIPOLOGIA DELLE CAMERE</b> .....	13
PIANO TERRENO .....	13
PRIMO PIANO .....	13
SECONDO PIANO .....	13
<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	14
Servizi alberghieri .....	14
<b>SERVIZI EROGATI</b> .....	16
Servizi amministrativi e di accompagnamento.....	16
Servizio medico.....	16
Servizio infermieristico.....	16
Servizio assistenziale .....	17
Servizio riabilitativo .....	18
<b>GIORNATA TIPO</b> .....	19
<b>ATTIVITÀ RIABILITATIVE</b> .....	19
<b>INFORMAZIONI GENERALI</b> .....	20
Rette .....	20
Regole di vita in comune.....	21
<b>CONTROLLO QUALITÀ E DIRITTI DELL'UTENTE</b> .....	22
Meccanismi di tutela e verifica reclami.....	23
Questionari e colloqui di soddisfazione .....	23
<b>INDICATORI DI QUALITÀ'</b> .....	24
<b>LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY</b> .....	25

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **BENVENUTI AL QUATTRO VENTI**

#### La Struttura

La S.R.P.2 di livello 1 "Quattro Venti", è sita in Località Serra 2 – Passerano Marmorito (AT), in un complesso immerso nel verde e isolato rispetto al centro abitato. Tale ubicazione è favorevole all'inserimento di ospiti aventi regimi di restrizione e/o patologie psichiatriche sub-acute che necessitano di interventi a maggiore valenza contenitiva. La struttura offre spazi per un regolare fluire dei ritmi di vita e per lo svolgimento delle specifiche attività sanitarie e riabilitative. La Struttura, che può accogliere fino a 20 Utenti, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, garantisce, in un ambiente protetto, un'offerta assistenziale sulle 24 ore, che nelle ore notturne è fornito da personale infermieristico e assistenziale debitamente formato.

#### Approccio teorico

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

### **MISSION AZIENDALE**

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

In ottemperanza alla DGR 84-4451 accoglie pazienti con compromissioni del funzionamento e sociale gravi o di gravità moderata, ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa, anche finalizzati a consolidare un funzionamento adeguato alle risorse personali.

L'obiettivo della Struttura è un intervento mirato a sostenere l'Ospite lungo un percorso finalizzato ad una reintegrazione sociale e familiare. Per ogni Ospite viene approntato un Progetto Individualizzato a seguito di un assessment psicodiagnostico, psicodinamico, psicopatologico e strategico che permetta di avviare l'intervento riabilitativo.

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

### INTERVENTO RIABILITATIVO

Le tipologie di intervento proposte dalla Struttura sono:

#### Intervento Psicofarmacologico

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

#### Intervento Clinico

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

- Colloqui introduttivi e conoscitivi e raccolta anamnestica
- **Assessment neuropsicologico e psicodiagnostico**, che indaga le seguenti aree: personalità (SCID II), risorse intellettive (Matrici Progressive di Raven), neuropsicologiche (Esame Neuropsicologico Breve), ansia (STAI Y1 e Y2), depressione (Beck Depression Inventory), qualità della vita (SAT-P)
- **Assessment funzionale**: valuta le abilità specifiche dell'Ospite nella quotidianità e permette, attraverso il VADO, l'introduzione di obiettivi specifici di intervento.
- **Psicoterapia individuale**: si pone come obiettivo quello di supportare l'Ospite durante il percorso e di sostenerlo nei momenti critici.
- **EMDR (Eye Movement Desensitization and reprocessing)**: tecnica elettiva di intervento sui traumi, utilizzata con Ospiti che presentano un punteggio alla Des, scala dissociazione, compatibile con l'elaborazione.
- **Gruppi Comportamenti a Rischio**: terapia di gruppo, con metodo ecologico e cognitivo-comportamentale, focalizzata sull'analisi dei diversi comportamenti a rischio e sulla catena decisionale che ne consegue. Specifico per persone con problemi legati all'uso di alcol, sostanze, gioco d'azzardo e condotte criminali.
- **Gruppo Gestione emozioni**: terapia di gruppo focalizzata sul riconoscimento e sulla gestione delle emozioni di base, a cui si associa un'analisi del contesto in cui esse si manifestano e dei comportamenti che ne conseguono.
- **Gruppo educazione alimentare**: terapia di gruppo che si pone come obiettivo quello di garantire un benessere fisico e psichico, che passi attraverso un'alimentazione controllata e corretta, data l'alta percentuale di comportamenti alimentari problematici e ipercalorici nell'Ospite psichiatrico.

