



[www.sereniorizzonti.it](http://www.sereniorizzonti.it)

## CARTA DEI SERVIZI



### SRP2 - CPA "SAN GIOVANNI BOSCO"

Via Molinarolo 1 – Loc. Pellio – Alta Valle Intelvi (Co), 22024 Tel. 031.833590

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

e-mail: [sangiovanni.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it](mailto:sangiovanni.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it)

## Indice:

- Premessa
- Quadro normativo
- La Carta dei Servizi
- L'orientamento terapeutico
- Presentazione della Comunità
- Descrizione della struttura
- Come raggiungerci
- Struttura organizzativa
  - Articolazione delle responsabilità
  - L'équipe
- Programma di attività ed assistenza
- Formazione e aggiornamento del personale
- Procedura di accoglienza
- Retta
- I servizi non inclusi nella retta
- Trasferimento in ospedale
- Dimissioni e Supervisione
- Organizzazione quotidiana
- Servizi alberghieri
- Ruolo della famiglia
  - Orari di visite
  - Autorizzazioni per le uscite ed i pernottamenti fuori dalla struttura
- Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali
- Emergenze, norme antincendio, norme antinfortunistiche
- Piani di miglioramento
- Come a chi rivolgere i reclami



## **Premessa**

Il Gruppo Sereni Orizzonti si occupa di assistenza qualificata ad ospiti in situazioni di disagio e disabilità. Sereni Orizzonti ha sede ad Udine e, nel corso degli oltre 20 anni di attività, ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali dislocati oggi in tutta Italia. La Sereni Orizzonti è azienda leader nel settore socio-assistenziale e sanitario, investendo le proprie risorse nella gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.), Comunità protette a media e alta assistenza (CPM e CPA), Comunità alloggio Residenziale, Centri Diurni Integrati (C.D.I).

La Struttura residenziale psichiatrica per trattamenti terapeutico-riabilitativi a carattere intensivo – SRP2 – CPA (comunità protetta – alta assistenza) denominata "San Giovanni Bosco" (per una capacità ricettiva complessiva di 20 posti tecnici afferenti alla UO Psichiatria 1, ubicata in via Molinarolo n. 1, Alta Valle Intelvi (CO), iscritta al n. 1152 del Registro Regionale delle Strutture Accreditate e gestita dall'Ente "Sereni Orizzonti 1 S.p.A." (Codice Fiscale: 02833470301), avente sede legale in via Vittorio Veneto n. 45, Udine, è autorizzata all'esercizio e accreditamento con deliberazione numero 183 del 25.03.2021;

## **Quadro normativo**

Nel rispetto delle normative sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, in particolare del Decreto Legislativo del 9 aprile 2008, n. 81, la società garantisce ambienti di lavoro salubri e sicuri, in linea con i parametri strutturali e gestionali attualmente richiesti.

La Sereni Orizzonti assicura la riservatezza delle informazioni in suo possesso e ottempera al D.lgs. n. 196/03 relativo al trattamento dei dati personali. A riguardo, sono messe in atto specifiche procedure per la protezione dei dati, che sono trattati da soggetti a cui è affidata formalmente la responsabilità e la riservatezza del trattamento sia su supporto informatico che cartaceo.

Al tempo stesso, in base al principio di trasparenza e completezza delle informazioni, è nostra cura fornire dati comprensibili, accurati e completi.

## **La Carta dei Servizi**

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi, avviatosi nel nostro paese fin dal gennaio 1994 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzie al cittadino in quanto utente dei Servizi Pubblici.

La Carta dei Servizi si propone come strumento che, attraverso l'informazione, la partecipazione degli Utenti e la valutazione della qualità, esercita un'azione essenzialmente di tutela degli Ospiti.

La Carta dei Servizi si rivolge all'utente ed alla sua famiglia affinché possa accedere alla struttura con consapevolezza, avendo cioè, tutte quelle informazioni che gli consentono di fare una scelta consapevole, nonché di usufruire dei suoi servizi con trasparenza e facilità.

