



## **Carta dei Servizi**



### **G.A.- "I CEDRI" – CAVAGLIA' (BI)**

**GA "I CEDRI" – CAVAGLIA' (BI)**  
Via Villetta Strà, 26 – 13881 Cavaglia (BI)  
Tel. 0161.207982 – [www.gruppozaffiro.it](http://www.gruppozaffiro.it)

**Gentile cliente,**

attraverso la presente Carta dei Servizi vorremmo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e del Gruppo Zaffiro.

Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.

Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di Soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.

Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo usufruiranno dei nostri Servizi.

La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito internet di Gruppo Zaffiro al seguente indirizzo: [www.gruppozaffiro.it](http://www.gruppozaffiro.it), in Reception e ne viene consegnata in copia al momento della firma del contratto di accoglimento.

Le disposizioni qui non enunciate fanno parte del contratto di accoglimento.

Cordiali saluti.

Gruppo Zaffiro S.r.l.

## **PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO**

Il Gruppo Zaffiro, di cui la Struttura fa parte, è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari ad anziani sia autosufficienti in tutto il territorio del Nord, Centro e Sud Italia, integrandosi con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

### **OBIETTIVI AZIENDALI**

L'esperienza del Gruppo Zaffiro si fonda sulla consapevolezza che per rispondere al bisogno complesso dei nostri ospiti non sono sufficienti l'affetto e le cure della famiglia: esperienza, competenza e professionalità sono elementi insostituibili di un processo di cura in grado di far fronte ai bisogni reali dei nostri ospiti.

Offriamo in questo modo un sollievo concreto alla famiglia che può contare sulla certezza che il proprio caro è costantemente seguito in struttura da personale competente, serio ed in continua formazione.

Garantiamo una piena collaborazione con le realtà territoriali per favorire l'integrazione delle cure e per essere in grado di fornire servizi qualificati che si possano integrare alla rete delle strutture pubbliche competenti.

### **CODICE ETICO**

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Zaffiro che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguirne gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

## **INOSTRI VALORI**

Il Gruppo Zaffiro recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforme i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

---

### *Uguaglianza*

---

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceto sociale non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

---

### *Imparzialità*

---

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

---

### *Continuità*

---

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

---

### *Diritto di scelta*

---

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.

---

### *Partecipazione*

---

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'Ospite, dei suoi familiari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

### *Efficienza ed efficacia*

---

Il Gruppo Zaffiro persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e

d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

---

### *Personalizzazione dell'assistenza*

---

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

---

### *Rispetto della persona*

---

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'Ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

---

### *Cortesìa integrità e onestà*

---

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'Ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesìa, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.

---

### *Diritto d'informazione*

---

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

---

### *Osservazioni e reclami*

---

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### Informazioni generali

I Gruppi Appartamento “I Cedri” di Cavaglià rappresentano un’unità d’offerta accreditata con l’Azienda Sanitaria Locale e con gli Enti Gestori per l’accoglienza di persone affette da disabilità di natura fisica e/o psichica di varia entità, in forma privata o in regime di Convenzione.

In particolare, il servizio è rivolto a soggetti di età compresa tra 18 e 65 anni che presentano un quadro di disabilità intellettiva di grado lieve con disturbi affettivo-relazionali e del comportamento associati, deficit cognitivi associati a compromissioni di natura organica che conservano tuttavia, una sufficiente autonomia nella gestione della quotidianità.

#### **Dati Strutturali e contatti:**

##### **G.A. “I Cedri” - Cavaglià**

**Indirizzo:** via Villetta Strà, 26 – Cavaglià (BI)

**Telefono:** 0161/207982

**e-mail:** [cavaglia@gruppozaffiro.it](mailto:cavaglia@gruppozaffiro.it)

**Sito internet:** [www.gruppozaffiro.it](http://www.gruppozaffiro.it)

**Ente Gestore:** ZAFFIRO NORD SRL

**Sede Legale:** Via Borromei, 5 – 20123 Milano

**C.F - P.IVA:** 02881800300

**Posti letto autorizzati:** 18

**Intensità di prestazione:** Bassa- Media-Alta

**Legislazione di riferimento:** dgr 230\_97 e dgr 18- 6836

La Struttura è situata al confine con la Serra di Ivrea ed è circondata dal verde del Bosco di Roppolo; essa si sviluppa su due piani (piano terra e piano rialzato) ed è dotata di zone comuni alle tre unità composte da 6 posti letto ciascuno.

