



## Carta dei Servizi



### **SRP 2.2- “IL MAESTRALE” – BERZANO DI SAN PIETRO (AT)**

**SRP2.2 - “IL MAESTRALE” – BERZANO DI SAN PIETRO (AT)**  
Via Albugnano, 6 Bis – 14020 Berzano di San Pietro (AT)  
Tel. 0119920983 – [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 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 supporto concreto alla famiglia che può contare sulla certezza che il proprio familiare venga accolto 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.

## **I NOSTRI 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 uniforma 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 fra quelle proposte come alternative, 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'ospite 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.

---

*Cortesìa integrità e onestà*

---

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'Ospite di creare l'alleanza terapeutica con l'équipe, 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

La SRP 2.2 di Berzano di San Pietro (AT) rappresenta 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 psichica di varia entità e da patologie legate alla sfera psico-relazionale, 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 psicopatologico e disturbi del comportamento associati, che conservano tuttavia, una sufficiente autonomia nella gestione della quotidianità.

#### **Contatti Struttura e Riferimenti Aziendali:**

**SRP 2.2 "Il Maestrale" – via Albugnano 6 Bis**

**Indirizzo:** Via Albugnano 6 Bis – Berzano di San Pietro (AT)

**Telefono:** 011-9920983 - 3454315223

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

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

**Ente Gestore:** ZAFFIRO NORD SRL

**Sede Legale:** Via Gabba, 3 – 20121 Milano

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

La Struttura è situata in zona collinare dell'Astigiano circondata dal verde della natura; essa si sviluppa su tre piani (piano terra, primo piano e secondo piano) su cui sono dislocate le camere e le due zone comuni. L'ambiente risulta familiare e accogliente.

La Struttura è suddivisa in quattro appartamenti, destinati agli ospiti e due appartamenti al piano terra destinati agli spazi comuni. Negli appartamenti destinati agli Ospiti, sono presenti oltre alle camere e al bagno, anche uno spazio comune. Le otto camere sono ampie e si distinguono in singole e doppie, l'arredamento è standard e personalizzabile da ciascun Ospite che vi abita.

Inoltre, la Struttura dispone di giardino antistante ad essa, fruibile per attività all'aperto.

## **CRITERI DI ORGANIZZAZIONE**

I servizi sono pianificati secondo procedure interne e protocolli sanitari ed educativi/riabilitativi che definiscono, per ambito e competenza, le modalità operative adottate dall'equipe 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.

Negli uffici amministrativi, siti in via Parrocchiale, 1 – Marentino Fraz. Vernone (TO), 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, riabilitativi ed educativi e assistenziali 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 psichica che necessitano di un sostegno 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, il potenziamento delle autonomie della persona, all'incremento delle abilità presenti e potenziali, attraverso il lavoro d'equipe multidisciplinare che individua differenti e specifiche attività individuali e di gruppo volte alla stimolazione e al mantenimento delle capacità 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;
4. favorire il coinvolgimento delle famiglie nel raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto terapeutico riabilitativo individualizzato dell'ospite.

