



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

## CARTA DEI SERVIZI



### SRP2 - CPM "Villa Maria"

Tel. 031/841221    via Martino Novi 15, Loc. Lanzo, Alta Valle Intelvi (CO), 22024  
*sito internet: [www.sereniorizzonti.it](http://www.sereniorizzonti.it)*  
*e-mail: [villamaria.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it](mailto:villamaria.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it)*

## **Indice**

- Premessa
- La Carta dei Servizi
- I principi ispiratori della Carta dei Servizi
- Gli interventi nell'area della salute mentale: l'offerta dei servizi
- L'orientamento terapeutico
- Presentazione e mission della Comunità
- Descrizione della struttura
- Come raggiungerci
- Articolazione delle responsabilità
- L'equipe
- Programma di attività ed assistenza
- Formazione e aggiornamento del personale
- Procedura di accoglienza
- Retta
- I servizi non inclusi nella retta
- Servizio Amministrativo
- Trasferimento in ospedale
- Dimissioni e Supervisione
- Organizzazione quotidiana
- Servizi alberghieri
- Ruolo e coinvolgimento delle Associazioni di Volontariato
- 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 a media intensità riabilitativa – SRP2 – CPM-1 (comunità protetta – media assistenza) denominata "Villa Maria" (cod. 019643) per una capacità ricettiva complessiva di 18 posti tecnici afferenti alla UO Psichiatria 1, ubicata in via Martino Novi n. 11, Alta Valle Intelvi (CO), iscritta al n. 1102 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 ed è autorizzata e accreditata con la deliberazione numero 278 del 06.05.2021.

## 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'èquipe?

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.

## **I principi ispiratori della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

- *Uguaglianza*: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, valorizzando l'unicità di ciascuno individuo.
- *Imparzialità*: obiettività, giustizia ed imparzialità sono i principi fondamentali nella relazione con l'utenza.
- *Continuità*: la Comunità assicura l'assistenza necessaria a garantire continuità e regolarità nelle cure.
- *Partecipazione*: la Comunità promuove la partecipazione attiva degli ospiti e dei familiari, promuovendo e condividendo obiettivi, progetti e proposte. S'impegna inoltre ad incentivare e consolidare una rete di relazioni con associazioni ed enti di volontariato sul territorio.
- *Efficienza ed efficacia*: per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo di raggiungere i fini preposti

## **Su questi criteri si basa la valutazione del nostro operato:**

### **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 residenzialità 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...).

### **Presentazione e mission della Comunità "Villa Maria"**

La CPM "Villa Maria" nasce dalla necessità di allargare l'offerta dei servizi sulla base dei bisogni degli Ospiti e delle famiglie. Sita nel centro di Lanzo, Alta Valle Intelvi (CO) accoglie Ospiti affetti da patologie di tipo psichiatrico.

La Comunità 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.

La decisione di costituire delle Comunità di tali dimensioni è dipesa dal desiderio di ricreare un ambiente quanto più familiare possibile.

Compatibilmente con le esigenze di ciascun Ospite, la società 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.

La Comunità mira 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.

Foto facciata della Comunità



### Descrizione della Struttura

▪ La Comunità “Villa Maria” è così organizzata:

Villetta:

- tre camere singole con bagno;
- una camera doppia con bagno;
- un locale del Personale
- un terrazzo
- ambulatorio
- sala attività
- locale biancheria sporca e locale biancheria pulita
- ufficio amministrativo

Struttura principale, primo piano dispone di:

- tre camere singole e due camere doppie;
- tre bagni;
- un bagno assistito
- un soggiorno occupazionale;
- terrazzo;
- un locale del Personale

locale biancheria sporca e locale biancheria pulita

Salone piano terra “villa Maria ”



- Secondo piano della struttura principale dispone di:
  - quattro camere singole e una camera doppia;
  - tre bagni;
  - soggiorno;
  - due terrazzi.
  - locale biancheria sporca e locale biancheria pulita



La Comunità sopradescritta usufruisce di locali comuni situati al piano terra e al piano interrato, quali il soggiorno occupazionale, sala da pranzo, ambulatorio, ufficio, servizi, spogliatoi, cucina, dispensa, depositi, due verande e ascensore



### **Come raggiungerci**

#### **In automobile:**

Provenendo da Como, percorrere la SS340 Regina fino ad Argegno, svoltando poi sulla SP13 direzione Lanzo, Alt Valle Intelvi. (36,5 Km)

Provenendo da Milano, percorrere l'autostrada A9 direzione Como, uscita Como nord; prendere la SS340 Regina a Cernobbio fino ad Argegno, svoltando poi sulla SP13 direzione Lanzo, Valle d'Intelvi. (81,7 Km)

#### **Mezzi pubblici**

Ferrovie Nord Milano: da Milano Cadorna per Como Lago

### Articolazione delle responsabilità

Legale Rappresentante	Dott. Gabrielle MELUZZI
Direttore sanitario e medico psichiatra	Dott. Salvatore ZIZOLFI
Medico Psichiatra	Dott. Franco BOLLINI
Referente regionale	Dott. Davide CHIAVICATTI
Coordinatrice di struttura	Elena LUNG

### ✧ L'equipe

Direttore Sanitario

Medico 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.

### SERVIZI OFFERTI

La CPM Villa Maria 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 CPM Villa Maria riconosce la centralità operativa del Medico Psichiatra.