I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica allo scopo di orientare sia l’utenza, che si muove in libertà all’interno degli spazi di Struttura, sia i visitatori esterni che vi accedono. L’ambiente risulta familiare e accogliente come una “casa”. La Struttura dispone di ampio cortile e giardino attrezzati per attività all’aperto e di pertinenza della Struttura.

I nuclei si compongono di: tre camere, due servizi igienici e un soggiorno. Le camere sono ampie e si distinguono in singola, doppia e tripla, l’arredamento è standard e personalizzato da ciascun Ospite che vi abita. La zona cucina è comune ai tre nuclei.

### **Criteria di organizzazione**

I servizi sono pianificati secondo procedure interne e protocolli sanitari ed educativi che definiscono, per ambito e competenza, le modalità operative adottate dall'équipe e dal gruppo di lavoro di Struttura. Eventuali problemi evidenziati vengono gestiti e risolti direttamente presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive.

Alla Reception della Residenza, sita in via S. Grato, 8 – Alice Castello, (VC), è presente apposita modulistica per la raccolta di eventuali segnalazioni da parte degli Ospiti e dei loro Familiari, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento del servizio.

### **FINALITÀ**

La Struttura fornisce servizi socio-sanitari e assistenziali, riabilitativi ed educativi a favore di soggetti fragili con un'età uguale o compresa tra i 18 e i 65 anni che si trovano in situazioni di sofferenza psicosociale, di handicap o menomazione psicofisica, di disabilità intellettiva e deficit cognitivo che necessitano di un sostegno di tipo assistenziale volto a favorirne l'integrazione sociale con il Territorio.

In particolare, le finalità sono:

1. garantire un intervento integrato di assistenza e di cura della persona con un approccio unitario e globale improntato sulla relazione e sulla valorizzazione delle risorse/diversità individuali di ciascun Ospite
2. promuovere e favorire una progettualità individualizzata volta alla tutela della salute, alla preservazione delle autonomie della persona disabile, all'incremento delle abilità presenti e potenziali, attraverso il lavoro d'équipe multidisciplinare che individua differenti e specifiche attività individuali e di gruppo volte alla stimolazione e al mantenimento delle capacità psicomotorie, cognitive e sociali residue;
3. offrire ai nostri Ospiti una possibilità di integrazione e socializzazione anche all'esterno della Struttura, attivando canali comunicativi e risorse comunitarie che fungano da ponte tra il Presidio e il Territorio, al fine di costruire e coltivare una rete sociale che arricchisca l'esperienza di vita dei nostri Ospiti.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### IN AUTO

- da **Vercelli (30 km)** prendere SP11 e SP143 in direzione Santhià e proseguire seguendo le indicazioni stradali
- da **Biella (20 km)** seguire SP143 in direzione Viverone seguendo le indicazioni stradali per Cavaglia
- da **Torino (59 km)** imboccare autostrada A4 e prendere l'uscita a Borgo D'Ale o Santhià; proseguendo in direzione Cavaglia, seguendo le indicazioni stradali

### CON MEZZI PUBBLICI

- Cavaglia (BI) è raggiungibile attraverso i pullman interurbani con partenza da Santhià, Biella, Ivrea e Vercelli e paesi limitrofi. Per maggiori informazioni su orari, itinerari e tariffe rivolgersi allo sportello delle Stazioni di pertinenza



## **LA DOMANDA DI INSERIMENTO ED IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA**

### **MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA – PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

L'inserimento nel G.A. può avvenire su specifica richiesta di ricovero sia in lungodegenza che in forma temporanea da parte della persona interessata o dei familiari più prossimi, oppure può avvenire attraverso l'attivazione dei Servizi Sociali, degli Enti e delle ASL territoriali, referenti e responsabili del progetto individuale del soggetto.