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

### Intervento Riabilitativo e Psicosociale

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

- **Gruppi abilità sociali:** si suddivide in incontri Strutturati, ognuno dei quali lavora su una specifica abilità (assertività, comunicazione, aggressività, problem solving, gestione del denaro). Questi gruppi sono condotti dal tecnico della riabilitazione psichiatrica, in affiancamento all'educatore e utilizzano un approccio cognitivo-comportamentale, avvalendosi di tecniche interattive quali il Role Playing.
- **Laboratorio musicale:** mirato all'acquisizione e allo sviluppo delle capacità espressive attraverso la musica.
- **Gruppo attività fisica:** prevede la palestra/piscina, e il gruppo libera-mente che mira all'acquisizione di tecniche respiratorie e di consapevolezza del proprio corpo nello spazio.
- **Gruppo cucina:** volto ad acquisire le abilità di base per raggiungere un'autonomia nelle attività domestiche.
- **Gruppo attività culturali:** due uscite mensili nei paesi limitrofi per visite a musei, mostre e parchi naturali.
- **Gruppo di avvicinamento al cavallo:** esperienza durante la quale gli Ospiti possono entrare in contatto con l'animale e con sé stessi in maniera più completa, attraverso l'immersione nella natura all'aria aperta.
- **Intervento individualizzato:** ogni Ospite avrà un intervento elettivo che tiene in considerazione le sue risorse e la possibilità che queste possano essere utilizzate per un futuro reinserimento sociale, lavorativo e familiare.
- **Borsa Lavoro:** questo aspetto rappresenta uno degli step fondamentali per i vari passaggi riabilitativi e necessita di un confronto costante con i servizi di riferimento dell'Ospite, per poter garantire la tutela dello stesso e anche un eventuale aspetto retributivo, che andrà poi gestito in collaborazione con l'equipe curante.
- **Gestione del denaro:** rappresenta un elemento critico del percorso riabilitativo, soprattutto per alcuni Ospiti, pertanto talvolta necessita di un intervento individualizzato.

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

### Rapporti con i Servizi del territorio

- **ASL e Servizi Sociali:** I rapporti con il territorio sono gestiti secondo gli invii da parte delle ASL di riferimento e i relativi Servizi Sociali ad esse collegati.
- **Ministero di Giustizia e UEPE:** Poiché la nostra utenza prevede una percentuale di Utenti autori di reato, in regime di libertà vigilata o affidamento in prova, vi è una costante comunicazione anche con il Ministero di Giustizia e con il UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), nell'ottica di monitorare il percorso degli ex detenuti in vista del loro futuro reinserimento sociale

### Assistenza nella vita quotidiana

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

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

### ORIENTEERING

#### L'accoglienza

La S.R.P.2 di livello 1 "Quattro Venti" ha sede in Località Serra 2 ed è raggiungibile nel seguente modo:

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

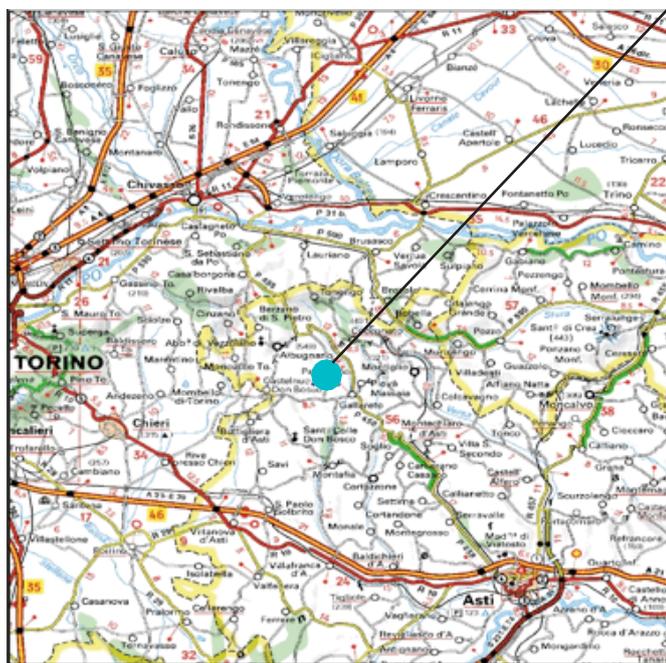
#### Accesso alla Struttura

L'accesso alla Struttura, per le visite ai Residenti, è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, salvo eventuali variazioni concordate con la Direzione Gestionale e Sanitaria. Nelle rimanenti fasce orarie le visite sono comunque possibili previa autorizzazione della Direzione.