Quali sono le attività svolte dall'*équipe*?

Quali costi ha il servizio?

A chi mi devo rivolgere per...?

Queste, e tante altre, le domande a cui il Documento vuole rispondere con semplicità e soprattutto con un linguaggio chiaro e fruibile a tutti, poiché mezzo e strumento per facilitare la relazione con la realtà della Comunità e con tutti i suoi collaboratori.

### L'orientamento Terapeutico

Le Comunità accolgono Ospiti i cui pregressi percorsi terapeutici, e spesso l'associata situazione di fragilità sociale, richiedono per gli stessi un percorso riabilitativo residenziale.

La CPA vuole essere uno strumento atto a favorire e facilitare un programma terapeutico finalizzato al recupero di competenze individuali e alla promozione delle capacità del soggetto, siano queste cognitive, funzionali, relazionali ed emotive. Pertanto, si vuole operare una presa in carico della *persona*, soggetto "*unico ed irripetibile*", attraverso la realizzazione di programmi che sostengano e facilitino il percorso individuale, ma che favoriscano l'incontro con l'altro.

I programmi ed i progetti riabilitativi vogliono ispirarsi ad un modello che vuole l'Utente al centro del proprio percorso terapeutico come *attore attivo e partecipe*.

I programmi riabilitativi si ispirano alla promozione, intesa come *empowerment*, delle risorse individuali, sostenendo la crescita e l'autonomia dell'individuo.

La progettualità ha quale scopo primario, quello d'individuare obiettivi condivisi fra i vari attori coinvolti, in *primis* l'Ospite e, laddove possibile, il nucleo familiare, assistenti sociali e/o servizi invianti, considerando l'intervento tanto più efficace, quanto più sia in grado di perseguire le vere esigenze della

persona, ancorando così alla realtà soggettiva ed al contesto sociale e relazionale, il programma terapeutico che trova compimento nel benessere dell'individuo.

In particolar modo, nell'ottica di un reinserimento dell'Ospite nel tessuto sociale, obiettivo primario divengono le *life skills*, ovvero tutte quelle abilità che consentono allo stesso di attivare le proprie competenze cognitive, emotive e relazionali in maniera efficace.

Coerentemente con l'obiettivo di *co-costruire* un progetto che emerga da una condivisione di significato fra *Ospite e Comunità*, intesa come luogo fisico e sociale, tutte le attività riabilitative si

collocano tra mondo interno e mondo esterno del paziente, ambiente sociale e sfera individuale, cercando di rispondere alle necessità dell'individuo in maniera fortemente individualizzata e contestualizzata.

La presa in carico dell'Ospite da parte delle figure operanti vuole essere fortemente integrata e multidisciplinare.

La validità del lavoro svolto, coerentemente con quanto affermato, viene misurata sulla base di processi di valutazione che si affidano all'equipe in condivisione con l'Ospite, con la famiglia ed i servizi coinvolti (servizi sociali comunali, CPS, SIL, ASST, ecc.).

### ~ **Presentazione della CPA "San Giovanni Bosco"**

CPA "San Giovanni Bosco" nasce dalla necessità di allargare l'offerta dei servizi sulla base dei bisogni degli Ospiti, della rete familiare, sociale e territoriale. Sita in Alta Valle Intelvi (Co) Loc. Pello, in Via Molinarolo1, accoglie pazienti affetti da patologie di tipo psichiatrico, con diagnosi di schizofrenia, gravi disturbi del comportamento e dell'umore, disturbi borderline di personalità.

