



COOPERATIVA SOCIALE SANITALIA SERVICE

**Cooperativa Sociale Sanitalia Service**

**Struttura Residenziale Psichiatrica 1 Liv.2  
– “Villa Ridente” –**

## Sommario

1.PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA	- 3 -
2.DOMANDA DI ACCESSO E RELATIVE PROCEDURE	- 5 -
3.GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	- 6 -
4.I NOSTRI RECAPITI, DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	- 7 -
5.TIPOLOGIA DELLE CAMERE	- 7 -
6.STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI	- 8 -
7.ORGANICO E PRESENZA GIORNALIERA	- 8 -
8.SERVIZI E ATTIVITÀ GARANTITI	- 9 -
9.RETTE – MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO	- 10 -
10.PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ	- 11 -
11.DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, COMPORTAMENTI DA TENERE E RISPETTO DELLE REGO	- 12 -
12.ATTIVITÀ RICREATIVE E SOCIALIZZANTI, USCITE	- 13 -
13.MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI	- 14 -
14.DATI COMMERCIALI	- 15 -

## **1. PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA**

La SRP1.2 “Villa Ridente” è una struttura residenziale psichiatrica, autorizzata al funzionamento dal Sistema Sanitario Regione Liguria (con autorizzazione n.2 Prot. 2455 del 20.02.2021) – per n° 32 posti letto.

La Struttura opera ai sensi, in applicazione e nel rispetto, della Legge Regionale n° 9/2017 “L’autorizzazione al funzionamento dei presidi sanitari, socio-sanitari e sociali”.

L’attività di ricovero e cura della struttura psichiatrica, in questione; è iniziata nel 1966, accogliendo pazienti affetti da patologie internistiche e neurologiche, sia in regime privatistico che di ricovero in convenzione con gli enti mutualistici esistenti prima dell’istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (Legge 833/78). Già allora affluivano presso la casa di cura pazienti affetti da una patologia “psichica” compresa di fatto nell’ambito della neurologia. Tali soggetti rappresentavano un’estesa tipologia di situazioni psichiatriche non acute caratterizzate da comportamento non gravemente disturbante.

Negli anni ‘70 “Villa Ridente” si connotava come una struttura a ricovero prevalentemente sanitario, nel corso del tempo, e con le trasformazioni in atto in ambito psichiatrico, ha assunto le caratteristiche di un Servizio Residenziale ad indirizzo riabilitativo

La presente Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa Sociale Sanitalia Service stringe con i propri utenti in conformità alla normativa di riferimento. Rappresenta l’impegno della Cooperativa a fornire servizi nell’ottica di una costante ricerca del miglioramento continuo della qualità ma è anche un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

I servizi offerti dalla Cooperativa Sanitalia Service presso la SRP1.2 “Villa Ridente”, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

- **Eguaglianza dei diritti** – I servizi forniti secondo regole uguali per tutti garantiscono il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengono in considerazione le specificità derivanti dall’età, dal sesso, dalle condizioni psico-fisiche e socio-economiche, dalla cultura e dalla religione.
- **Imparzialità** – Nei confronti dei cittadini, i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.
- **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza** – Garantisce il rispetto della dignità della persona assistita. Gli operatori instaurano una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Viene garantito il rispetto delle abitudini di vita.
- **Continuità** – Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.
- **Privacy** – In attuazione delle disposizioni in materia di privacy (GDPR Privacy), viene garantita la conservazione dei dati personali degli utenti in cura per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura, verificandone semestralmente la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati
- **Efficienza ed efficacia** – I servizi e le prestazioni sono forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per

soddisfare le esigenze in modo idoneo, evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

- **Partecipazione e informazione** – La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio parere.

### **La Mission di riferimento**

Il servizio residenziale offerto presso il Servizio SRP1.2 “Villa Ridente”, si rivolge a persone con patologie psichiatriche e con disturbi del comportamento che, per particolari motivi, non possono vivere presso le loro abitazioni o con i loro familiari, essere affidati a famiglie o gruppi para familiari.

