



## *ASSOCIAZIONE IL FOCOLARE DI SANTA MARIA DI LORETO*

COMUNITA' PROTETTA ALTA ASSISTENZA- CPA

### ANGELI CUSTODI

Via Roma 33 – Dizzasco (Co)

Tel. 031.821572

e-mail: [comunita.focolare@ilfocolare.info](mailto:comunita.focolare@ilfocolare.info)

Sito internet: [www.ilfocolare.info](http://www.ilfocolare.info)

Struttura Accreditata iscritta al registro Regionale, Regione Lombardia, nr 1097

## SOMMARIO

<b>Presentazione della Associazione “Il Focolare di S. Maria di Loreto” .....</b>	<b>3</b>
<b>La Carta dei Servizi.....</b>	<b>3</b>
<b>I principi ispiratori del servizio .....</b>	<b>3</b>
<b>Obiettivi del servizio e destinatari .....</b>	<b>4</b>
<b>Descrizione della Struttura.....</b>	<b>4</b>
<b>Come raggiungerci.....</b>	<b>5</b>
<b>Contatti .....</b>	<b>5</b>
<b>Servizi Offerti e servizi non inclusi nella retta .....</b>	<b>5</b>
<b>L'équipe .....</b>	<b>6</b>
<b>Programma di attività e assistenza .....</b>	<b>6</b>
<b>Formazione e aggiornamento del personale .....</b>	<b>7</b>
<b>Procedure per l'accesso, dimissione e gestione lista d'attesa .....</b>	<b>7</b>
La lista d'attesa.....	7
Accoglienza dell'ospite.....	7
<b>Stesura PTR e lavoro di rete con il territorio.....</b>	<b>8</b>
<b>La dimissione .....</b>	<b>8</b>
<b>Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria .....</b>	<b>8</b>
<b>Retta.....</b>	<b>8</b>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico .....</b>	<b>8</b>
<b>Organizzazione quotidiana.....</b>	<b>9</b>
<b>Servizi alberghieri .....</b>	<b>9</b>
<b>Orario visite.....</b>	<b>9</b>
<b>Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.....</b>	<b>9</b>
<b>Qualità.....</b>	<b>10</b>
<b>Come e a chi rivolgere i reclami .....</b>	<b>10</b>
<b>Allegati .....</b>	<b>10</b>

## PRESENTAZIONE DELLA ASSOCIAZIONE “IL FOCOLARE DI S. MARIA DI LORETO”

L'Associazione opera nel settore socio-assistenziale e sanitario, risponde ai bisogni e alle linee guida dettate dal Legislatore, promuovendo una politica mirata all'assistenza e alla cura degli Utenti, relazionandosi con gli Enti, le Istituzioni locali e il tessuto sociale, al fine di garantire lo sviluppo sostenibile del territorio di appartenenza.

I servizi sono forniti dall'Associazione secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei costi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità. Sono perseguite anche la motivazione e la valorizzazione del potenziale delle risorse umane interne.

Le indicazioni della politica aziendale trovano esecutività attraverso un sistema di diffusione interno applicato dai vari responsabili, che ha come principale obiettivo i seguenti punti:

- il rispetto dei requisiti contenuti nelle Normative Legislative applicabili;
- il miglioramento continuo;
- la continua soddisfazione delle Parti Interessate, quali Ospiti e loro familiari, Istituzioni territoriali;
- lo sviluppo della strategia di intervento e le azioni di miglioramento delle prestazioni;
- l'individuazione di obiettivi perseguibili e misurabili, la verifica del loro raggiungimento e/o delle necessarie correzioni e integrazioni;
- l'individuazione delle risorse finanziarie necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- l'analisi delle attività per l'individuazione degli impatti e requisiti significativi per la qualità, tra cui, l'analisi delle tecnologie e metodiche impiegate;
- il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la formazione del personale;
- la condivisione del Codice Etico comportamentale;
- la fornitura di adeguata informazione all'esterno.

La Carta dei Servizi sintetizza i requisiti cui l'Associazione deve ottemperare e riporta la sintesi dei principi e delle procedure operative che descrivono i processi.

## LA CARTA DEI SERVIZI

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro paese avviatosi 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.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e Cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i Servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza del percorso intrapreso dai vari Piani Socio Sanitari Nazionali e Regionali, è la centralità dell'utente.

Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio – assistenziale in cui l'operatore di una struttura si concentri sul cittadino – utente, offrendo servizi e prestazioni che il cittadino – utente possa valutare per poter poi scegliere.

Pertanto, per garantire all'utente l'esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati.

## I PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO

- **Uguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni.

- **Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l'ente assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della comunità, in modo da esprimere la propria valutazione, sia essa negativa che positiva.
- **Efficienza ed efficacia:** si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Comunità eroga prestazioni ad alta intensità assistenziale e prestazioni riabilitative.

Il Servizio è destinato a persone con patologia psichiatrica già in carico al CPS di competenza, dunque già seguite da una équipe territoriale che ha il compito di individuare la struttura più idonea per l'utente stesso.

La CPA accoglie persone tra i 18 ed i 65 anni di età.



Per ogni ospite viene redatto, in accordo con lo stesso, un progetto terapeutico individuale (PTR) nel quale sono indicati gli obiettivi che s'intende raggiungere nel periodo di permanenza nella CPA e che saranno coerenti e condivisi con il Piano di trattamento Individuale e dunque con gli obiettivi già individuati dal CPS.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



La Comunità è accreditata 7 posti letto e a contratto per 6 posti letto. È in funzione 365 giorni l'anno con sede a Dizzasco (CO), ove sono collocate altre realtà comunitarie residenziali ed una semi-residenziale.

La CPA può ospitare 7 persone con 2 camere doppie e tre singole. Sono inoltre presenti quattro bagni, tre salottini, una tisaneria ed un ambulatorio.

## COME RAGGIUNGERCI

La CPA si trova in Via Roma 33 – Dizzasco (Co)

*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 Dizzasco (Co)

*Arrivando con il pullman:*

- da Como: prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata di Dizzasco (Co)
- da Colico (Lecco): prendere il pullman SPT direzione Como, scendere alla fermata in località Argegno (Como) e prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi scendere alla fermata di Dizzasco.

## CONTATTI

Direttore Gestionale	Tel. 031.821193 Fax. 031.821193
Direttore Sanitario	Tel. 031.821572 Fax. 031.821193 direzionesanitaria.scd@ifocolare.info
Responsabile della Struttura	Tel. 031.821572 Fax. 031.821193 comunita.focolare@ifocolare.info

## SERVIZI OFFERTI E SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

Sono inclusi nella retta:

- ✓ Servizi alberghieri (pasti, lavanderia, pulizia e sanificazione degli ambienti fornitura di biancheria piana e asciugamani)
- ✓ Attività riabilitative
- ✓ Assistenza medico psichiatrica

- ✓ Assistenza psicologica
- ✓ Assistenza infermieristica
- ✓ Assistenza di Operatori Socio Sanitari
- ✓ Farmacoterapia di pertinenza

Eventuali altre visite o prestazioni specialistiche, qui non incluse, sono a carico dell'ospite che continua ad usufruire del SSR tramite il suo medico di medicina generale. I trasporti che non rientrano in attività specifiche e non a carattere di urgenza sono a carico dell'ospite.

## L'ÉQUIPE

Compongono l'équipe.

- Direttore Sanitario
- Medico psichiatra
- Psicologo-psicoterapeuta
- Infermiere con funzione di responsabile di struttura
- Educatori/Tecnici della riabilitazione psichiatrica
- Infermieri
- OSS.

Sono incaricati della gestione della struttura il Responsabile e un Direttore a cui è dato l'incarico della gestione delle risorse umane e di aspetti amministrativi, degli acquisti, dell'organizzazione del lavoro.

Il personale è riconoscibile dalla divisa e dai cartellini identificatori.

La divisa si distingue a seconda delle funzioni del personale per il colore: polo grigia per gli ausiliari, verde per gli infermieri, blu per gli educatori professionali o TRP.

Medici e psicologi indossano il cartellino di riconoscimento.

## L'ÉQUIPE

L'équipe si riunisce periodicamente.

La Comunità inoltre, usufruisce della consulenza di specialisti esterni.

## PROGRAMMA DI ATTIVITÀ E ASSISTENZA

La CPA propone attività educative, riabilitative, socio-assistenziali individuali e di gruppo.

Le attività sono predisposte dall'équipe in base ai programmi individuali e si distinguono per finalità e specificità.