Se il primo contatto avviene telefonicamente, si invita il futuro Ospite e/o i suoi famigliari a visitare la Struttura al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle stanze e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

Il personale amministrativo e di reception è disponibile per le visite guidate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30, previo appuntamento telefonico.

La Direzione, in occasione del primo contatto, informa sempre sulla possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni, così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di Sostegno è particolarmente consigliato nei casi di soggetti con condizioni psicofisiche compromesse. La Direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

### **MODULISTICA E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

La domanda di ingresso di un privato, deve essere effettuata compilando l'apposita modulistica, composto da due sezioni: la prima, contenente notizie sulle condizioni di vita, è da compilarsi a cura dell'Ospite, del parente o legale rappresentante e la seconda, contenente notizie di tipo prettamente sanitario, da compilarsi a cura del medico curante o del medico ospedaliero, tranne che per gli Ospiti in regime di Convenzione per cui è presente progetto U.M.V.D

La domanda di ingresso deve essere firmata dalla persona interessata, se in grado di farlo in modo consapevole, o dall'avente diritto e può essere consegnata alla struttura nei seguenti modi:

- in forma cartacea presso la reception della Struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 17.30
- inviandola via e-mail all'indirizzo: [cavaglia@gruppozaffiro.it](mailto:cavaglia@gruppozaffiro.it)

In un secondo momento il personale di reception, nel più breve tempo possibile dal ricevimento della domanda e qualora non sia già stata effettuata in precedenza, fissa una visita presso la Struttura per stabilire un primo contatto di conoscenza con la persona disabile e le figure di riferimento coinvolte e valutare insieme i bisogni del futuro Ospite.

Inoltre, può essere decisa una visita a domicilio, presso il servizio referente o altra Struttura allo scopo di verificare direttamente le condizioni e l'adeguatezza dell'Ospite, per caratteristiche intrinseche ed estrinseche legate del contesto di Struttura, all'inserimento. Quando le condizioni dell'Ospite lo consentano può essere richiesto di accompagnarlo in Struttura sia per una visita conoscitiva che per mostrare e far visitare la Struttura stessa.

Questo approccio permette di sostenere e orientare l'interlocutore verso la scelta del set socio-assistenziale più rispondente ai bisogni del futuro Ospite e per dare continuità al progetto di cura in atto.

In occasione di tale incontro viene consegnato il Regolamento di Struttura unitamente alla Carta dei Servizi completa di allegati.

## INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

I documenti presentati saranno esaminati dall'équipe di accoglienza, che definiranno l'effettivo inserimento nella lista di attesa.

La lista d'attesa viene costruita secondo un criterio di gravità e fragilità dello stato di salute del paziente e di necessità della famiglia e, l'ordine di priorità segue i seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sociale, sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'Ospite all'inserimento in Struttura;
- data di iscrizione nella lista di attesa.

I criteri di esclusione che impediscono l'inserimento alle liste d'attesa sono:

- *opposizione consapevole dell'Ospite con grado cognitivo adeguato all'ingresso in Struttura;*
- *necessità di dispositivi medici non disponibili in Struttura;*
- *presenza di grave psicopatologia e alterazioni comportamentali severe non compatibili con la vita di Struttura;*
- *pericolosità dell'Ospite, per sé e/o per gli altri ospiti della Struttura.*

All'interessato verrà comunicato l'inserimento in lista dell'utente o la sua motivata esclusione. L'utente in lista di attesa ha facoltà di documentare un eventuale aggravamento della condizione clinica/sociale. La domanda di aggravamento può comportare la rivalutazione del caso.

È previsto che l'Ospite, per motivi personali, rifiuti l'ingresso immediato alla chiamata. In questo caso mantiene la posizione in graduatoria per una successiva chiamata. Ad un secondo rifiuto verrà tolta dalla lista di attesa. È data comunque facoltà di ripresentare la domanda.