L’obiettivo irrinunciabile che la Cooperativa persegue nella gestione del servizio è la realizzazione di attività atte a garantire la cura, la riabilitazione ed il reinserimento sociale delle utenti inviati dai C.S.M. territoriali, al fine di promuovere e tutelare la soggettività dell’utente/cittadino attraverso il suo coinvolgimento nel Progetto Terapeutico e la valorizzazione della sua soggettività e individualità.

Inoltre vengono promosse azioni di sostegno alla famiglia tramite l’attuazione di percorsi di informazione e attività di supporto circa lo svolgimento del progetto terapeutico.

Nell’esperienza residenziale si opera per fare in modo che le persone che vi abitano, siano a tutti gli effetti individui “Abitanti” della propria casa. Personalizzare è la chiave di lettura perché:

- **nel contesto educativo-relazionale**, consente di utilizzare delle metodologie di intervento a seconda di chi ci si trova di fronte e di instaurare autentici rapporti con le persone;
- **nel contesto spaziale**, permette di sentire gli ambienti maggiormente propri e poter quindi pensare di condividere tutte le mansioni utili alla gestione della propria abitazione.

Gli elementi che qualificano tale modello organizzativo, sono da rintracciarsi nei fattori che rendono una casa accogliente:

- **spazi personalizzati**, legati ai gusti delle persone che ci abitano. Nello specifico è stata fatta la scelta di abitare una casa che consentisse la presenza di spazi individuali per esprimere, anche attraverso lo spazio, il concetto del sostegno ad un percorso personale individuale il quale, se lo si desidera, si può intrecciare con quello di altri negli spazi comuni (cucina, sala), nel rispetto reciproco dei tempi e dei modi diversi di vivere le proprie giornate;
- **ambiente domestico familiare e libero**, dove nessuno spazio casalingo, comune o accessorio, è interdetto a chicchessia; è realizzato attraverso la presenza di una cucina, grazie alla quale la preparazione dei pranzi e delle cene diviene momento aggregativo, dove intorno al tavolo si raccontano momenti di vita, dove emergono confronti ed abitudini;

- **rispetto dei ritmi:** l’assetto organizzativo è volto a consentire che le persone possano vivere seguendo i propri ritmi di vita che, come per ciascuna persona, sono collegati a diverse dimensioni individuali quali: lo stato di salute fisica, i bioritmi di sonno, veglia, fame etc, gli impegni sociali, lavorativi etc, la dimensione ludica e ricreativa, la sfera psicoaffettiva. Questa gestione tutela quanto più possibile le abitudini di vita che ciascun individuo porta con sé come parte fondante della propria identità;
- **relazioni significative,** che consentano di far sentire il mondo “tuo”, come in uno spazio familiare e condiviso, in cui ciascuno può muoversi con agio. Gli spazi sono vissuti come luoghi dove è possibile invitare chi si desidera, compatibilmente con gli impegni propri e d’accordo con i coabitanti. Particolare rilevanza hanno la valorizzazione delle relazioni che fanno parte della storia delle persone, e chiaramente tra queste la famiglia in primis;
- **risorse strutturali, strumentali e tecniche:** il Servizio è strutturato al fine di poter favorire un rapporto di maggiore autonomia tra le persone e l’ambiente.

## **2. DOMANDA DI ACCESSO E RELATIVE PROCEDURE**

### **Domanda di accesso e inserimento**

L’inserimento nel Servizio si attiva sulla base di idonea istruttoria effettuata congiuntamente dai competenti servizi sanitari di riferimento, dal raccordo con gli educatori della Struttura, e successiva valutazione da parte del CSM di competenza.

In ogni caso, per l’ammissione è necessario disporre della seguente documentazione:

- Piano di Trattamento Individuale (P.T.I) redatto dall’équipe pluriprofessionale del C.S.M. territoriali, contenente un “accordo/impegno di cura” tra D.S.M./Struttura/utente con la partecipazione delle famiglie e il coinvolgimento dei servizi socio assistenziali e della rete sociale, al fine di consentire la volontarietà e l’adesione del paziente al trattamento;
- altri eventuali documenti che possano essere utili ad una migliore conoscenza del soggetto, per la definizione di un progetto educativo idoneo ed efficace;
- copia della diagnosi funzionale.