- ✓ Attività riabilitative: vengono svolte in comunità attività riabilitative attraverso la realizzazione di laboratori e momenti di gruppo ed individuali.
- ✓ Attività creative-espressive: laboratori creativi, pittura, cineforum, laboratori teatrali.
- ✓ Attività culturali: visite a siti d'importanza culturale, monumenti, mostre, teatri e conoscenza ed esplorazione del territorio.
- ✓ Attività ricreative: organizzazione di feste, celebrazioni.
- ✓ Attività per promuovere la socializzazione: la comunità propone attività esterne alla struttura.
- ✓ Assistenza medica ed infermieristica.
- ✓ Assistenza da parte del personale OSS.
- ✓ Assistenza psicologo e del medico psichiatra.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Secondo un piano formativo annuale, a scadenze programmate vengono effettuati incontri di formazione ed aggiornamento per il personale allo scopo di migliorarne conoscenze, competenze e abilità.

Gli interventi sono integrati da questionari sulla qualità del lavoro che consentono un'analisi più approfondita del bisogno reale.

## PROCEDURE PER L'ACCESSO, DIMISSIONE E GESTIONE LISTA D'ATTESA

Le richieste di inserimento possono pervenire presso l'Unità di Offerta alla mail [comunita.focolare@ilfocolare.info](mailto:comunita.focolare@ilfocolare.info).

Ricevuta la richiesta viene programmato un incontro tra i referenti del servizio inviante, l'equipe della comunità, il paziente, i suoi caregivers ed eventuali soggetti preposti alla tutela dello stesso (amministratore di sostegno, tutore). Durante tale incontro si valuta l'idoneità del paziente all'inserimento in struttura.

Il parere di idoneità all'accoglienza, i tempi e la modalità di inserimento in struttura sono comunicati al servizio inviante dalla comunità insieme all'elenco dei documenti da presentare all'ingresso.

Quando non è possibile un'accoglienza a breve termine, il medico psichiatra invia una comunicazione di inserimento della richiesta in lista d'attesa.

La lista d'attesa si basa su tre criteri:

- 1) cronologico (data della ricezione della richiesta)
- 2) idoneità clinica e sanitaria
- 3) urgenza di inserimento

Considerata la disponibilità di un posto, il medico, attenendosi alla lista di attesa, procede a contattare i soggetti invianti l'ospite per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'ingresso in CPA, si passerà ad interpellare il successivo nominativo. Il criterio di gestione della lista di attesa è prevalentemente cronologico, salvo richieste particolarmente urgenti da parte dei servizi alle quali, nel limite del possibile, si cerca di dare priorità.

---

### Accoglienza dell'ospite

Il giorno dell'ingresso l'utente, o chi per esso (tutore, amministratore di sostegno), sottoscrive alla presenza del medico:

- il regolamento della struttura,
- i modelli per la privacy,
- Il consenso informato.

L'ospite dovrà portare:

- ✓ documenti d'identità personale (C.I. Codice fiscale, carta regionale dei servizi, attestato di esenzione alla quota di partecipazione alla spesa sanitaria)
- ✓ eventuale documentazione sanitaria integrativa richiesta dal medico;
- ✓ eventuale decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore.

Il Medico psichiatra accoglie l'ospite, assieme al coordinatore infermieristico, sostiene un primo colloquio e imposta/conferma la terapia farmacologica.

L'educatore affiancherà l'ospite introducendolo alla vita ed ai ritmi della comunità.

## STESURA PTR E LAVORO DI RETE CON IL TERRITORIO

Il PTR è il progetto riabilitativo individuale. In esso sono descritti gli obiettivi e gli interventi, definiti con il CPS e i curanti della CPA, assieme al paziente. La comunità opera in rete con le altre strutture territoriali per la salute mentale, pertanto, al PTR corrisponde un PTI (progetto terapeutico individuale) che il paziente avrà già condiviso con il suo CPS di riferimento con il quale, durante tutto il periodo di permanenza in CPA vi saranno incontri periodici.

## LA DIMISSIONE

La dimissione può avvenire per conclusione del percorso, dimissioni volontarie, per sopraggiunta età, per la necessità di proseguire il percorso terapeutico presso un'altra struttura che può meglio rispondere alle mutate esigenze del paziente.

In caso di dimissione programmata viene definito un incontro tra l'équipe della Comunità, l'ospite, il Servizio Inviante, eventuali familiari o persone delegate alla tutela.