Casi di particolare urgenza sono quelli segnalati dai Servizi Sociali o altri enti simili, di immediata necessità di istituzionalizzazione per impossibilità di assistenza in caso di dimissioni ospedaliere dopo eventi acuti o in caso di acuzie a domicilio con peggioramento importante delle condizioni di autonomia. In tali situazioni si applica un criterio di priorità al fine di favorire la soluzione della criticità del caso specifico. Tale priorità è comunque subordinata alla verifica e al giudizio della Direzione Sanitaria ed Amministrativa della Struttura.

## PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Al momento della firma del contratto di accoglienza, di norma effettuato il giorno precedente l'ingresso, dovrà essere presentata al Servizio Amministrativo la documentazione elencata nel Regolamento della Struttura.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo Ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'Ospite.

L'ingresso del futuro Ospite è subordinato alla valutazione del caso da parte dello staff dirigenziale sanitario e della Struttura che considera la compatibilità delle caratteristiche del nuovo Ospite e delle richieste dell'inviante con le prestazioni erogabili, con l'ambiente comunitario e il resto dell'utenza. Per questo motivo è di fondamentale importanza effettuare, quando possibile, degli incontri con il futuro Ospite e gli invianti.

Solo successivamente vengono definiti i tempi e le modalità di inserimento (inserimento graduale; con affiancamento figura di riferimento territoriale; supporto individualizzato ecc.)

Prima dell'ingresso viene presentato il caso in équipe per predisporre un adeguato piano di accoglienza dell'Ospite.

La Direzione si riserva di valutare l'adeguatezza dell'inserimento all'interno del contesto comunitario entro 30 giorni dall'avvenuto ingresso.

### **DIMISSIONI**

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali e con le altre Strutture di ricovero in occasione di trasferimenti. La procedura è dettagliata nel Regolamento.

### **LE VISITE ALL'OSPITE**

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00, tuttavia, al fine di rispettare le esigenze e le sensibilità individuali di ciascuno, la routine di comunità, i ritmi e i tempi dei nostri Ospiti, le visite ai familiari/visitatori avvengono previo appuntamento telefonico.

Gli educatori di Struttura, inoltre, valuteranno l'idoneità della visita e ne stabiliranno luoghi e tempi di svolgimento.

Per le visite ai propri cari è consigliato di tenere in considerazione le esigenze di tutti gli Ospiti e la particolare delicatezza degli orari dedicati alle attività di igiene personale, medicazione, riposo pomeridiano e somministrazione dei pasti, nonché delle attività quotidiane di pulizia delle stanze.

La presenza dei familiari è gradita e riveste un ruolo attivo nei momenti di festa, negli eventi organizzati di Struttura e nei pranzi delle feste comandate: occasioni in cui la Direzione di Struttura creano insieme ai parenti momenti di riflessione e di confronto rispetto al percorso condiviso e agli obiettivi da raggiungere.

### **L'ORGANIZZAZIONE INTERNA**

L'équipe di coordinamento e gestione del Servizio è composta da:

- **Direzione di Struttura:** il cui ruolo prevede l'esecuzione di compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli Ospiti; il coordinamento della Residenza con le U.M.V.D, i Servizi Sociali e gli Enti Territoriali; l'elaborazione e il monitoraggio dei P.E.I discussi in équipe multidisciplinare ecc.; l'organizzazione e la gestione di tutte le risorse umane operanti nella Struttura; è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in ambito socio-sanitario residenziale, tra le quali quelle in materia di sicurezza, privacy, sicurezza alimentare ecc.
- **Personale Amministrativo e di Reception:** collabora con la Direzione e fornisce tutte le informazioni utili sulla Struttura alle persone interessate gestendone l'inserimento in Struttura (modulistica, documentazione ecc.); gestisce la relazione tra Ospite ed Enti Pubblici (cambi residenza, avvio procedura di invalidità o aggravamento ecc.); fornisce informazioni ai familiari rispetto ai servizi extra; fabbisogno di indumenti, custodia di oggetti di valore ecc.; emette le fatture mensili e riscuote le rette.