L’inserimento è programmato nell’ambito dei posti disponibili, salvo lista di attesa, fatte salve le situazioni che rivestono maggiore gravità.

Le ammissioni di nuovi utenti nei Servizi residenziali, di norma, dovranno tenere in considerazione la residenza degli utenti e la configurazione dei servizi residenziali stessi, intesa come valutazione delle patologie presenti, al fine di garantire una corretta presa in carico di situazioni diverse.

L’utente, un parente o/e l’Azienda Sanitaria inviante è invitata a visitare la struttura prima dell’ammissione; verranno fornite loro tutte le informazioni necessarie previa acquisizione formale del consenso dell’interessato, compatibilmente con le sue capacità cognitive.

Le ammissioni saranno autorizzate da appositi atti dei Servizi DSM di pertinenza.



### **Accoglienza ed inserimento**

All'interno del percorso istituzionale sopra descritto, la procedura per avviare una nuova presa in carico si articola nel rapporto:

- tra gli enti coinvolti nella co-responsabilità del progetto di vita: Comune, ASL, Servizi Sociali ecc...
- con la famiglia
- con la persona coinvolta
- con chi già vive nei servizi.

All'ingresso, l'utente deve avere con sé il corredo personale e la seguente documentazione:

- carta d'identità
- codice fiscale, tessera sanitaria ed esenzioni
- documentazione clinica e relazioni mediche
- eventuale terapia da assumere

L'impegno da sottoscrivere da parte dell'ospite e/o dei suoi famigliari prima dell'ingresso in Struttura (**Contratto di ospitalità**) individua diritti e doveri dell'ospite, le principali norme di comportamento da tenere all'interno della Struttura Residenziale e sancisce l'impegno da parte del paziente a seguire il piano terapeutico e il progetto terapeutico riabilitativo individualizzato.

La fase di accoglienza e conoscenza della persona che sarà inserita nel Servizio avviene in maniera graduale, nel pieno rispetto delle caratteristiche e dei tempi soggettivi di cui necessita il soggetto in questione. I rapporti di avvicinamento saranno condotti da uno o due operatori, in modo che la persona da inserire non risulti spaesata e confusa dall'avvicinarsi di persone diverse. In seguito, verranno effettuate visite di durata limitata, in un percorso di reciproca conoscenza.

Terminata questa fase, potrà avvenire l'inserimento residenziale.

Questa procedura potrebbe subire variazioni in caso di situazioni di emergenza che non consentano tempi lunghi per attuare l'ingresso nel Servizio.

## **3. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY**

La normativa vigente (GDPR Privacy), in riferimento al trattamento dei dati personali, prevede la fornitura ai soggetti interessati di una informativa. Tale informativa è custodita presso la sede del Servizio in Via Donizetti, 29 – 17012 Albissola Marina (SV).

I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta.

Il conferimento dei dati personali, utili al perseguimento delle finalità istituzionali, è necessario ed il rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità di erogazione dei servizi e delle prestazioni da parte del Servizio.

Per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali il Servizio è tenuto a comunicare ad altri soggetti (quali ad esempio: ASL e personale sanitario, Enti Locali, Enti previdenziali e

assistenziali, Cooperative sociali coinvolte nell'erogazione del servizio, Autorità Giudiziaria) i dati personali, anche senza il consenso dell'interessato.

La vigente normativa conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti in relazione al trattamento dei propri dati personali. Pertanto gli interessati possono presentare istanze e/o richieste al Titolare del trattamento dei dati personali; in particolare possono richiedere quali sono i dati personali conservati e come vengono utilizzati, possono anche esercitare il diritto di correggerli, aggiornarli, integrarli, cancellarli ed opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

#### **4. I NOSTRI RECAPITI, DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**

La SRP1 livello 2 “Villa Ridente” ha sede in Via Donizetti 29 – 17012 Albissola Marina (SV).