Realizza programmi individualizzati, sottolineando l'unicità di ogni persona, favorendo e promuovendo le competenze relazionali di ciascun individuo. Ogni attività della Comunità si basa sul principio della cooperazione reciproca e della promozione delle risorse individuali, essa non deve e non vuole essere un luogo di cura bensì di vita, dove ciascun ospite possa essere fautore attivo del proprio benessere e attore partecipe nella vita del gruppo. Compatibilmente con le esigenze di ciascun Ospite, la Sereni Orizzonti spa mira a costruire una rete con i servizi territoriali, al fine di promuovere l'inserimento "della Comunità nella Comunità", dando quanto più possibile ai nostri Ospiti la possibilità di vivere esperienze importanti per la socializzazione. Le Comunità mirano ad una sensibilizzazione del territorio, coinvolgendo i propri professionisti in un dialogo con gli stakeholder, consapevoli che la riabilitazione passa attraverso la realtà sociale in cui una Struttura opera e con la quale interagisce.

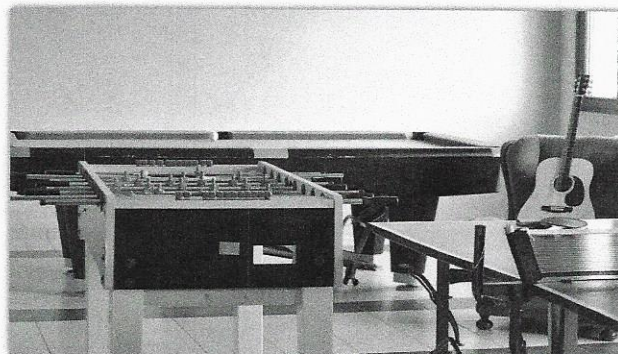
## *✎ Descrizione della struttura*

Il presidio, posto in una vasta area verde, accoglie 20 posti letto così suddivisi:

CPA “San Giovanni Bosco”, con capacità ricettiva di 20 posti letto

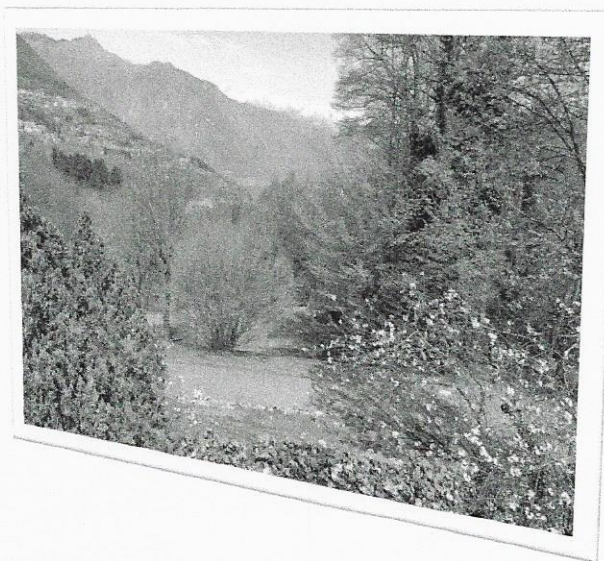
Il piano terra è adibito a locali di servizio come sala lettura, sala polifunzionale, sala da pranzo, sala per le attività ludiche, condivisi da entrambe le comunità.

### *Sala attività ludiche*



La struttura è provvista anche di un parco interno alla proprietà immobiliare e di posti auto privati al servizio dei visitatori.

### *Il parco*

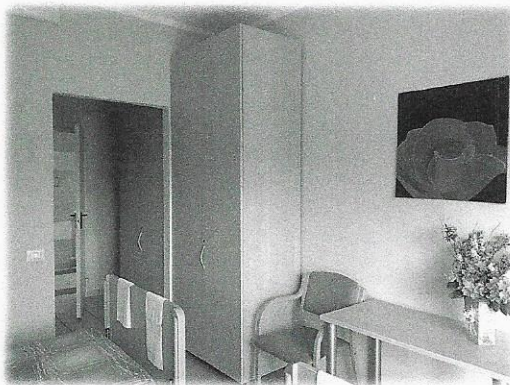


- al primo piano, composta da 4 camere doppie e 2 singole, un locale in uso al Personale per l'assistenza agli ospiti, un locale di deposito della biancheria sporca e un locale per la biancheria pulita ed un ambulatorio.
- al secondo piano, composta da 4 camere doppie e 2 singole, un locale in uso al Personale per l'assistenza agli ospiti, un locale di deposito della biancheria sporca e un locale per la biancheria pulita, un ambulatorio ed un soggiorno con tv.