L'équipe multidisciplinare di Struttura è composta dalle seguenti figure professionali che cooperano in modo sinergico e complementare, ciascuna per proprio ambito e competenza, al fine di offrire un servizio qualitativamente performante e rispondente alle esigenze dei nostri Ospiti nell'arco delle 24 ore giornaliere e nel corso della settimana:

- **Educatori professionali**
- **Animatore**
- **Psicologo**
- **Infermieri professionali**
- **OSS**

### **I SERVIZI OFFERTI**

I servizi offerti presso la Struttura sono dettagliati nel Regolamento ed elencati sinteticamente di seguito.

#### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

L'assistenza e cura alle persone vengono garantite nell'arco delle 24 ore mediante l'intervento di personale qualificato e motivato che provvede a supplire alle aree di carenza di autonomia degli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza, ivi incluso un taglio ordinario dei capelli su base mensile;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, completo di cambio della biancheria personale e vestizione;
- alimentazione e idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- gestione dell'incontinenza: accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia e/o il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Gli assistenti, con le loro indicazioni sulle autonomie degli ospiti, contribuiscono alla stesura ed alla definizione di obiettivi assistenziali che vengono inseriti nel P.I.

#### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico viene garantito attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa, i quali effettuano tutti gli interventi di competenza ed operano in stretta collaborazione sia con il personale OSS per gli aspetti assistenziali, sia con lo staff medico per gli aspetti sanitari.

### **SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico è garantito da M.M.G convenzionato con il S.S.N. che accede in Struttura a seconda delle necessità ed effettua servizio ambulatoriale presso Studio Medico di Cavaglià, a cui accedono in autonomia o accompagnati gli Ospiti del G.A., previo appuntamento telefonico.

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione è disponibile presso la limitrofa RAF B Serena2 di Alice Castello, il cui fisioterapista effettua la ginnastica di gruppo per gli Ospiti del G.A. interessati presso la palestra interna, una volta a settimana; e servizio fisioterapico individualizzato in casi specifici particolari.

### **SOSTEGNO PSICOLOGICO**

Viene garantito attraverso la figura dello Psicologo che accede alla Struttura settimanalmente e interviene a supporto dell'Ospite e della sua rete parentale.

Lo Psicologo effettua valutazione all'ingresso e periodica dell'Ospite e contribuisce alla stesura del P.I.

Lo psicologo garantisce altresì formazione agli Operatori, con l'obiettivo di prevenire fenomeni quali stress da lavoro correlato e burn-out.

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

Gli educatori seguono il percorso individuale dell'Ospite dal momento dell'ingresso, effettuando un'osservazione e una valutazione del funzionamento personale e sociale dell'Ospite, lungo il periodo di degenza, definendone obiettivi e scopi, tempi e modalità di raggiungimento.

L'educatore assume un ruolo rilevante nella presa in carico del soggetto all'interno della Struttura e nel mantenimento dei rapporti con i familiari e con l'ambiente sociale esterno.

Per ciascun Ospite viene individuato un educatore di riferimento che redige e segue il Progetto Individualizzato (P.I.) dell'Ospite, facendosi carico dei suoi bisogni e delle sue esigenze materiali (es. gestione acquisti ecc.) ed emotive (es. gestione dei conflitti). L'educatore, inoltre, gestisce eventuali criticità emerse all'interno del percorso e definisce insieme all'équipe le modalità di risoluzione di tali criticità; cura gli aspetti affettivo-relazionali dell'Ospite attraverso momenti di ascolto e condivisione dei vissuti salienti tra ospite e operatore; definisce e verifica il raggiungimento di obiettivi o la necessità di introdurne di diversi.

Gli educatori inoltre programmano e gestiscono le uscite sul Territorio, i rientri temporanei a domicilio degli Ospiti per i quali sono previsti, i progetti di formazione scolastica/professionale e di attività lavorativa dei nostri Ospiti. All'interno della Struttura, inoltre, vengono promosse attività finalizzate al miglioramento della socializzazione tenendo conto del quadro psichico e cognitivo dell'Ospite, del vissuto, della storia, delle abitudini di ciascuno.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

L'animatore nell'arco della giornata e, secondo programmazione settimanale, propone attività individualizzate o di gruppo che possono coinvolgere anche altre figure professionali allo scopo di

aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso differenti laboratori artistici e creativi e attività ricreative socializzanti (canto, feste di compleanno, feste a tema).