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

È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della Struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

### PASSERANO MARMORITO



## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **L'EQUIPE DI LAVORO**

**L'équipe di lavoro è così composta:**

#### Capo Area

Alla sua figura pertengono:

- la responsabilità complessiva della Struttura
- la valutazione delle Domande di Ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente sia attraverso gli Operatori
- in generale la gestione amministrativa della Struttura.

#### Direttore sanitario

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

- procedere all'anamnesi clinica e psicopatologica degli Utenti, gestendone la terapia farmacologica per la parte psichiatrica e monitorandone l'integrazione con l'eventuale altra terapia farmacologica disposta dal MMGo da eventuali specialisti;
- monitorare le condizioni medico-psichiatriche degli Ospiti attraverso colloqui periodici e al bisogno con i singoli Utenti;
- pianificare, gestire e verificare l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli Ospiti;
- coordinare ed integrare le diverse componenti di assistenza e figure professionali onde garantire le migliori condizioni psicofisiche degli Ospiti attraverso le riunioni periodiche formali e i colloqui informali con gli Operatori.
- Ha inoltre la responsabilità della corretta e puntuale realizzazione dei progetti personalizzati (P.T.R.P.) elaborati verificando che le prestazioni siano erogate con le modalità ed i tempi definiti in sede d'équipe. Coordina le varie componenti di assistenza erogata nei confronti degli Ospiti al fine di garantire loro i più adeguati livelli di trattamento. Tra i suoi compiti principali: proporre modalità organizzative per l'erogazione delle prestazioni sanitarie riabilitative, programmare e valutare i nuovi inserimenti e le dimissioni, elaborare in collaborazione con l'équipe e con i D.S.M. di riferimento progetti terapeutici individualizzati, verificare sia l'andamento del progetto terapeutico – riabilitativo della Struttura nel suo insieme che di quello elaborato per ciascun Ospite, vigilare sugli aspetti igienico-sanitari.

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### Staff operativo

Il gruppo di lavoro prevede le seguenti figure professionali:

#### Coordinatore dei servizi

- Gestisce a livello globale l'attività della Struttura e funge da punto di riferimento operativo per lo staff dirigenziale.
- Coordina le risorse umane a disposizione, garantendo il rispetto delle normative in materia di legislazione del lavoro, tutela della salute e della sicurezza, formazione e aggiornamento professionale, copertura oraria del servizio.
- Supporta gli Ospiti nella loro quotidianità, organizzando l'attività giornaliera e garantendo il rispetto delle indicazioni terapeutiche stabilite dall'équipe riabilitativa.
- Mantiene i contatti con i caregivers degli Ospiti.

#### Psicologa psicoterapeuta

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

#### Tecnico della Riabilitazione psichiatrica/Educatore professionale

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

#### Infermiere

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

#### Operatore socio sanitario (O.S.S.)

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

Personale ausiliario, di cucina e pulizia:

- nei loro settori garantiscono un corretto ed efficace funzionamento della Struttura. Ogni Operatore al momento dell'assunzione deve consegnare alla Direzione originale del titolo di studio per un'accurata verifica della qualifica.

Dotazione organico e articolazione turni

Il monte orario del personale sanitario, educativo ed assistenziale sarà garantito secondo gli standard minimi previsti dalla normativa vigente (DGR84-4451).

L'organico della Struttura è così articolato:

- Medico Psichiatria: medico con specializzazione in Psichiatria
- Psicologo
- Infermieri Professionali: figure professionali integrate, in particolare per il servizio notturno.
- Educatori Professionali/Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica
- Servizio Assistenziale: Operatori Socio Sanitari (OSS).
- Servizio igiene ambientale: addetti
- Servizio cucina: addetti

I turni di lavoro sono così organizzati:

- Direzione Sanitaria e personale medico: di norma presenza, anche telefonica da lunedì a venerdì.
- Il personale Assistenziale – Infermieristico – Educativo ruota ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, sui seguenti turni diurni: 07/15 – 15/23

La turnazione è tale da garantire per ogni turno la presenza di almeno n. 2 Operatori appartenenti all'area socio sanitaria (OSS –INFERMIERE)