A servizio degli ospiti sono presenti servizi igienici già predisposti per l'eventuale utilizzo da parte di persone disabili, oltre ad un bagno assistito per doccia ad ogni piano.

Dal primo piano si potrà accedere ad un ampio terrazzo dal quale si può raggiungere, tramite un rampa di scale, l'area giardino posta al piano terra.

## *Le camere*



## *☞ Come raggiungerci*

Le Comunità si trova in Via Molinarolo 1 – Alta Valle Intelvi (Co) Loc. Pello Intelvi.

*Arrivando con l'automobile:*

- **Da Milano:** Autostrada A9 Milano – Laghi, direzione Milano – Chiasso, uscita Como Nord, seguire le indicazioni per Menaggio (Como) percorrendo la sponda sinistra del lago, arrivando in località Argegno (Como) si seguono le indicazioni per la Val d'Intelvi.
- **Da Colico (Lecco):** seguire le indicazioni per Menaggio (Como) – Como percorrendo la sponda destra del lago, arrivando in località Argegno (Como) si seguono le indicazioni per la Val d'Intelvi.

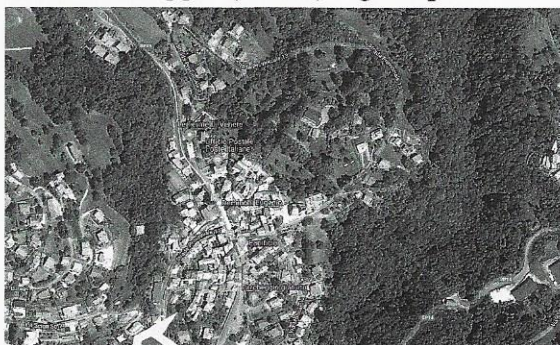
*Arrivando con il treno:*

- **Da Milano:** Linee F.S. (da Milano a Como S. Giovanni), prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata di Località Pello Intelvi(Co)

*Arrivando con il pullman:*

- **Da Como:** prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata di Località Pello Int.(Co)
- **Da Colico (Lecco):** prendere il pullman SPT direzione Como, scendere alla fermata in località Argegno (Como) e prendere il pullman SPT direzione Località Lanzo Intelvi alla fermata di Località Pello Int.(Co)

In zona sono facilmente raggiungibili (anche con servizi C.R.I.), il Centro ortopedico di Alta Valle Intelvi (CO) Loc. di Lanzo Intelvi, l'ospedale di Menaggio (Como) e gli ospedali di Como.



## Articolazione delle responsabilità

- Legale Rappresentante ing. MELUZZI Gabriele
- Direttore Sanitario Dott. ZIZOLFI Salvatore
- Referente regionale Dott. CHIAVICATTI Davide
- Coordinatore di struttura LUNG Elena
- Medico psichiatra Dott. BOLLINI Franco

## L'equipe

- Direttore Sanitario;
- Medici Psichiatra;
- Coordinatore;
- Infermieri;
- Tecnici della riabilitazione psichiatrica / educatori
- ASA/OSS;
- Addetto alle Pulizie;

L'equipe si riunisce settimanalmente per definire obiettivi a breve termine. Tutti i professionisti sono a disposizione per colloqui periodici.

La programmazione delle attività è settimanale e gli interventi sono mirati e personalizzati secondo le risorse e le necessità di ciascun paziente.

Tutti i professionisti sono dotati di cartellino di riconoscimento.

