



**Carta dei Servizi**

**COMUNITA' ALLOGGIO**

**SAN GIACOMO**



*Piazza A. Volta 27 Turate (Co)*

*Telefono 029488421*

email [comunita.sangiaco@societasangiaco.info](mailto:comunita.sangiaco@societasangiaco.info)

## SOMMARIO

Perché la Carta dei Servizi .....	3
Chi siamo.....	3
Come raggiungerci.....	3
Finalità del servizio e destinatari .....	4
Obiettivi del Servizio.....	4
Servizi Offerti inclusi nella retta.....	4
<b>Medico psichiatra</b> .....	5
<b>L' Educatore</b> .....	5
<b>Asa</b> .....	5
<b>Coordinatore</b> .....	5
<b>Servizio ristorazione</b> .....	5
<b>Servizio lavanderia</b> .....	5
<b>Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti</b> .....	5
La struttura .....	6
Ritmi e attività giornaliere della struttura .....	6
Programma di attività e assistenza.....	7
Orario delle visite.....	8
Procedure per l'accesso, dimissione e gestione lista d'attesa .....	8
<b>Accoglienza dell'ospite</b> .....	8
La dimissione .....	9
Tempi e modalità di accesso al fascicolo personale .....	9
Retta .....	9
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	9
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.....	10
Qualità.....	10
Come e a chi rivolgere i reclami.....	10
Prevenzione covid-19 .....	10
Allegati .....	10

## PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" della COMUNITA' ALLOGGIO SAN GIACOMO offerto dalla Società "San Giacomo srl".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

- ✓ rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- ✓ rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- ✓ rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe servizi adeguati.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Relazione con il Pubblico che ha sede presso via Accademia 48 a Milano e risponde alla mail [comunita.sangiaco@societasangiaco.info](mailto:comunita.sangiaco@societasangiaco.info)

La presente Carta dei Servizi viene annualmente aggiornata.

## CHI SIAMO

La *San Giacomo srl* è una Società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona, eroga prestazioni socio-sanitarie e sanitarie garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

L'Ente si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici.

L'Ente si impegna:

- ✓ a soddisfare i bisogni dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ✓ ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti.

## COME RAGGIUNGERCI

La Comunità si trova a Turate in Piazza Volta 27 nel centro storico del paese, è facilmente raggiungibile:

- in autostrada: A9 sia per chi proviene da Como che da Milano prendere l'uscita Turate e seguire le indicazioni per il centro.
- tramite mezzi pubblici FNM fermata Gerenzano-Turate sulla linea Milano-Laveno.

Per contattarci: telefono 02.96488421

E-mail: [comunita.sangiaco@societasangiaco.info](mailto:comunita.sangiaco@societasangiaco.info)

COMUNITA' SAN GIACOMO\_CARTA DEI SERVIZI gennaio 2024

## FINALITÀ DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Comunità è una struttura a carattere sociale presso la quale sono ospitate persone maggiorenni con disabilità con diversi gradi di fragilità.

La Comunità garantisce interventi educativi e sociali in forma continuativa.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Per ogni ospite viene realizzato un progetto educativo individuale (PEI) nel quale sono indicati gli obiettivi e le strategie utilizzate per il loro raggiungimento.

Durante la permanenza dell'Ospite in comunità si vuole operare mediante la realizzazione di programmi che sostengano e facilitino il percorso individuale ma che favoriscano l'incontro con l'altro.

I programmi ed i progetti educativi vogliono ispirarsi ad un modello che vuole il soggetto al centro del proprio percorso come attore attivo e partecipe.

## SERVIZI OFFERTI INCLUSI NELLA RETTA

- ✓ Servizi alberghieri (pasti, lavanderia con fornitura di biancheria piana e asciugamani, pulizia e sanificazione degli ambienti)
- ✓ Attività educative
- ✓ Attività risocializzanti
- ✓ Consulenza del medico psichiatra
- ✓ Consulenza psicologica

Ci si avvale inoltre della consulenza del personale sanitario dell'adiacente RSA.

Eventuali altre visite o prestazioni specialistiche, qui non incluse, sono carico dell'ospite che continua ad usufruire del SSR tramite suo medico di medicina generale.

Organizzazione dell'equipe:

- coordinatore
- Educatore professionale/TRP
- ASA;
- Operatore generico.

Gli operatori sono presenti nell'arco delle 12 ore dalle 8.00 alle 20.30; non è prevista la presenza di personale nelle ore notturne durante le quali ci si avvale della presenza del personale della RSA, in caso di necessità essendo le camere provviste di campanello per la chiamata.

---

### Medico psichiatra

È presente in comunità a cadenza mensile ed è reperibile per urgenze.