### **SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE E MANUTENZIONE**

La pulizia e sanificazione degli ambienti (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene svolta quotidianamente da personale dedicato addestrato e munito di moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito un programma di sanificazione periodica degli ambienti. Il servizio di manutenzione viene garantito da personale interno fidelizzato e formato nella risoluzione tempestiva dei piccoli problemi di manutenzione ordinaria.

### **SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO FARMACI**

In allegato al Regolamento viene consegnato il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento. Si precisa che la fornitura a pagamento di presidi e parafarmaci viene attivata previa richiesta del contraente ed esclusivamente allo scopo di sopperire ai tempi di attesa previsti per l'attivazione, eventualmente gratuita, tramite SSR se in esenzione ticket.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Nel rispetto del credo religioso di ciascun Ospite viene garantito a ciascun Ospite la possibilità di ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto religioso. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco del Paese che garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti ricoverati e le celebrazioni liturgiche durante l'anno e la somministrazione dei Sacramenti su richiesta degli Ospiti (Riconciliazione, Eucarestia, Unzione degli Infermi).

### **IL VOLONTARIATO**

È prevista la presenza di personale esterno appartenente ad Associazioni di volontariato, ruolo importante per mantenere un contatto col mondo esterno, previo accordo stabilito con la Direzione. I volontari supportano, ma non concorrono al raggiungimento dei requisiti prestazionali minimi, la realizzazione dei progetti assistenziali e/o l'attività generale della struttura.

### **SERVIZIO CUSTODIA VALORI**

La Direzione di Struttura è responsabile, ai sensi dell'art. 1783-1786 del codice civile, solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 del codice civile, l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) purché il valore non sia eccessivo o siano troppo ingombranti. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. Qualora quanto consegnato subisca un deterioramento naturale, o dovuto a cause di forza maggiore la Direzione non si ritiene responsabile. Non potrà essere richiesto a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia stato denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

### **CORRISPONDENZA**

La Direzione di Struttura può occuparsi della gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita dell'Ospite. Con la sottoscrizione del contratto di degenza l'Ospite e/o il contraente autorizzano la Direzione di Struttura a ricevere la corrispondenza in entrata per proprio conto. Sarà compito dell'Ospite stesso e/o del familiare autorizzato, ritirare la corrispondenza e verificare il contenuto.

### **SERVIZIO DI CUCINA**

Il "cucinare", inteso come atto creativo e di espressione individuale, come abilità manuale e attività della vita quotidiana, è un momento della routine giornaliera a cui gli Ospiti partecipano attivamente con la supervisione degli operatori di Struttura al fine di conservare e garantire l'autonomia dei soggetti. Il menù viene elaborato in base alla stagionalità e alle peculiarità alimentari del Territorio da Ospiti e operatori ed è realizzato utilizzando prodotti freschi e a lunga conservazione scelti dagli stessi.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La lavanderia interna del Gruppo Appartamento è gestita dagli Ospiti e dagli operatori di Struttura all'interno della routine quotidiana, come attività occupazionale, allo scopo di mantenere le autonomie e stimolare l'autoefficacia dei ragazzi. La lavanderia, situata in apposito locale è dotata di due lavatrici e un'asciugatrice per il lavaggio di indumenti personali e biancheria piana di Struttura.

### **TELEFONO E TELEVISORE**

All'interno del G.A. sono presenti tre zone soggiorno dotate di TV disponibili agli Ospiti di Struttura secondo orari e modalità definite dal regolamento interno di Struttura.

È consentita l'installazione del televisore in stanza per gli Ospiti che ne fanno richiesta a patto che il suo utilizzo non risulti inappropriato e problematico per sé o per i compagni di stanza. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso in accordo con l'équipe educativa, solo con auricolari o sistemi analoghi.