## SERVIZI OFFERTI

La CPA San Giovanni Bosco sviluppa programmi assistenziali e riabilitativi personalizzati integrando interventi medici, medici specialistici psichiatrici, infermieristici, psicoeducativi e riabilitativi, socio-sanitari, e alberghieri.

### ✓ Servizi Medici e Medici Specialistici

L'assistenza medica è garantita dal MMG Medico di Medicina Generale, mentre per quella medica specialistica si farà ricorso al SSN.

### ✓ Servizi Medici Psichiatrici



La CPA San Giovanni Bosco riconosce la centralità operativa del Medico Psichiatra.

Il Medico Psichiatra coordina il lavoro di equipe e, attraverso lo strumento dell'equipe, valuta e seleziona le proposte di inserimento degli Ospiti, li accoglie all'ingresso, formula la diagnosi, prescrive la terapia farmacologica, sviluppa verifica e implementa nel tempo il progetto terapeutico riabilitativo ed assistenziale individuale così come di gruppo, e tal fine effettua colloqui psichiatrici e psicologici così come indagini psicodiagnostiche e interventi psicoterapici individuali e di gruppo.

Mantiene e coltiva i rapporti con gli Enti Inviati.

Il Medico Responsabile in particolare, sentiti i Colleghi Psichiatri e l'Equipe, si interfaccia in modo esclusivo con l'Autorità Giudiziaria, e con gli Avvocati Difensori degli Ospiti autori di reato.

✓ **Servizi Infermieristici**

L'Infermiere Professionale garantisce una copertura nell'arco delle 24 ore; si occupa della somministrazione delle terapie farmacologiche, collabora con il medico, lo psichiatra, l'educatore e tutta l'equipe socio-sanitaria.

Si occupa della giacenza e della gestione dei farmaci.

✓ **Servizi Psicoeducativi e Riabilitativi**

A cura di Educatori Professionali e di Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, con tutta una serie di attività:

- Attività di Cura di Sé e dei Propri Spazi  
Affiancamento nell'igiene personale, nella cura della camera, nella gestione della quotidianità e dei ritmi giornalieri.
- Attività Ricreative
- Attività Risocializzanti e Riabilitative  
Vengono svolte attività riabilitative attraverso la realizzazione di laboratori e momenti di lavoro in gruppo ed individuali, con l'obiettivo di poter reinserire l'Ospite, eventualmente, nel proprio contesto familiare e sociale
- Attività Creative ed Espressive  
Laboratori di bricolage, pittura, cineforum, laboratori teatrali.
- Interventi Specifici di Stimolazione Cognitiva
- Uscite sul territorio

Gite, escursioni e vere e proprie vacanze comunitarie in località montane o balneari.

- Attività Sportive

E' prevista un'offerta di nuoto, palestra, ginnastica, tennis, calcio, footing, per gli Ospiti in grado di raccogliercela, con cadenza di almeno una volta la settimana.

- Inserimenti lavorativi

Borse Lavoro, Avviamento a lavoro

- Inserimento scolastico e corsi professionali

Grazie alle relazioni sociali cui l'utente può accedere, per l'atmosfera positiva caratteristica dei gruppi di formazione, la condivisione di una stessa meta, il diploma, l'accoglienza e l'ambiente stesso costituiscono una dimensione terapeutica-riabilitativa assai rilevante.

✓  SERVIZI socio-sanitari

Gli operatori ASA ed OSS garantiscono affiancamento ed assistenza nella quotidianità e, in particolar modo, sui bisogni primari.

Sono anche fautori attivi di momenti di animazione all'interno ed all'esterno della Comunità ed eventualmente affiancano l'Educatore durante le attività terapeutiche-riabilitative.