- Il personale educativo, a seconda dei progetti riabilitativi realizzati, presta il proprio servizio anche secondo orari di giornata o mirati allo svolgimento di attività specifiche.
- Il servizio notturno è garantito mediante la presenza di due Operatori, uno in turno attivo e uno reperibile in Struttura, di cui almeno un Infermiere.
- Personale di pulizia: ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, sono previsti n. 1 o 2 turni di pulizia giornalieri.
- Personale di cucina: ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, il servizio di ristorazione è garantito dal personale preposto con un turno destinato alla preparazione del pranzo ed uno alla preparazione della cena.

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE DI INGRESSO**

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

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al Delegato/ Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del Contratto di Ospitalità della Struttura comprensiva dell'accettazione della Carta dei Servizi e del Regolamento di Struttura preventivamente consegnati;

Documenti richiesti del futuro Ospite:

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

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe della Struttura possa avviare un corretto percorso riabilitativo del futuro Ospite sia sotto il profilo psichiatrico che generale.

La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **TIPOLOGIA DELLE CAMERE**

La Struttura è così articolata:

#### **PIANO TERRENO**

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

#### **PRIMO PIANO**

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

#### **SECONDO PIANO**

Al secondo piano vi sono quattro camere da letto con i relativi servizi igienici. Ad ogni piano è presente un bagno per l'utilizzo da parte di disabili.

**I posti letto disponibili sono 20**

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **SERVIZI OFFERTI**

#### Servizi alberghieri

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

#### Servizio Di Ristorazione

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

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

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

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

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme all'Ospite.

#### Servizio di Pulizie

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia continuativa ordinaria, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisca alle unità abitative, alle aree comuni o ai servizi igienici.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Ospiti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono

rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili, a richiesta, le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

#### Servizi Di Lavanderia E Stireria

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

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

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

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

Il servizio non comprende il lavaggio di indumenti che necessitano di trattamento a secco e/o professionale.

### Televisione

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **SERVIZI EROGATI**

#### **Servizi amministrativi e di accompagnamento**

La Struttura offre la possibilità di sostenere e quindi aiutare l'Utente nella gestione di diverse pratiche amministrative, quali richieste di invalidità, ritiro pensione, amministrazione denaro etc.

Il Coordinatore si interfaccia con gli eventuali tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite al fine di migliorare la gestione dei suoi interessi.

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

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

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

#### **Servizio medico**

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

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

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

#### **Servizio infermieristico**

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

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

- Preparazione e somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- Esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- Prelievi, cateterizzazioni;

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

- Misurazione periodica della pressione;
- Medicazioni varie;
- Controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imbroccamento o ausilio all'alimentazione;
- Monitoraggio temperatura corporea, frequenza cardiaca, respiro ecc.;
- Interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- Cura di tutta la documentazione sanitaria;
- Raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche;
- Disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta del malato;
- Controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione riscaldamento dei locali nei reparti;
- Accompagnamento in ospedale in caso di emergenza;
- Verifica, tramite apposita strumentazione, di eventuali infrazioni della regola di divieto di assunzione di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti
- Tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'adeguata documentazione sanitaria per ogni Residente.

L'Infermiere svolge le mansioni succitate nell'ambito del monte orario previsto dalla normativa vigente.

### Servizio assistenziale

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

In particolare il Servizio è rivolto principalmente ai seguenti aspetti:

- **Igiene personale:** l'Ospite viene stimolato e supportato nel provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo e, almeno settimanalmente, all'esecuzione di un bagno. Il Servizio Assistenziale si occupa inoltre del mantenimento di un aspetto ordinato e decoroso con particolare riferimento alla vestizione, alla pettinatura, al taglio delle unghie e, per gli uomini, alla rasatura della barba.
- **Esecuzione dell'igiene personale** e cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti laddove presenti Ospiti non auto sufficienti.
- **Attività di governo dell'ambiente:** l'Ospite, salvo nei casi in cui il medico disponga diversamente, viene stimolato a svegliarsi ed alzarsi entro le ore 8 ed a rendersi autonomo in tutte le attività necessarie quali, ad esempio, la risistemazione del letto, il riordino della propria camera e dei propri effetti personali. Per favorire la socializzazione, l'Ospite viene inoltre stimolato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni, nel rispetto degli altri, degli arredi e delle attrezzature ad uso collettivo e, in generale, delle regole di buona convivenza. Quando possibile, viene incentivato a trascorrere alcune ore all'aperto.
- **Nutrizione e idratazione:** il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