Vengono effettuate chiamate/videochiamate ai familiari, con il telefono/tablet di Struttura, seguendo la programmazione settimanale.

L'utilizzo del telefono cellulare, di computer, tablet e altre apparecchiature personali, è concordato con la Direzione e l'équipe di Struttura, facendo richiamo alla buona educazione ed al rispetto della civile convivenza, al rispetto degli orari di riposo, della privacy e degli spazi comuni, evitando utilizzi inappropriati. In nessun caso la Struttura può essere ritenuta responsabile per l'utilizzo improprio, la rottura o lo smarrimento delle predette apparecchiature.

## LE ATTIVITA'

L'essere e sentirsi "attivo" e "partecipe" al mondo attraverso le proprie abilità e peculiarità è parte integrante e fondamentale del percorso riabilitativo e risocializzante che l'équipe multidisciplinare traccia insieme ai nostri Ospiti.

È pertanto compito della Struttura fornire non solo accoglienza e protezione, ma garantire un percorso riabilitativo individualizzato che, attraverso l'attività riabilitativa, ludica e creativa, sensoriale ed emotiva, consenta di raggiungere il maggior grado di autonomia e senso di autoefficacia personale e sociale possibile.

La tipologia di attività alle quali si fa riferimento è la seguente:

- **Riabilitative** (attività cognitive, espressive, logiche, apprendimento abilità elementari ecc.)
- **Terapeutiche** (musicoterapia, laboratori sensoriali, arteterapia ecc.)
- **Musicali** (canto, ballo, composizione ecc.)
- **Socializzanti** (riunioni settimanali; spazi di ascolto in gruppo/individuali; gruppi di discussione)
- **Ludico-ricreative e occupazionali** (cucito, giardinaggio, cura delle piante, scrittura, lettura, giochi di società, bricolage, disegno, film, organizzazione feste, decorazione Struttura ecc.)
- **Cura del sé e degli ambienti interni/spazi di vita**
- **Contenimento affettivo**
- **Individualizzate** (basate su hobby, interessi, peculiarità e propensioni individuali)



## Spazi Esterni



## **ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA**

### **Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica**

Per tutti gli ospiti ricoverati in Struttura residenti in Regione Piemonte, l'assistenza specialistica, protesica, integrativa, farmaceutica e le prestazioni diagnostico-terapeutiche sono garantite dall'A.S.L. secondo le necessità degli ospiti, ove possibile direttamente presso la Struttura.

La fornitura di protesi ed ortesi è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e l'organizzazione delle singole ASL.

### **Farmaci**

L'A.S.L. in cui è ubicata la Struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia per quelli in regime privato la fornitura diretta di:

- farmaci, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA);
- prodotti per la Nutrizione Artificiale, supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale;
- materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN;
- materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

### **Pannoloni**

Rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Base, a seconda di ciò che è prescritto nel Piano Terapeutico dell'ospite. La fornitura di quantitativi superiori sarà considerata a totale carico dell'utente.

### **Trasporti**

I costi per i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni

socio-assistenziali; le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

### SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

La retta non comprende i seguenti servizi di seguito elencati, che sono comunque disponibili in struttura e tariffati secondo quanto indicato nel regime tariffario ed essendo inteso che ciascun Ospite può liberamente decidere se avvalersene o meno facendone espressa richiesta compilando il modulo allegato in calce al presente Regolamento:

- Trasporti in ambulanza non in regime di urgenza (es. rientri da invii in Pronto Soccorso o trasporti per visite specialistiche e/o esami strumentali);
- Servizio di parrucchiere/podologo;
- Visite specialistiche ed esami clinici effettuati nei presidi ospedalieri;
- Pasti famigliari;
- Visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio, quando prescritti dal medico di struttura o in regime di urgenza;
- Farmaci, Presidi e Ausili: Non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti devono provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna alla Direzione Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di degenza.

La disciplina fiscale prevede espressamente che, in caso di ricovero di persona con invalidità civile riconosciuta o con handicap, non sia possibile portare in detrazione o deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e le spese paramediche di assistenza specifiche e, a tal fine, viene rilasciata all'ospite una "*Dichiarazione composizione retta*".