#### **5. TIPOLOGIA DELLE CAMERE**

La struttura gode di ampi e confortevoli spazi interni ed esterni. Il blocco residenziale si articola su tre piani per complessivi tot. 32 posti letto.

Le camere sono in maggioranza a due posti letto.

Le camere sono divise in maschili e femminili e vengono assegnate secondo la disponibilità. La struttura si impegna ad assegnare alla persona un posto letto (letto ad altezza variabile elettrico) con comodino e armadio per gli effetti personali. Tutte le camere e bagni sono munite di dispositivo di chiamata di emergenza.



## **6. STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI**

Il **Coordinatore** è responsabile della gestione amministrativa, economica e tecnica della Struttura, e come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Le attività socio sanitarie ed educative individuate a favore degli utenti del Servizio, vengono realizzate con personale professionalmente qualificato.

### **Personale operante in struttura:**

- Medici di Medicina Generale (M.M.G.)
- N. 1 Direttore Sanitario (Medico Psichiatra)
- N. 1 Medico Psichiatra
- N.1 Medico internista
- N.1 Psicologo
- N. 9 Infermieri
- N. 7 Tecnici della riabilitazione psichiatrica (T.R.P.)
- N. 3 Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- N. 2 Addetti alla pulizia
- N. 3 Addetti cucina

## **7. ORGANICO E PRESENZA GIORNALIERA**

Sono garantiti gli standard di personale previsti dalla Legge Regionale n°. 9/2017 "L'autorizzazione al funzionamento dei presidi sanitari, socio-sanitari e sociali".

In particolare nell'arco della giornata sono normalmente presenti:

- M.M.G.: orario periodicamente ufficializzato dai Medici MMG dell'ASL
- N. 1 Direttore Sanitario (Medico Psichiatra) per 10 h settimanali
- N. 1 Medico Psichiatra presente per 14 h settimanali
- N.1 Medico internista presente per 10 h settimanali
- N. 1 Psicologo presente per 35 h settimanali
- N. 9 Infermieri: ogni giorno è presente n°. 1 Infermiere al mattino, n°. 1 Infermiere al pomeriggio, n°. 1 la notte (tot. 24 h al giorno)
- N. 7 Tecnici della riabilitazione psichiatrica (T.R.P.) (2 Terapista al mattino e n°. 2 Terapista al pomeriggio)
- N. 3 O.S.S.: sono presenti nella fascia notturna
- N. 2 Addetti alla pulizia: ogni giorno sono presenti n°. 1 Addetto al mattino e n°. 1 Addetto al pomeriggio per il ripasso
- N. 3 Addetti cucina per la preparazione dei pasti

La consistenza numerica, anche giornaliera, sopra indicata, l'articolazione ed organizzazione dei turni, potranno subire variazione per motivi gestionali ed organizzativi, ma sempre nel rispetto degli standard previsti dalla normativa.





## **8. SERVIZI E ATTIVITÀ GARANTITI**

### **Prestazioni sanitarie e riabilitative garantite (incluse nella retta individuale)**

- **Assistenza Medica**

I Medici di Medicina Generale si occuperanno della salute fisica degli ospiti attraverso i controlli che saranno necessari e la disponibilità a far fronte ad emergenti necessità sanitarie che rivestano carattere di acuzie e urgenze, con integrazione del Servizio di Guardia Medica nelle fasce orarie previste.

- **Interventi assistenziali**

Gli operatori si occupano, dell'assistenza diretta alla persona, dell'aiuto domestico/alberghiero, compresa la cura dell'igiene ambientale e il rifacimento del letto, della preparazione dell'ambiente per il pranzo, dell'aiuto alla persona nel cambio della biancheria e nella cura del sé, pulizia e manutenzione dei carrelli, degli strumenti e degli spazi utilizzati. In ogni caso l'intervento dell'operatore sarà sempre finalizzato al coinvolgimento della persona nelle attività quotidiane, a seconda delle sue capacità.

- **Interventi riabilitativi/sociali**

Ad ogni ospite, viene assegnato un educatore referente che si occuperà di strutturare, in condivisione con l'équipe, un progetto terapeutico riabilitativo personalizzato. Il progetto, volto a stimolare l'acquisizione o l'incremento di competenze che possano favorire un più elevato livello di funzionamento e di benessere dell'ospite, viene redatto a partire dalle indicazioni terapeutico/riabilitative date dal Servizio inviante (P.T.I).