## **LA TUTELA DELL'UTENZA: DIRITTI E DOVERI**

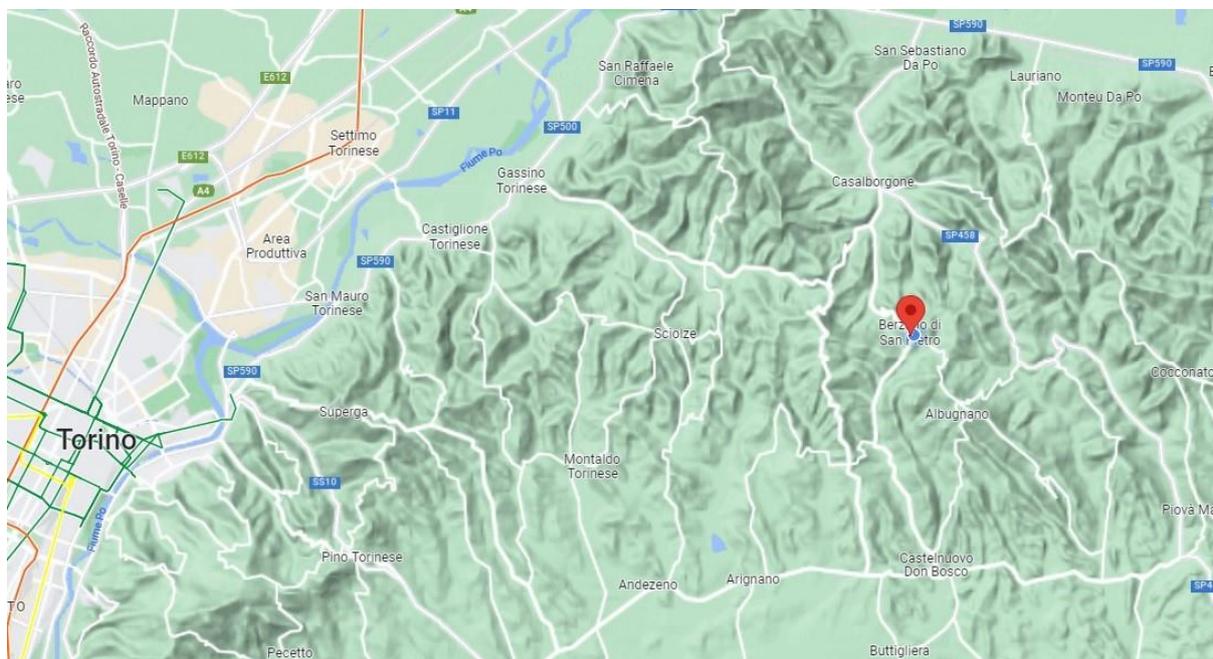
L'Ospite, in concerto con i suoi Servizi di riferimento/familiari, ha il diritto di:

- Essere coinvolto nell'ideazione, attuazione, verifica del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- Ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni sanitarie, assistenziali ed educativo-riabilitative erogate, con un linguaggio chiaro e comprensibile. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere fornite alla persona di riferimento;
- Essere rispettato nella propria individualità dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, secondo i propri modelli culturali ed orientamenti;
- Proporre reclami che debbono essere esaminati con tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

L'Ospite, ed i suoi Servizi di riferimento/familiari, ha il dovere di:

- Rispettare quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento che l'Utente riceve al momento dell'ingresso presso la Struttura;
- Rispettare il personale della Struttura;
- Mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti in Struttura;
- Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi presenti all'interno della Struttura.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### IN AUTO

- ✓ da Torino (29 km) tramite SP590 verso Gassino Torinese e in seguito SP97, fino a destinazione Berzano di San Pietro.
- ✓ da Chieri (21 km) segui direzione Riva Presso Chieri, alla rotonda svolta a sinistra e prendi SP120 direzione Castelnuovo Don Bosco, prendi SP16 in direzione Berzano di San Pietro.
- ✓ da Asti (48 km) prendi autostrada E70 verso Riva Presso Chieri, alla rotonda svolta a sinistra e prendi SP120 direzione Castelnuovo Don Bosco, prendi SP16 in direzione Berzano di San Pietro.

### CON MEZZI PUBBLICI

- ✓ Berzano San Pietro (AT) è raggiungibile con il pullman 171-VIGO che passa da Chieri (TO) e da Castelnuovo Don Bosco (AT).
- ✓ Da Chivasso (TO) è possibile raggiungere Chieri con il treno e prendere il pullman 171-VIGO sino a Berzano San Pietro (AT).

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

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

L'inserimento nella SRP 2.2 può avvenire su specifica richiesta di ricovero da parte della persona interessata o dei familiari più prossimi, oppure può avvenire attraverso l'attivazione degli Enti, delle ASL territoriali e dei Servizi Sociali, referenti e responsabili del progetto terapeutico riabilitativo individuale del soggetto.

In caso di accesso in regime privato, 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.

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 per gli Ospiti in regime di Convenzione per cui è presente il "Progetto Terapeutico Individualizzato – P.T.I.", viene gestita direttamente dall'équipe di accoglienza della Struttura con gli operatori di riferimento dell'Ospite.

Per gli ingressi in regime privato, la domanda deve essere effettuata compilando l'apposita modulistica, composta 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. 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 gli uffici amministrativi 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: [psichiatria.piemonte@gruppozaffiro.it](mailto:psichiatria.piemonte@gruppozaffiro.it).

In un secondo momento l'équipe di accoglienza, 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 e le figure di riferimento coinvolte e valutare insieme i bisogni del futuro Ospite.