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

### Servizio riabilitativo

L'intervento riabilitativo si svolge:

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

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **GIORNATA TIPO**

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

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

- Tra le 8:00 e le 8:30 prima colazione. Farà seguito un momento dedicato alla cura della propria persona e degli spazi abitativi sotto la diretta supervisione degli Operatori presenti.
- Tra le 9:30 e le 11:30 avranno luogo le attività riabilitative secondo un calendario proposto e discusso insieme agli Ospiti stessi ed eventuali visite mediche esterne.
- Pranzo tra le 12:00 e le 12:30: è un momento comunitario e prevede la condivisione di piccole responsabilità finalizzate al coinvolgimento di tutti gli Ospiti per rendere più piacevole questo momento.
- Nel primo pomeriggio, sono previsti momenti individuali di colloquio o psicoterapia, attività di carattere riabilitativo, approfondimento di progetti individuali, compere con gli Operatori, incontri con i Servizi invianti oppure momenti di relax in camera o nella sala televisione. Eventuali deroghe all'orario o altro verranno stabilite di volta in volta dalla Direzione Sanitaria della Struttura.
- Cena alle ore 19:00, ricalca l'impostazione del pranzo.
- In serata, fino alle ore 22.00, verranno proposti brevi momenti di tempo libero, nel periodo estivo di brevi uscite serali.
- Dalle ore 22.00 il personale, in servizio fino al mattino, accompagna gli Ospiti al momento del riposo e contestualmente, durante la notte, monitora lo stato e il riposo notturno degli ospiti.

L'orario nei giorni di sabato e domenica e festivi è differenziato e l'attività diurna assume un carattere maggiormente ricreativo. Sono inoltre possibili permessi di uscita concordati con la Direzione Sanitaria e secondo la progettazione individuale di ciascun ospite.

### **ATTIVITÀ RIABILITATIVE**

Per la realizzazione dei progetti educativi personalizzati è necessario avvalersi di interventi diversificati, che vanno dai trattamenti psicofarmacologici e psicoterapici a quelli riabilitativi e risocializzanti, in un contesto operativo gestito da personale qualificato e formato secondo la metodologia applicata al Servizio.

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

Mediante metodologie e metodiche sia individualizzate che di gruppo, ed attraverso l'ausilio di figure professionali specializzate (come i tecnici della riabilitazione psichiatrica competenti nello specifico di tecniche riabilitative), vengono effettuate le valutazioni delle capacità e potenzialità di soggetti con disabilità psichica, con deterioramento cognitivo e problematiche sociali, al fine di recuperare le abilità residue e di potenziare quelle inesprese. L'obiettivo è quello di raggiungere l'autonomia e di migliorare la qualità della vita dei soggetti presi in carico.

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

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

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

Per le attività con prevalenti finalità ludiche e risocializzanti, oltre alla visione guidata di programmi tv, vengono proposte attività riabilitative quali Cineforum, gite o passeggiate di orientamento, giochi di società, ecc. In occasione di festività tradizionali e compleanni verranno inoltre organizzati eventi a tema.

Sul versante degli interventi riabilitativi più specialistici sarà dato spazio, con l'ausilio di personale specializzato, a corsi di ginnastica e/o psicomotricità (alcuni ospiti, oltre alla frequente patologia dei vissuti e delle percezioni corporee, presentano quasi sempre disturbi iatrogeni quali rigidità e incoordinazione motoria) nonché, tenendo conto anche qui delle attitudini e dei bisogni degli Utenti, ad attività di tipo arte-terapica, ad eventuali corsi di ballo.

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

A titolo esemplificativo potranno essere organizzate le seguenti attività:

- borse lavoro presso enti pubblici o privati;
- attività sportive presso centri specializzati;
- visite guidate presso musei o centri culturali.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

#### **Rette**

La retta di soggiorno è fissata sulla base della normativa vigente.

La fatturazione ed il pagamento della retta di soggiorno seguono le modalità previste dalla normativa vigente.