Gli educatori sono responsabili dell'andamento quotidiano del servizio e della programmazione, gestione e verifica degli interventi socio educativi mirati al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia, compresi gli interventi di competenza anche in contesti sanitari. E' loro la responsabilità della stesura del progetto individuale, della progettazione gestione e verifica della propria attività professionale in modo coordinato con altre figure professionali, con Servizi Socio-Sanitari Territoriali, e della partecipazione attiva alla stesura e realizzazione del progetto del servizio.

- **Interventi psicologici**

Vengono strutturati colloqui individuali, volti a favorire un incremento della conoscenza del proprio funzionamento psichico in particolare andando ad analizzare le dinamiche che il paziente mette in atto in situazioni di stress. Il percorso è inoltre finalizzato a strutturare modalità relazionali più funzionali. Sono inoltre previsti due gruppi terapeutico riabilitativi che prevedono l'inserimento di ospiti a diverso livello di funzionamento.

- **Interventi riabilitativi/funzionali**

L'intervento riabilitativo prevede il recupero delle capacità residue e l'acquisizione di nuove competenze, il riappropriarsi della cura del sé, del proprio ambiente di vita, la possibilità di incontrare l'altro, attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività esterne, alle uscite individuali o di gruppo, al sostegno alle attività di studio e lavoro.

- **Interventi infermieristici**

Per ogni ospite è dedicato uno spazio individuale relativo all'ambito sanitario e farmacologico e al monitoraggio della situazione clinica, per un controllo delle patologie internistiche e psichiatriche. È previsto anche uno spazio in cui il personale, medico e infermieristico, svolge attività di riabilitazione funzionale attraverso colloqui individuali, non solo di natura clinica ma anche relazionale, volta al miglioramento dell'aderenza al piano terapeutico e della compliance di ciascun ospite. Nel corso della somministrazione quotidiana dei farmaci vengono fatti interventi psicoeducazionali volti ad informare e a rendere partecipe l'ospite rispetto all'effettivo funzionamento di ogni medicinale assunto.

**Attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente:**

- piccole spese quotidiane (sigarette ed altri generi di conforto personale);
- spese telefoniche.
- trasporto da e per la struttura
- attività sportive a carattere individuale
- analisi e visite specialistiche;
- ticket e farmaci non mutuabili;
- presidi sanitari non mutuabili;
- eventuali prestazioni estetiche da professionisti esterni;
- eventuali servizi di trasporto in ambulanza non a carico del S.S.N.;
- eventuale supplemento per la camera singola;
- eventuale assistenza in ricovero ospedaliero diurna e/o notturna da professionisti esterni;
- consumazione di caffè e bevande extra rispetto all'idratazione quotidiana offerta dalla Struttura.

## **9. RETTE – MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO**

Gli importi delle rette sono quelli previsti dalla Legge Regionale n°. 9/2017 “L'autorizzazione al funzionamento dei presidi sanitari, socio sanitari e sociali”.

Il pagamento della retta è a carico dell'ASL, con pagamento delle fatture a 90 giorni.

Il pagamento avviene mediante versamento o bonifico bancario presso BANCA INTESA SAN PAOLO IBAN IT21R0306909217100000067779.

In caso di decesso, non è dovuta la retta dal giorno successivo al verificarsi dell'evento.

Nel caso in cui l'Utente intenda lasciare provvisoriamente la struttura (fatto salvo la condizione di ricovero ospedaliero), è tenuto a darne comunicazione all' Equipe Riabilitativa concordando le modalità di dimissione temporanea e di successivo rientro.

In caso di ricovero ospedaliero è garantito il mantenimento del posto letto. Qualora il ricovero in ospedale dovesse protrarsi per lunghi periodi, si concorderà con l'utente/parente/servizio la modalità per il reinserimento in struttura.