✓  SERVIZI Alberghieri

Servizio di Lavanderia sia per gli indumenti personali degli ospiti che per la biancheria piana, è fornito da una azienda esterna che rifornisce la Comunità con cadenza settimanale. E' premura della suddetta struttura l'implementazione del corredo di ogni singolo ospite e della successiva etichettatura che facilita il riconoscimento degli indumenti.

Servizio di ristorazione, anch'esso affidato ad una ditta esterna

Servizio Pulizie degli Ambienti

La pulizia degli ambienti è garantita da personale addetto sebbene la Comunità stimoli gli ospiti a partecipare durante momenti di cura degli spazi personali e comuni.

## ✧ Formazione e aggiornamento del Personale

A cadenza programmata vengono effettuati incontri di formazione ed aggiornamento per il Personale allo scopo di migliorarne conoscenze, competenze e abilità.

I corsi hanno l'obiettivo di formare e informare i partecipanti in merito agli aspetti e ai contenuti di carattere riabilitativo, assistenziale e di approfondimento di temi legati alla salute mentale.

La Sereni Orizzonti spa è attenta al benessere degli operatori nel contesto lavorativo e sposa una politica di prevenzione dello stress al fine di migliorare la qualità del lavoro. A questo scopo, a fianco alla formazione più accademica, trovano ampio respiro percorsi di approfondimento con l'obiettivo di:

- migliorare la comunicazione interpersonale;
- favorire le relazioni all'interno del gruppo di lavoro;
- offrire al personale strumenti per riconoscere ed affrontare stati di stress;
- facilitare la risoluzione dei conflitti.

Gli interventi sono integrati da ciclici questionari sulla qualità del lavoro che consentono una analisi più approfondita del bisogno reale. Sono inoltre previsti incontri periodici di supervisione con lo psicologo, nonché eventuali colloqui individuali. I professionisti consulenti sono tenuti alla formazione continua secondo l'indicazione di ciascun ordine di categoria.

## ✧ Procedure per l'accoglienza

La richiesta di ammissione deve pervenire in Struttura corredata da una relazione clinica. L'invio può avvenire previa e-mail al indirizzo: [sangiovanni.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it](mailto:sangiovanni.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it)

L'ente inviante viene contattato per un colloquio di approfondimento e per una visita delle Comunità.

La domanda sarà quindi valutata dall'équipe, la quale condividerà con l'ospite, la famiglia ed il servizio inviante (solitamente il CPS oppure l'ATS di competenza) gli obiettivi dell'inserimento, a cui seguirà la stesura del PTR.

Se considerato idoneo l'inserimento, in seguito viene stabilita la data d'ingresso e le modalità d'accesso più opportune alla persona e alla situazione, inclusa la possibilità d'introdurre l'ospite gradualmente alla vita della comunità.

All'ingresso in CPA vengono consegnati:

- Carta dei Servizi;
- modulo per l'inventario degli effetti personali;
- regolamento interno;

- consenso informato alla cura;
- diritto alla privacy;

All'ingresso in Comunità l'ospite, ed eventuali accompagnatori o familiari, vengono accolti dal medico psichiatra, coordinatore e da un educatore che introduce la persona alla vita della Comunità, aiutandolo a sistemarsi nella propria camera, rispondendo a tutte le sue domande e ovviamente presentandolo agli altri ospiti della comunità.

L'infermiere incontrerà l'ospite e i familiari, per raccogliere informazioni medico-sanitarie e relative alle terapie farmacologiche.

Nel caso in cui non vi sia immediata disponibilità all'accoglienza, le domande saranno poste in lista d'attesa.

Il criterio di gestione della medesima è prevalentemente cronologico, salvo casi particolarmente gravi o richieste urgenti alle quali, nel limite del possibile, si cerca di dare priorità.

### ✎ Retta

La retta giornaliera per la CPA è a carico del SSN ed è quantificata in relazione alla normativa vigente di Regione Lombardia o a specifiche delibere in accordo con l'ATS competente.

Non è richiesto un deposito cauzionale.