### SERVIZI AGGIUNTIVI

In base a quanto previsto dalla DGR n. 85 del 02/08/2013, si considerano servizi aggiuntivi:

- erogazione dimostrabile di maggiore minutaggio OSS ulteriore rispetto a quello previsto nei requisiti di funzionamento;
- erogazione dimostrabile di maggiore minutaggio servizi sanitari (IP-FKT, etc) ulteriore rispetto a quello previsto nei requisiti di funzionamento;
- presenza di infermiere professionale nella notte laddove non obbligatoriamente previsto e comunque aggiuntivo ai minutaggi previsti;
- attività medico specialistica interna;
- attività di animazione, innovative e aggiuntive rispetto a quelle previste nei requisiti di accreditamento, che comportano costi per le strutture che le attuano.

### DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO

La Residenza garantisce il rispetto delle dotazioni minime di organico professionale, così come previsto dalla D.G.R. 18- 6836 per tipologia di Struttura.

I turni e le presenze giornaliere delle varie figure professionali sono esposti in struttura.

Nell'ambito della pianificazione delle attività sono previste visite mediche periodiche per la sorveglianza sanitaria, corsi di formazione obbligatoria e specifica per mansione, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti e nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Tutto il personale è chiaramente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

### **GLI ASPETTI ECONOMICI**

La retta addebitata sarà quella riportata nel regime tariffario accluso al contratto di accoglimento sottoscritto all'ingresso, salve le eventuali variazioni o adeguamenti successivi.

L'Ospite è tenuto al pagamento della retta secondo quanto stabilito nel Contratto di Accoglimento, il pagamento della retta deve avvenire in forma anticipata entro il giorno 5 del mese in corso tramite addebito automatico in conto SDD, ogni altra modalità di pagamento andrà concordata con la direzione di Struttura all'ingresso dell'Ospite.

In caso di ritardo nel pagamento, Zaffiro Nord S.r.l. si riserva di addebitare gli interessi nella misura del tasso legale.

Qualora l'Ospite venga ricoverato presso strutture ospedaliere o per qualsiasi altro motivo lasci temporaneamente la Residenza, riservandosi la disponibilità del posto letto, verrà applicata la retta riconoscendo uno sconto pari al 10% (dieci per cento) a partire dal secondo giorno di assenza fino ad un massimo di 19 giorni consecutivi. Per durate superiori qualora si volesse mantenere la disponibilità del posto la retta sarà applicata integralmente.

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 1.500,00 (millecinquecento/00) e comunque non superiore a una mensilità come da tariffario, che verrà restituito, salvo situazioni di morosità, entro 30 giorni dalla data di dimissioni effettive dell'Ospite o agli eredi dell'Ospite (dietro presentazione di atto notorio).

Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali non può essere richiesta cauzione.

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

È possibile inoltrare alla Direzione di Struttura segnalazioni scritte utilizzando la modulistica allegata al Regolamento.

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

Tutte le persone che erogano direttamente o indirettamente servizi all'interno della Residenza sono tenute a mantenere la massima riservatezza e rispetto del segreto inerente notizie personali degli utenti.

Zaffiro Nord S.r.l. in qualità di titolare del trattamento, si impegna a trattare i dati personali dell'Ospite/ Contraente in conformità alla "Normativa sulla Protezione dei Dati", descritte nell'informativa allegata al Regolamento.

### **TUTELA DELLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA**

Nelle Residenza è stato predisposto un piano di evacuazione ben visibile, sia al personale che ai visitatori.

Gli operatori sono stati formati ed addestrati per intervenire in caso di incendio e per l'incolumità degli utenti.

Al fine di garantire la sicurezza tecnologica ed impiantistica sulle attrezzature e nei riguardi di possibili incidenti, sono stati predisposti protocolli per il controllo, la verifica e la manutenzione di tutti gli impianti ed i macchinari presenti all'interno della struttura, nel rispetto del Decreto Legislativo vigente.