## **10. PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ**

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza dell'ospite, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Il sistema di gestione regola i processi svolti all'interno del Servizio in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano;
- supervisione dell'equipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
- promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali;
- definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio;
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui il Servizio è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno del Servizio;
- monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

### **1. Progettazione e organizzazione dei servizi** tenendo conto di:

- processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
- processi relazionali con gli ospiti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale del Servizio stesso.

**2. Documentazione delle attività**, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

**3. Verifica e revisione**, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre un servizio basato su di una lunga esperienza, ma anche costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e richieste di servizio, nel momento in cui si manifestano.

### **Modalità di gestione dei reclami**

La possibilità di ascoltare e raccogliere il punto di vista, i dubbi, le osservazioni, i suggerimenti, le segnalazioni delle persone che vivono in struttura o dei loro congiunti o tutori, rappresenta uno degli strumenti di verifica della validità del rapporto di scambio instaurato con le persone.

In questo modo, si intende aggiungere una ulteriore garanzia di tutela, attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare un reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti.

In caso di problemi facilmente risolvibili, la risposta è immediata; mentre per i casi più complessi, che richiedono anche l'attivazione di una attività istruttoria, (colloqui individuali, risposte scritte), è possibile presentare una richiesta scritta a cui verrà data risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Le segnalazioni possono essere inoltrate al direttamente al Coordinatore del Servizio, il quale provvederà a coinvolgere la Struttura nelle opportune verifiche.

## **11. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, COMPORAMENTI DA TENERE E RISPETTO DELLE REGOLE**

Il Servizio S.R.P.1.2 “Villa Ridente” ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini-utenti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

### **Diritti degli Abitanti del Servizio e dei loro famigliari e amici**

- Il diritto di essere felice.
- Il diritto di essere supportato con umanità, pariteticità, professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie attitudini esistenziali.
- Il diritto di personalizzare il proprio spazio, dove tenere le proprie cose e di vederlo rispettato dagli Operatori e dai propri coinquilini.
- Il diritto di invitare, ricevere visite, ospitare, famigliari, amici, tenendo conto del necessario rispetto degli altri coinquilini e delle possibilità reali date dallo spazio abitativo.
- Il diritto di essere informato nei tempi stabiliti congiuntamente, degli Operatori presenti, i loro orari e le eventuali variazioni.
- Il diritto di essere sostenuto nell'essere protagonista nell'organizzazione delle proprie giornate, cioè il diritto a partecipare a decisioni e progetti che li riguardano.

- Il diritto a cure sanitarie appropriate.
- Il diritto ad una vita affettiva.
- Il diritto a conoscere e a dare una propria valutazione degli Operatori nuovi che entreranno a lavorare nel servizio.
- Il diritto alla segretezza delle informazioni e circostanze relative alla propria persona e alla propria famiglia.
- Il diritto a produrre memorie, documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti per rendere maggiormente a propria misura, l'esperienza che sta vivendo.
- Il diritto a proporre reclami.
- Il diritto di manifestare il grado di soddisfazione circa l'esperienza che sta vivendo.

**Doveri degli Abitanti del Servizio e dei loro famigliari e amici:**

- Il dovere di rispettare la dignità ed il lavoro degli Operatori.
- Il dovere di osservare le decisioni e le regole di convivenza stabilite congiuntamente con gli Operatori e gli altri coinquilini.
- Il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia consono delle esigenze personali, nel rispetto di quelle dei propri coinquilini.
- Il dovere ad avere cura di arredi ed accessori.
- Il dovere di saldare nei tempi previsti le eventuali spese accessorie.

Compatibilmente con le proprie condizioni fisiche e mentali, l'utente si impegna a:

- non danneggiare arredi, attrezzature e parti strutturali;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti della camera;
- consentire al personale di servizio ad entrare nella camera per provvedere alla pulizia, ai controlli e alle eventuali riparazioni;
- mantenere un comportamento dignitoso e rispettoso verso gli altri utenti;
- osservare regole di igiene personale e dell'ambiente;
- astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento;
- utilizzare gli apparecchi radio — tv rispettando il riposo degli utenti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari.