Inoltre, verrà stabilita 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 all'ingresso in Struttura;
- presenza di grave psicopatologia e alterazioni comportamentali severe non compatibili con la vita di 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 CSM, 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, 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 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 60 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 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00, 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 operatori di Struttura, inoltre, valuteranno l'idoneità della visita e ne stabiliranno luoghi e tempi di svolgimento.

La presenza dei familiari è gradita e riveste un ruolo attivo nei momenti di festa e negli eventi organizzati di Struttura.

## L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

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

- **Responsabile del Servizio:** 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 Struttura con i C.S.M., i Servizi Sociali e gli Enti Territoriali; l'elaborazione e il monitoraggio dei P.T.R.P. 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.
- **Direttore Sanitario:** è un medico psichiatra responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti; degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti; della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni; del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle équipe multidisciplinari interne; del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri; della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale; del coordinamento dell'équipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'utente del collegamento della struttura con i C.S.M.; del coordinamento dell'équipe multi professionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.T.R.P.
- **Personale Amministrativo e di Reception:** collabora con il personale di Struttura e fornisce tutte le informazioni utili 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; 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:

- **Direzione Sanitaria – Medico Psichiatra**
- **Educatori professionali/Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica/Terapisti Occupazionali**
- **Psicologo**
- **Infermieri professionali**
- **OSS**

## **I SERVIZI OFFERTI**

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

### **SERVIZIO EDUCATIVO/RIABILITATIVO**

Gli educatori/terapisti 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/terapista assume un ruolo rilevante nella presa in carico del soggetto all'interno della Struttura e nel mantenimento dei rapporti con i familiari, con i Servizi di riferimento e con l'ambiente sociale esterno.

Per ciascun Ospite viene individuato un operatore di riferimento che redige e segue il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (P.T.R.P.) dell'Ospite, facendosi carico dei suoi bisogni e delle sue esigenze materiali (es. gestione acquisti ecc.) ed emotive (es. gestione dei conflitti). L'educatore/terapista, inoltre, gestisce eventuali criticità emerse all'interno del percorso e definisce insieme all'équipe multidisciplinare 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.

L'educatore/terapista si occupa della progettazione ed esecuzione di attività educative/riabilitative individuali e gruppal. Inoltre, vengono promosse attività esterne finalizzate al miglioramento della socializzazione tenendo conto del quadro psichico e cognitivo dell'Ospite, del vissuto, della storia, delle abitudini di ciascuno.

Gli educatori/terapisti 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.

### **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 supportare l'ospite nello svolgimento delle seguenti attività quotidiane:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza;
- 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;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

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

### **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 lo staff medico per gli aspetti sanitari, con il personale OSS per gli aspetti assistenziali, con i terapisti per gli aspetti educativo-riabilitativi degli Ospiti.

### **SOSTEGNO PSICOLOGICO**

Viene garantito attraverso la figura dello Psicologo che accede alla Struttura per i tempi medi settimanali indicati nella normativa 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.T.R.P; collabora con le altre figure professionali nella progettazione ed esecuzione delle attività individuali e gruppali.

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

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

La pulizia e sanificazione degli ambienti (stanze degli ospiti, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, 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).

### **SERVIZIO CUSTODIA VALORI**

La Direzione è responsabile, ai sensi dell'art. 1783-1786 del codice civile, solo ed esclusivamente quando gli oggetti preziosi degli Ospiti vengono consegnati in custodia o quando non ha rifiutato di ricevere gli oggetti in custodia, 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 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 immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

### **CORRISPONDENZA**

Il Referente del Servizio 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 il Referente del Servizio 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 servizio di cucina è garantito all'interno della struttura: gli operatori provvedono alla preparazione del pasto con la collaborazione degli Ospiti.

Il menù è predisposto in collaborazione con la Direzione Sanitaria e vidimato dall'ASL di competenza territoriale. Esso prevede una rotazione secondo stagionalità su quattro settimane. È stilato tenendo conto della tipicità del territorio e della cucina locale.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia viene fornito dalla lavanderia esterna che provvede al lavaggio della biancheria piana e della biancheria da bagno.