Si definiscono le modalità di dimissione, tempi e organizzazione. In caso di inserimento presso nuova unità di offerta l'équipe è disponibile per incontri con la nuova équipe. Viene redatta una relazione clinica di dimissione.

Il giorno della dimissione viene consegnata una relazione, la documentazione clinica portata dal paziente all'ingresso e copia degli ultimi esami effettuati.

## TEMPI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria è conservata elettronicamente, il cartaceo è custodito in apposito locale rispettando il R.E. 2016/679. La gestione è affidata alla direzione sanitaria.

È possibile fare richiesta di copia della documentazione sanitaria compilando l'apposito modulo da richiedere al responsabile.

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 7 giorni lavorativi con eventuale integrazione entro 30 giorni dalla data della richiesta per un costo pari a € 0,30 a foglio.

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

## RETTA

La retta è a carico dell'ATS.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è normato e definito all'interno della Carta dei Servizi e da specifico atto di istituzione. La Legge 150 del 2000 art 8 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini per garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti.

Attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, mettere in atto i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti



L'URP è contattabile al numero 031821193 tutti i giorni dal lunedì al venerdì ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle 13.30 alle 17.00.

## ORGANIZZAZIONE QUOTIDIANA

Orario	Attività
7.00-9.00	Risveglio e igiene personale
	Colazione
	Somministrazione terapie
9.00-12.00	Riordino camere e soggiorno dopo le colazioni
	Attività educative e riabilitative, uscite, colloqui
12.00-14.00	Preparazione sala da pranzo, pranzo
	Somministrazione terapia
14.00-15.00	Attività di relax, colloqui individuali
15.00-16.00	Attività educative e riabilitative
16.00-16.30	Merenda
16.30-18.00	Attività educative e riabilitative, uscite
18.00-20.30	Preparazione sala da pranzo per la cena, cena, somministrazione terapie e riordino sala da pranzo

## SERVIZI ALBERGHIERI

### Pulizie degli ambienti

Il servizio pulizie è svolto da Personale dipendente, che provvede quotidianamente alla pulizia delle camere e dei locali comuni, mentre la sanificazione completa avviene a scadenze periodiche.

### Lavanderia

Il servizio è gestito da una lavanderia esterna. La struttura contrassegna ogni singolo capo di vestiario degli ospiti con apposita etichetta di riconoscimento. La biancheria personale viene lavata, stirata e consegnata nelle proprie camere. La comunità fornisce asciugamani e biancheria per il letto.

### Servizio cucina

Il menù, approvato dalla direzione sanitaria, esposto in salone e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta a seconda delle condizioni di salute dell'Ospite. I pasti sono preparati nella cucina della adiacente RSA e vengono consumati nel soggiorno della Comunità, trasportati in appositi contenitori e dispensati dal personale incaricato. Tutto il personale che manipola gli alimenti ha frequentato apposito corso di formazione. Per i familiari che lo richiedessero, è possibile consumare il pasto in comunità previa prenotazione in accettazione. Si allega Menù tipo invernale ed estivo.

## ORARIO VISITE

È necessario contattare l'infermiere per accedere alla CPA in visita e concordare l'orario che può variare a seconda delle esigenze della Comunità o dei visitatori stessi.

## TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In adempimento al Regolamento (U.E.) 2016/679 del Parlamento Europeo, la Comunità garantisce il trattamento dei dati personali nel pieno rispetto dei diritti dell'utente, a questo scopo specifici percorsi di formazione vedono impegnato il personale della Associazione.

## QUALITÀ

L'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

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

- garantire gli standard previsti dalla normativa;
- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'équipe
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- favorire la partecipazione degli utenti e dei familiari al miglioramento del servizio

## COME E A CHI RIVOLGERE I RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati attraverso l'apposito modulo da consegnare al responsabile della Comunità. La Comunità ha predisposto una cassetta per l'inoltro di eventuali reclami e/o suggerimenti da parte dei parenti e degli ospiti. È a disposizione di tutti un modulo prestampato che si può ritirare in prossimità della cassetta e che può essere compilato anche in forma anonima.

Il responsabile contatterà il segnalante.

La Direzione vaglia le varie osservazioni e provvede in modo celere ad intervenire con azioni migliorative. Analogamente sono a disposizione i questionari di soddisfazione.

## ALLEGATI

- ✓ codice etico
- ✓ scheda segnalazioni
- ✓ menù
- ✓ questionario di gradimento