Il MP assieme al servizio inviante valuta i bisogni dell'utente e la possibilità che la comunità possa rispondervi adeguatamente ai fini dell'idoneità dell'inserimento.

Fornisce consulenza farmacologica ed effettua colloqui.

---

### L' Educatore

- Individua i bisogni dell'ospite;
- Definisce gli obiettivi del progetto educativo individuale
- Programma e organizza le attività educative
- Accompagna l'ospite durante uscite sul territorio per attività risocializzanti o per necessità individuali come per esempio visite mediche, esami specialistici o presso uffici pubblici
- Mantiene i contatti con familiari o i caregiver

---

### ASA

- garantisce affiancamento nella cura del sé, dei propri spazi e dei propri oggetti personali.
- Prende parte ad attività organizzate
- partecipa ad uscite sul territorio.
- accompagna l'ospite durante visite mediche o esami specialistici fuori dalla comunità.

---

### Coordinatore

- È referente per la programmazione del percorso di inserimento in accordo e collaborazione con il medico psichiatra e con i servizi invianti.
- È referente per i rapporti con il territorio e i caregivers.
- Programma tutte le attività della comunità.
- Supervisiona il lavoro e organizza i turni.

---

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati da cucina interna alla RSA e vengono portati in comunità attraverso appositi contenitori.

---

### Servizio lavanderia

Il servizio lavanderia della biancheria personale dell'ospite è compreso nella retta.

La Società dispone di contratto con lavanderia professionale esterna che settimanalmente consegna e ritira i capi.

---

### Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

È presente un operatore che si occupa della gestione delle pulizie.

## LA STRUTTURA

La Comunità ha una capienza di 10 posti letto, scelta questa dipesa dal desiderio di ricreare un ambiente familiare.

La struttura sorge in un'ala della ex Casa Militare dei veterani di guerra nel pieno centro del paese, adempie alla normativa in materia di igiene e sanità pubblica nonché di sicurezza dei luoghi di lavoro.

La residenza è articolata come di seguito:

- 5 camere doppie;
- 4 bagni accessibili riservati agli ospiti;
- 2 sale polivalenti;
- 1 sala da pranzo con relativa dispensa dotata di piano cottura per la preparazione della colazione e un fornello per le attività di cucina;
- 1 bagno riservato agli operatori;
- 1 ufficio
- 1 studio per i colloqui.

L'accessibilità è garantita da una scala e da un ascensore.

La Struttura è provvista anche di un giardino interno alla proprietà immobiliare.

## RITMI E ATTIVITÀ GIORNALIERE DELLA STRUTTURA

La Comunità, si pone come obiettivo quello di creare uno spazio accogliente e familiare per l'ospite. Pertanto cerca di mantenere una certa flessibilità in risposta ai bisogni specifici dei suoi utenti.

- ✓ La colazione è servita dalle ore 8.00 alle ore 9.15
- ✓ Il pranzo è servito dalle ore 12.00 alle 13.00
- ✓ La merenda è servita dalle ore 16.00 alle ore 16.30
- ✓ La cena è servita dalle ore 18.00 alle 19.00

Le attività si svolgono durante tutta la giornata nel rispetto dei tempi e dello stato d'animo dell'ospite.

Esempio dei ritmi giornalieri:

Orario	Attività
8.00-9.15	Risveglio, igiene personale
	Colazione
	Riordino del salone dopo la colazione
9.30-10.00	Riunione giornaliera.
10.00-10.20	Attività di lavanderia – rifacimento letti
10.20-11.40	Attività educative
12.45-13.30	Preparazione sala da pranzo, pranzo
	Sistemazione
14.00-15.00	Relax, colloquio individuali
15.00-16.30	Attività educative
	Merenda
17.00-18.00	Uscite sul territorio
18.00-19.30	Preparazione sala da pranzo per la cena, cena e riordino sala da pranzo
Dalle 20.00	Preparazione notte, tempo libero, visione programma tv e riposo notturno

Ogni ospite, sulla base del proprio progetto, è coinvolto, secondo un programma, nelle differenti attività proposte.

#### PROGRAMMA DI ATTIVITÀ E ASSISTENZA

La Comunità Alloggio propone attività educative, risocializzanti, 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 educative: vengono svolte in comunità attività di laboratori e momenti di lavoro in 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 di cura del sé e delle promozioni delle autonomie personali.
- Attività ricreative: organizzazione di feste, celebrazioni.
- Attività per promuovere la risocializzazione: la comunità propone attività esterne alla struttura, al fine di favorire la socializzazione (mercatini, gite, ecc.), promuove inoltre la partecipazione del volontariato e la partecipazione attiva della Comunità agli eventi locali.

