



*San Giacomo s.r.l.*

# *Carta dei servizi*

COMUNITA' PROTETTA AD ALTA ASSISTENZA - CPA

PADRE DANTE

*Via dei Carantani 10, Varese*

*Telefono 0332 287058*

email [cpa.padredante@societasangiacomo.info](mailto:cpa.padredante@societasangiacomo.info)

Struttura Accreditata da Regione Lombardia e a contratto per 17 posti letto.

Iscrizione al registro di Regione Lombardia n. 1392.



## SOMMARIO

Perché la Carta dei Servizi.....	3
Chi siamo .....	3
Come raggiungerci .....	3
Finalità del servizio e destinatari .....	4
Servizi Offerti inclusi nella retta.....	4
Servizi non inclusi .....	4
Servizio ristorazione .....	4
Servizio lavanderia .....	4
Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti .....	5
La struttura .....	5
Ritmi e attività giornaliere della struttura .....	6
Programma di attività e assistenza .....	6
Orario delle visite.....	7
Procedure per l'accesso, dimissione e gestione lista d'attesa.....	7
La lista d'attesa .....	7
Accoglienza dell'ospite.....	7
Stesura PTR e lavoro di rete con il territorio .....	8
La dimissione .....	8
Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria .....	8
Retta .....	8
Ufficio Relazioni con il Pubblico .....	8
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali .....	8
Qualità .....	9
Come e a chi rivolgere i reclami.....	9
Allegati .....	9

## PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" della CPA PADRE DANTE 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.

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
- ✓ ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti.

## COME RAGGIUNGERCI

Siamo in via dei Carantani 10 a Varese

Per contattarci: telefono 0332.287058

E-mail: [cpa.padredante@societasangiacomo.info](mailto:cpa.padredante@societasangiacomo.info)

A pochi minuti dalla struttura si trova la stazione ferroviaria delle Ferrovie Nord.

È inoltre facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici urbani.

Autobus: linea Z e linea C

In direzione di via Aguggiari

CPA PADRE DANTE\_CARTA DEI SERVIZI revisione 07 edizione luglio 2023

## FINALITÀ DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La CPA PADRE DANTE si trova a Varese, all'interno di un edificio storico ristrutturato ma che ha mantenuto le sue caratteristiche estetiche ed è stato oggetto di un impegno di ristrutturazione importante da parte della Società.

La Comunità, CPA (o SRP2) rientra fra strutture di area assistenziale così come descritte nella Deliberazione nr VIII/4221 "RIORDINO DELLA RESIDENZIALITÀ PSICHIATRICA IN ATTUAZIONE DELLA D.G.R. 17 MAGGIO 2004 N. VII/175

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 dai 18 anni di età.

Il servizio ha lo scopo di accogliere ospiti che richiedono un percorso terapeutico e riabilitativo di tipo residenziale.

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 (PTI) e dunque con gli obiettivi già individuati dal CPS.

## SERVIZI OFFERTI 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

**Servizi non inclusi:** 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. I trasporti che non rientrano in attività specifiche e non a carattere di urgenza sono a carico dell'ospite.

---

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati da cucina interna; il menù viene concordato con gli ospiti tenendo conto delle necessità personali. Il Menù è approvato dal responsabile sanitario. Tutto il personale che manipola gli alimenti ha frequentato apposito corso di formazione. Si allega Menù tipo invernale ed estivo.

---

### 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 addetto alle pulizie che si occupa dell'igiene degli spazi interni ed esterni della struttura. Sono periodicamente previsti interventi di igienizzazione con apparecchiature e prodotti specifici.

---

### ORGANIZZAZIONE DELL'EQUIPE:

- responsabile sanitario
- medici specialisti in psichiatria;
- psicologo;
- educatori professionali o Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica;
- OSS;
- Infermieri.

Tutto il personale indossa cartellini di riconoscimento e polo di differente colore per facilitare il riconoscimento delle diverse professionalità:

- ✓ azzurro: OSS;
- ✓ verde: infermieri;
- ✓ blu: educatori;
- ✓ bianca: addetto ai servizi alberghieri.

È inoltre incaricato della gestione della struttura un Responsabile Gestionale.

## LA STRUTTURA

Un edificio di recente ristrutturazione con un giardino, non distante dal centro della città di Varese.

È garantita l'accessibilità con il superamento delle barriere architettoniche.

La residenza è articolata come di seguito per un totale di 17 posti letto:

- numero 10 camere articolate in singole, doppie e triple;
- numero 5 bagni accessibili riservati agli ospiti;
- numero 3 sale polivalenti;
- 1 cucina con relativa dispensa;
- 1 sala da pranzo;
- servizi igienici: 3 bagni accessibili di cui due al piano terra e uno al primo piano (bagno assistito) per un totale di 8 bagni destinati agli ospiti in tutta la struttura;
- un ambulatorio e due sale colloqui.

L'accessibilità è garantita da una scala e da un montascale elettrico. 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 pertanto cerca di mantenere una certa flessibilità in risposta ai bisogni specifici dei suoi utenti.

Le attività si svolgono durante tutta la giornata sulla base delle esigenze di ciascuno, in particolare la mattina è dedicata alla cura del sé e della casa, il pomeriggio ad attività ricreative, riabilitative.

Esempio dei ritmi giornalieri:

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

Settimanalmente è redatto un programma di attività affisso poi in bacheca.

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

## 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 infermieristica.
- Assistenza da parte del personale OSS.
- Assistenza psicologo e del medico psichiatra.

## ORARIO DELLE 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.

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

Le richieste di inserimento da parte del CPS possono pervenire presso l'Unità di Offerta alla mail [cpa.padredante@societasangiacomo.info](mailto:cpa.padredante@societasangiacomo.info)

Ricevuta la richiesta viene programmato un incontro tra i referenti del paziente del servizio inviante, l'equipe della comunità, il paziente 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 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 al responsabile sanitario.

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 di 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 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:

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

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