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

La retta non comprende:

- indumenti e qualsivoglia effetto personale;
- spese telefoniche;
- sigarette;
- farmaci;
- ticket su prestazioni sanitarie erogate dal S.S.R.;
- attrezzature ad uso esclusivamente personale (radio in camera, giornali, ecc.);
- abbonamenti ed ingressi a servizi esterni di fruizione personale (cinema, piscina, corsi di formazione, ecc.);
- spese di trasporto legate a trasferimenti di natura privata quali rientro in famiglia, visite ad amici e parenti, ecc.;
- consumazioni presso i distributori di bevande presenti in Struttura;

### Regole di vita in comune

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

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

È richiesto il rispetto degli spazi e degli oggetti di ciascuno ed eventuali danneggiamenti di oggetti andranno risarciti, così come dovranno essere risarciti eventuali danni arrecati alla Struttura.

Agli Operatori è affidato il compito di verificare e favorire lo svolgimento di condizioni di vita comune rispettosa dei diritti di ciascuno.

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

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

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

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

Le norme di comportamento degli Ospiti devono necessariamente adeguarsi al programma sopracitato e alle regole della civile convivenza.

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

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

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

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

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

Il denaro sarà gestito da parte dell'équipe della Struttura per ciascun ospite secondo quanto definito nel Progetto Personalizzato.

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

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

### **CONTROLLO QUALITÀ E DIRITTI DELL'UTENTE**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Struttura "Quattro Venti"

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

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

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

- **Diritto alla vita.** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita: alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, sonno, riposo, comunicazione, ecc.
- **Diritto di cura e assistenza.** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di difesa.** Ogni persona in condizioni psicofisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni, raggiri e /o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- **Diritto al rispetto e al pudore.** Ogni persona deve essere chiamata col proprio nome e cognome e devono essere rispettate la riservatezza e il concetto di pudore.

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

- Diritto di libera espressione, in ogni sede, in ogni ambito.
- Diritto al rispetto delle proprie convinzioni morali, religiose, politiche.
- Diritto di comunicare con chiunque in qualunque momento.
- Diritto di vedere riconosciute, ricercate e rafforzate le proprie abilità e non semplicemente veder evidenziate le difficoltà e le disabilità.
- Diritto di essere informati su qualsiasi trattamento e sulle sue motivazioni, di essere coinvolti nelle decisioni che possono essere legate alla propria salute e alla propria vita.
- Diritto a non subire azioni lesive della propria integrità fisica e della propria dignità, in particolare qualsiasi mezzo di contenzione fisica.
- Diritto di vedere soddisfatti i bisogni elementari e di essere sostenuti nella ricerca di risposte a bisogni di emancipazione.

### **Meccanismi di tutela e verifica reclami**

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

### **Modalità di presentazione del reclamo**

L' Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

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

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

### **Questionari e colloqui di soddisfazione**

Allo scopo di poter valutare l'efficacia percepita dell'attività riabilitativa con cadenza annuale verrà sottoposto agli Ospiti e, se possibile, ai loro parenti un questionario e/o un colloquio di soddisfazione.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà alla Direzione di verificare la qualità del servizio erogato percepita dagli Ospiti.

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

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

Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

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

Medesima metodologia viene messa in atto nei confronti degli Operatori, per monitorarne il livello di soddisfazione.

## CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"

### INDICATORI DI QUALITÀ

RIABILITAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ
Verifica della terapia: la terapia viene somministrata secondo prescrizione e registrata nell'apposito modulo	100% delle terapie somministrate /NC<3
Progetto terapeutico: ogni giorno sono organizzate attività riabilitative per tutti i Ospiti	Ogni Ospite è coinvolto in almeno 2 attività riabilitative al giorno
Igiene e cura di sé: sono programmate attività riabilitative dell'autonomia e della cura di sé	Almeno 3 docce effettuate alla settimana da ciascun Ospite
Apertura al territorio: sono previste uscite quotidiane in gruppo	Ogni giorno uscite in piccoli gruppi
Progetto terapeutico: gli Educatori di ogni laboratorio sono seguiti da supervisione della Psicologa	1 incontro al mese

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

### **LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**

#### Tutela dei dati personali

La Cooperativa Sociale Sanitalia Service che gestisce la S.R.P.2 di livello 1 Quattro Venti garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Cooperativa tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Cooperativa, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

#### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Comunità ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la

## **CARTA DEI SERVIZI "S.R.P. 2 .1 QUATTRO VENTI"**

Comunità. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.

Pertanto, la Comunità di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- C** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta all' segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

Cooperativa Sociale Sanitalia Service

Passerano Marmorito, 01/11/2023