Il Medico Psichiatra coordina il lavoro 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 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 palestra, ginnastica, calcio, footing, per gli Ospiti in grado di raccogliarla, 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

Il servizio di lavanderia, sia per gli indumenti personali degli ospiti che 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.

### Telefono

E' possibile ricevere telefonate in Comunità in orari da concordarsi a seconda delle necessità dei singoli casi, sempre e comunque non oltre le ore 20.30 salvo urgenze.

Gli Ospiti possono usufruire del telefono della Struttura, previo accordi con l'Operatore referente.

### Televisione

La Comunità è dotata di un televisore situato nel soggiorno della sala da pranzo comune.

### Oggetti di valore e denaro

Qualora l'ospite, i familiari o l'amministratore di sostegno, lo considerino necessario, il denaro può

essere custodito, previa firma di apposita modulistica ad ogni prelievo, dal personale della comunità in apposita cassetta. Lo stesso per quanto riguarda piccoli oggetti preziosi.

### **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 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 socio-sanitaria. L'invio può avvenire previa mail al indirizzo [villamaria.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it](mailto:villamaria.altavalleintelvi@sereniorizzonti.it).

Sarete contattati per un colloquio di approfondimento e per una visita della CPM.

La domanda sarà quindi valutata dall'equipe, la quale condividerà con l'ospite, la famiglia ed il servizio inviante gli obiettivi dell'inserimento, a cui seguirà la stesura di progetto educativo individuale.

In seguito verrà stabilita la data d'ingresso e stabilite le modalità d'accesso più idonee alla persona ed alla situazione, inclusa la possibilità d'introdurre l'ospite gradatamente alla vita della comunità e pertanto attraverso un breve periodo d'inserimento diurno.

All'ingresso in Comunità vengono consegnati:

- carta dei Servizi;
- modulo per l'inventario degli effetti personali;
- regolamento interno;
- consenso informato;
- diritto alla privacy;
- impegnativa di pagamento retta.

All'ingresso in Comunità l'ospite, ed eventuali accompagnatori o familiari, vengono accolti dal medico psichiatra, il 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 è quantificata in relazione alle disposizioni contrattuali con il SSN.

La retta è comprensiva della quota alberghiera che include anche un servizio di lavanderia, e delle spese di assistenza socio-sanitarie, relative agli 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 in ambulanza,
- 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")

## **Servizio Amministrativo**

La segreteria ha il compito di accettare i versamenti delle rette di degenza e di rilasciare le relative fatture. La segreteria è contattabile al numero 0432 506519 tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 18:00 tale servizio è disponibile a chiarire il significato della retta e dei costi sostenuti.

L'ufficio amministrativo interno alla CPM contattabile al numero 031841221, gestisce le pratiche amministrative che riguardano:

- Comuni: per certificati e cambi di residenza.
- A.S.L. di appartenenza e relativi uffici: per scelta e revoca del medico o richieste di invalidità.
- Ospedali zonali: per visite e ricoveri.

Lo stesso infine, gestisce i pagamenti relativi ai servizi non inclusi nella retta.

## **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.

Per le necessità di trasferimento degli Ospiti in Ospedale (ricovero, Pronto Soccorso, visite mediche), la Comunità mette a disposizione il servizio ambulanza.

## **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 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.

### Organizzazione quotidiana

<u>ORE</u>	<u>ATTIVITA'</u>
7.00-8.30	Sveglia, affiancamento, supervisione o aiuto nell'igiene personale in base al progetto educativo individuale. Sistemazione camere.
8.45-9.00	Colazione.
9.00-10.00	Riunione giornaliera per l'organizzazione e la condivisione con gli ospiti del programma della giornata.
10.00-11.30	Attività.
11.30-12.00	Preparazione della sala da pranzo.
12.00-13.00	Pranzo.
13.00-14.00	Riordino degli spazi comuni.
14.00-15.00	Spazio autogestito: gli ospiti scelgono in autonomia come trascorrere il loro tempo.
15.00-16.00	Attività destrutturate ( ricreative ) e merenda.
16.00-17.30	Attività.
17.30-18.00	Momento libero.
18.00-18.30	Cena..
18.30-19.30	Momento di condivisione con l'operatore.
19.30-20.30	Preparazione per il riposo notturno.

## **Il ruolo della famiglia**

Consideriamo 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.

Le Comunità inoltre valorizza il ruolo delle famiglie caldeggiando il costituirsi di un "Consiglio dei parenti" che si faccia portavoce d'esigenze e sostenitore d'iniziative.

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

La Direzione ha scelto di non vincolare gli orari di ricevimento di parenti e conoscenti degli ospiti, allo scopo di agevolarne il più possibile la presenza.

È possibile, inoltre, pranzare all'interno della struttura con il proprio familiare avvisando il giorno prima. Le autorizzazioni di uscite nell'arco della giornata non necessitano di preavviso, al momento della stessa verrà fatto 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 accettazione.

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

In adempimento della legge n.675 del 31/12/96, 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 il consenso alla trattazione dei propri dati personali .

## **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 da consegnare al Coordinatore della Comunità. La Comunità ha predisposto una cassetta 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 l'Accettazione e può essere compilato anche in forma anonima.

La Direzione vaglia 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.





SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

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

SRP2 - CPM "VILLA MARIA"

Alta Valle Intelvi (CO), 22024

Loc. Lanzo, via Martino Novi n°15

Tel. 031/841221

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