Gli indumenti personali degli ospiti vengono lavati dagli operatori con la collaborazione degli Ospiti, tramite l'utilizzo di apparecchiature interne, quali lavatrice ed asciugatrice.

La Struttura non si assume responsabilità per il deterioramento dei capi delicati e non si risponde della normale usura degli indumenti.

### **TELEFONO E TELEVISORE**

All'interno della SRP 2.2 è presente una zona soggiorno dotata di TV disponibile agli Ospiti di Struttura secondo orari e modalità definite dal regolamento interno di Struttura.

L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso in accordo con équipe educativa, solo con auricolari o sistemi analoghi.

Vengono effettuate chiamate/videochiamate ai familiari, con il telefono/tablet di Struttura o personale dell'Ospite, 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.

### ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO

La giornata tipo in Struttura si differenzia a seconda dell'organizzazione delle attività, nel rispetto dei minutaggi previsti dalla vigente normativa.

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITA'</b>
Ore 7.00/8.30	Risveglio ed attività di cura del sé
Ore 7.45/8.15	Colazione
Ore 8.15/09.00	Sorveglianza all'autosomministrazione della terapia farmacologica da parte degli Ospiti
Ore 09.30/11.45	Svolgimento attività strutturate interne ed esterne secondo programmazione settimanale
Ore 11.45/13.30	Attività di Preparazione, Pranzo e attività di riordino
Ore 14.00/14.15	Sorveglianza all'autosomministrazione della terapia farmacologica da parte degli Ospiti
Ore 14.30/16.30	Svolgimento attività strutturate interne ed esterne
Ore 16.30/17.00	Merenda
Ore 17.30/18.45	Svolgimento attività strutturate interne
Ore 18.45/20.00	Attività di Preparazione, Cena e attività di riordino
Ore 20.00/20.30	Sorveglianza all'autosomministrazione della terapia farmacologica da parte degli Ospiti

## 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 garantire un percorso riabilitativo individualizzato che, anche attraverso l'attività riabilitativa e risocializzante favorisca il raggiungimento del maggior grado di autonomia e senso di autoefficacia personale e sociale possibile.

Le attività sono effettuate con messa a disposizione di operatori professionalmente preparati, con competenze specialistiche (personale educativo-riabilitativo e psicologo). I laboratori e le attività sono strutturati sulla base di una calendarizzazione settimanale, che viene periodicamente rivalutata dall'équipe multidisciplinare sulla base delle richieste e degli obiettivi progettuali degli ospiti. Possono essere svolti in gruppi di diversa numerosità a seconda della tipologia di attività, con l'utilizzo di spazi sia interni che esterni alla Struttura.

Inoltre, sono previsti interventi riabilitativi di tipo individuale, a seguito della valutazione dell'équipe e del servizio inviate del grado di autonomia del singolo ospite, in base al funzionamento personale, sociale e ove possibile lavorativo.

Le attività possono essere organizzate anche tramite l'utilizzo di strutture ed enti del territorio, in quanto permettono esperienze dirette di verifica e di stimolo rispetto ai livelli di acquisizione di abilità sociali, nonché un'occasione ludico-ricreativa.

## **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.

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);
- materiale sanitario, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN;
- materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

I farmaci a totale carico del cittadino, in quanto inclusi nella classificazione dei farmaci non concessi dal SSN, verranno regolarmente fatturati all'ospite, secondo quanto previsto dal contratto e dal regolamento di Struttura.

### **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 a carico dell'utente, ad esclusione dei trasporti in emergenza.

## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

In relazione alla valutazione del progetto individuale dell'Ospite e in accordo con i Servizi di riferimento invianti, si possano considerare servizi aggiuntivi, esclusivamente in casi di particolare complessità clinica e riabilitativa:

- erogazione dimostrabile di maggiore minutaggio educativo-riabilitativo ulteriore rispetto a quello previsto nei requisiti di funzionamento;
- erogazione dimostrabile di maggiore minutaggio servizi sanitari (IP, OSS etc) ulteriore rispetto a quello previsto nei requisiti di funzionamento.

### **DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO**

La Struttura garantisce il rispetto delle dotazioni minime di organico professionale, così come previsto dalla D.G.R. 84-445 del 22 Dicembre 2021.

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 mansioni, 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.

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

È possibile inoltrare alla Direzione/Uffici amministrativi 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 Struttura 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**

Nella Struttura 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.