La retta è comprensiva della quota alberghiera (che include anche un servizio di lavanderia) e delle spese relative all'ambito educativo, assistenziale, psichiatrico, riabilitativo degli specialisti operanti in Comunità. Per i servizi esclusi da tale costo si rimanda al paragrafo successivo.

### ✎ I servizi non inclusi nella retta

E' possibile per l'ospite usufruire di alcuni servizi non inclusi nella retta:

- trasporto con un mezzo della Struttura ed un accompagnatore per attività extra-ordinarie e non legate alla programmazione della Comunità;
- trasporto con ambulanza esterna;
- soggiorni esterni con pernottamento fuori dalla struttura;
- trasporto per le visite mediche personali a richiesta e/o per l'invalidità civile;
- supervisione (si veda il paragrafo "Dimissioni e Supervisione")

## Ufficio Relazioni con il Pubblico/Servizio Amministrativo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, normato e definito all'interno della **Carta dei Servizi** e da specifico atto di istituzione, funge anche da amministrazione e Segreteria della Comunità, in modo da integrare e coordinare i servizi offerti in un unico Ufficio Referente, garantendo quindi uno snellimento delle pratiche e un miglior intervento a favore dell'Utente.

L'ufficio gestisce le pratiche amministrative che riguardano:

- Comuni: per certificati e cambi di residenza.
- A.T.S. di appartenenza e relativi uffici: per scelta e revoca del medico o richieste di invalidità.
- Ospedali zonali: per visite e ricoveri.
- Contatti con CPS, assistenti sociali, Enti e Associazioni di volontariato.

### Trasferimento in Ospedale

In caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono immediatamente informati dal personale della comunità.

Per ogni Ospite è predisposta, in cartella clinica, una scheda personale con patologie, terapie e recapiti telefonici utili in caso di ricovero urgente.

### Dimissioni e Supervisione

Al momento della dimissione, l'equipe stila una relazione relativa al progetto educativo posto in essere nel periodo di accoglienza, condivide queste informazioni con l'ospite e con, conformemente al decreto sulla privacy, i soggetti coinvolti: la famiglia, i Servizi Territoriali, il Tutore, etc...

In caso di rientro presso il proprio domicilio, l'equipe è a disposizione per un *periodo di supervisione*, con modi e tempi da definirsi per ogni singolo caso, la supervisione può includere visite a domicilio, consulenze specialistiche con lo psicologo e lo psichiatra.

La comunità s'impegna comunque a consentire, nel miglior modo, i trasferimenti e le dimissioni affiancando ospite e familiari nelle scelte in maniera concreta.

## Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria

La documentazione sanitaria contiene una serie di informazioni sanitarie, anagrafiche, giuridiche relative all'assistito che, per la loro natura strettamente personale, devono essere trattate e conservate con particolare cura.

La documentazione sanitaria è custodita nel locale Ambulatorio e la gestione è affidata alla Direzione Sanitaria.

I familiari possono prendere visione della documentazione sanitaria in presenza del medico di struttura, previo appuntamento; possono far richiesta di copia della documentazione sanitaria compilando l'apposito modulo da ritirare in segreteria.

All'atto della presentazione della domanda sarà accertata, a cura del personale preposto, l'identità personale del richiedente dietro presentazione di un documento di identità personale.

Il termine per il rilascio della copia conforme è di 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

La copia del documento sanitario è consegnata in busta chiusa recante la firma del Medico e la scritta del nome dell'Ospite.