## **12. ATTIVITÀ RICREATIVE E SOCIALIZZANTI, USCITE**

Proponiamo la realizzazione delle seguenti attività

- **Uscite sul territorio:** le uscite verranno organizzate settimanalmente in piccoli gruppi di 4 pazienti, accompagnati da un operatore. Con cadenza mensile, verrà invece organizzata un'uscita di tutto il gruppo facente parte del servizio.
- **Le attività di integrazione sociale:**
  - partecipazione a laboratori creativi ed espressivi proposti dalle circoscrizioni della città;
  - gite sul territorio.

- **Social skills training:** con cadenza bisettimanale, verranno organizzati due gruppi della durata di circa 2 ore, mirati all’acquisizione di competenze in specifici ambiti prescelti dagli operatori (ad esempio la simulazione di una telefonata per richiedere informazioni o per prenotare una visita, ecc).
- **Lettura del giornale :** è pensato per fornire agli utenti uno spazio protetto in cui confrontarsi su tematiche per loro significative e condividere liberamente eventi di vita legati all'argomento trattato. Con cadenza bisettimanale, verranno organizzati due gruppi (uno per nucleo) della durata di circa 2 ore
- **Laboratori creativi:** settimanalmente verrà allestito uno spazio adibito a laboratorio, sfruttando i tavoli della sala da pranzo, al fine di esprimere i propri vissuti attraverso la realizzazione di un manufatto che concretizza e permette di cogliere l’interesse e la finalizzazione del proprio impegno.
- **Laboratorio di giardinaggio:** nel periodo primaverile/estivo verrà organizzata, con cadenza settimanale, un’attività di piccoli lavori nello spazio esterno: scopatura dei marciapiedi esterni, pulizia e lavaggio dei posacenere, scopatura del porticato, pulizia dei tavoli e delle sedie esterni. Inoltre, gli operatori e i pazienti provvederanno all’acquisto di vasi, fiori e piccoli attrezzi da giardino durante una delle uscite sul territorio. L’invasamento dei fiori sarà a cura di pazienti ed operatori, così come la successiva cura. La scelta dei fiori avverrà in una fase precedente di ricerca tramite internet, attraverso cui i pazienti con gli operatori potranno documentarsi sulle caratteristiche dei fiori e sulle modalità di c
- coltivazione.
- **Gruppo cinema:** verrà svolto all’interno della struttura. Attraverso la scelta e la visione del film si sviluppano le proprie intenzionalità e la successiva discussione attiva la riflessione e migliora le possibilità di espressione verbale.
- **Gruppo mare:** si organizzano settimanalmente dei gruppi per l’uscita in spiaggia.
- **Gruppo pizza:** si organizza mensilmente l’uscita in pizzeria, a richiesta.

### **13. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI**

L’Ente incoraggia tutte le iniziative di volontariato sia in forma singola e sia in forma organizzata. Inoltre la Cooperativa condivide con gli Enti invianti la proposta di momenti in cui l’Ospite incontra la Comunità territoriale ed è protagonista di attività occupazionali-riabilitative.

Sono accolti gruppi di Volontari che supportano il Servizio Educativo nelle attività occupazionali e nei laboratori organizzati all’interno della Struttura.

Le prestazioni volontarie non obbligano l’Ente ad alcun impegno economico, fatti salvi eventuali rimborsi spese, preventivamente autorizzati. Il gruppo di volontari provvede ad accompagnare ed assistere gli ospiti che lo desiderano alle celebrazioni delle funzioni religiose (Messa, uscite esterne) ed in occasione di altre attività organizzate dall’Ente.

I volontari provvedono a firmare apposito registro dove indicano sia l’attività svolta sia eventuali esigenze o comunicazioni.

## **14. DATI COMMERCIALI**

Denominazione Struttura: S.R.P.1 LIVELLO 2 “Villa Ridente”  
Sede operativa: V.le Donizetti, 29– 17012 Albissola Marina (SV)  
Telefono: 019481224  
Mail: villaridente@sanitaliaservice.it

Data di aggiornamento: 30 luglio 2021