## ORARIO DELLE VISITE

È necessario contattare il coordinatore per accedere alla Comunità in visita, organizzare un'uscita o un pernottamento fuori dalla comunità.

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

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

Ricevuta la richiesta di accoglienza viene programmato un incontro tra i referenti del servizio inviante, l'équipe della comunità, l'utente, i suoi caregiver o eventuali soggetti preposti alla tutela dello stesso (amministratore di sostegno, tutore) per un incontro di conoscenza nonché una condivisione dei possibili obiettivi d'intervento.

Qualora esiti dall'incontro un parere di idoneità all'accoglienza in struttura, il coordinatore redige una lettera di disponibilità all'accoglienza al Servizio Inviante, ove si comunicano i tempi e la modalità di inserimento dell'ospite in Comunità.

### Accoglienza dell'ospite

Quando è possibile programmare la data d'inserimento si organizza un nuovo incontro fra gli attori coinvolti e l'utente per la condivisione degli obiettivi d'intervento e la programmazione degli stessi. Qualora sia trascorso un tempo significativo, dall'inserimento della domanda in lista d'attesa, vengono richieste relazioni aggiornate dei curanti.

In questa sede si consegnano:

1. elenco dei documenti da presentare all'ingresso;
2. codice etico;
3. carta dei servizi;
4. regolamento interno della struttura.

Al momento dell'inserimento, l'utente, o chi per esso (tutore, amministratore di sostegno, per competenza), sottoscrivono alla presenza del Coordinatore:

- il contratto di ingresso
- il regolamento della struttura,



- i modelli per la privacy,
- Il consenso informato.

L'ospite consegna:

- ✓ 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 dopo la visita conoscitiva;
- ✓ eventuale decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore.

La struttura fornisce la biancheria da letto e asciugamani.

All'ingresso, assieme all'ospite, verrà redatto un inventario dei beni dell'ospite e del suo abbigliamento al fine di prevenire eventuali smarrimenti e di restituire ogni oggetto alla dimissione.

L'inventario sarà aggiornato con ogni nuovo acquisto.

## LA DIMISSIONE

La dimissione in genere può avvenire per dimissioni volontarie o per sopraggiungere di nuovi bisogni che richiedono la prosecuzione del percorso educativo presso altra e più idonea struttura. In caso di dimissione programmata viene definito un incontro tra l'équipe della Comunità, l'ospite, il Servizio Inviante.

Si definiscono le modalità di dimissione, tempi e organizzazione.

In caso di inserimento presso nuova struttura i professionisti della Comunità San Giacomo sono disponibili per incontri con la nuova équipe. Viene redatta una relazione di dimissione.

Il giorno della dimissione vengono consegnati tutti i beni personali dell'ospite come da corredo redatto nel tempo, i documenti personali, una relazione di dimissione, la documentazione clinica portata dal paziente all'ingresso e copia degli ultimi esami effettuati.

## TEMPI E MODALITÀ DI ACCESSO AL FASCICOLO PERSONALE

La documentazione è custodita nell'ufficio del coordinatore.

La documentazione può essere richiesta dall'utente e da suo legale rappresentante con domanda scritta tramite modulo che viene rilasciato dalla comunità. Il termine per il rilascio della copia cartacea è di 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

La copia del documento è consegnata in busta chiusa ad un costo di 0.20 centesimi a foglio

## RETTA

La retta prevista per il 2024 è di €70,00 al dì ed è a carico dell'Ospite o del servizio inviante.

## 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 alla mail [comunita.sangiaco@societasangiaco.info](mailto:comunita.sangiaco@societasangiaco.info)

## 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 Società.

## QUALITÀ

L'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- garantire gli standard previsti dalla normativa;
- garantire la personalizzazione e la qualità degli interventi riabilitativi;
- garantire l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- garantire livelli ottimali di comunicazione con l'utenza;
- garantire la partecipazione degli utenti e dei familiari al miglioramento del servizio;
- coinvolgere il territorio.

## COME E A CHI RIVOLGERE I RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati attraverso l'apposito modulo da consegnare al Coordinatore della Comunità.

## PREVENZIONE EMERGENZE PANDEMICHE

L'azienda si tiene pronta ad intervenire per affrontare eventuali emergenze pandemiche tramite la stesura di protocolli ad hoc e l'intervento di professionisti che lavoreranno in team per il benessere degli ospiti. I protocolli verranno mantenuti aggiornati sulla base delle normative nazionali e regionali in vigore e seguendo le procedure ed indicazioni fornite da ATS.

## ALLEGATI

- ✓ scheda segnalazioni
- ✓ menù
- ✓ questionario di gradimento
- ✓ fac-simile di programmazione settimanale delle attività educative.