### **Organizzazione quotidiana**

- Sveglia, affiancamento, supervisione o aiuto nell'igiene personale in base al progetto educativo individuale. Sistemazione camere.
- Colazione
- Riunione giornaliera per l'organizzazione e la condivisione con gli ospiti del programma della giornata.
- Attività riabilitative programmate
- Preparazione della sala da pranzo
- Pranzo
- Riordino degli spazi comuni.
- Spazio autogestito: gli ospiti scelgono in autonomia come trascorrere il loro tempo.
- Attività destrutturate ( ricreative ) e merenda.
- Attività.
- Momento libero.
- Cena
- Momento di condivisione con l'operatore
- Preparazione per il riposo notturno

### **Oggetti di valore e denaro**



Gli oggetti di valore sono custoditi dal personale della struttura in apposita cassetta. In caso non si voglia usufruire di tale disponibilità, la struttura non si assume la responsabilità di eventuale perdita o rottura dell'oggetto. Il denaro, invece, viene custodito in cassetta di sicurezza a parte e Gestita dal responsabile nominato della struttura con firma di apposita modulistica ad ogni prelievo e specificata ogni uscita.

### **Il ruolo della famiglia**



La Sereni Orizzonti considera la famiglia parte integrante della vita dell'ospite e della comunità tutta. Invita i familiari ad essere promotori attivi di iniziative e ad interfacciarsi con il personale per qualsiasi problema.

Per questo motivo la Direzione e tutto il personale sono a disposizione per:

- ✓ renderle protagoniste della vita della comunità;
- ✓ informarle circa le attività svolte;
- ✓ confrontarsi e raccogliere eventuali criticità riscontrate;
- ✓ sottoporre ai familiari i questionari di soddisfazione.



### **Orario visite e permessi di uscita**

Gli orari e i giorni delle visite sono flessibili allo scopo di agevolare il più possibile la presenza dei familiari e degli amici. Gli orari sono da intendersi ad esclusione dei pasti e dopo le ore 18.30.

Per quanto concerne le autorizzazioni di uscite nell'arco della giornata è gradito il preavviso almeno due giorni prima per evitare di accavallarsi con la programmazione delle attività e/o di eventuali visite mediche programmate. Per le autorizzazioni al pernottamento fuori dalla struttura è necessario compilare un modulo. Per le autorizzazioni al pernottamento fuori dalla struttura è necessario telefonare con qualche giorno di anticipo al fine di poter preparare un piccolo bagaglio ed eventuali terapie farmacologiche e affinché vi sia il tempo necessario per un parere dell'equipe. Per eventuali reclami è possibile rivolgersi alla direzione o compilare l'apposito modulo disponibile in apposito locale.



### **Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**

In adempimento della legge n. 196 del 2003, la Comunità garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'ingresso in Comunità, viene richiesto all'ospite o amministratore di sostegno o tutore il consenso al trattamento dei propri dati personali e altra modulistica finalizzata al trattamento sanitario.



### **Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche**

Nella struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

### **Piani di miglioramento**

In relazione ai piani di miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- favorire la partecipazione degli utenti e dei familiari al miglioramento del servizio
- consolidare e potenziare le attività educative e di animazione.
- coinvolgere e sensibilizzare il territorio



☞ Come e a chi rivolgere le lamentele

I reclami possono essere inoltrati attraverso l'apposito modulo predisposto da consegnare al Coordinatore della Comunità. La Comunità ha predisposto una raccolta per l'inoltro di eventuali lamentele e/o suggerimenti da parte dei parenti e degli ospiti. E' a disposizione di tutti un modulo prestampato che si può ritirare presso la Comunità stessa e può essere compilato anche in forma anonima. La Direzione vaglierà le varie osservazioni e provvede in modo celere ad intervenire con azioni migliorative.

Tutti i moduli compilati vengono presi in considerazione e il Consiglio dei Parenti può essere occasione di aggiornamento e di confronto in merito agli interventi svolti dall'Istituto in favore del benessere degli Ospiti e del contesto residenziale.



[www.sereniorizzonti.it](http://www.sereniorizzonti.it)

SRP2 - CPA "San Giovanni Bosco"

Alta Valle Intelvi (CO), 22024

Loc. Pello, via Molinarolo n°1

Tel. 031/833590

E-mail: [sangiovanni.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it](mailto:sangiovanni.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it)