

PRO.GE.CO. S.r.l.
Via Bonino, n. 2 – 10090 Sangano (TO)
Tel 011.9085568 – Fax 011.9084455
E-mail info@progeco.biz

S.R.P. 3. 1- 24 ORE di SANGANO
Via Monviso n. 9 – 10090 Sangano (TO)
Tel 011.9087215

LA CARTA DEI SERVIZI

Data 01/03/2026

S O M M A R I O

Che cosa è la Carta dei Servizi?

Presentazione e mission della struttura

Inserimento dell'Ospite

Gestione dei dati personali e tutela della privacy

Il contesto territoriale

Tipologia delle camere

Organizzazione

Dotazione organica

I servizi offerti

Orario di visita

Ammontare della retta

Prestazioni non comprese nella retta

Controllo e miglioramento della qualità dei servizi

Gestione dei reclami

Comportamenti da tenere all'interno della struttura

Il ruolo della famiglia e del volontariato

1. CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della S.R.P. 3.1 - 24 ore e l'indicazione dei principi fondamentali ai quali la PRO.GE.CO. intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi;
- la dichiarazione degli obiettivi di qualità dei servizi;
- le modalità con le quali si assicura la tutela dell'ospite rispetto ai disservizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno della Direzione della S.R.P. 3. 1- 24 ore e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

2. PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

Presidio attualmente convenzionato con D.S.M. A.S.L. TO3 di Collegno e D.S.M. ASL Città di Torino con autorizzazione al funzionamento Determinazione n° 369 del 26/02/2019 per n. 10 posti letto S.R.P.3.1 - 24 ore.

La S.R.P. 3.1 - 24 ore di Sangano - Via Monviso n. 9 è un'unità operativa della PRO.GE.CO. S.r.l. La struttura accoglie utenti clinicamente stabilizzati, ma con prevalenti bisogni nell'area della terapia, del supporto e della riabilitazione.

Mission

La S.R.P. 3.1 - 24 ore di Sangano "PRO.GE.CO" è una struttura educativo assistenziale con il compito di valorizzare la persona nella sua interezza evidenziando le sue capacità e potenzialità, allo scopo di:

- garantire una dignitosa qualità della vita a misura della persona
- promuovere percorsi di vita tendenti all'autosufficienza e all'autodeterminazione
- promuovere l'integrazione più completa possibile nel contesto sociale

Si propone come un ambiente caldo e accogliente in cui la persona affetta da lievi patologie di natura psichiatrica ha la possibilità di poter crescere in autonomia, mantenendo o sviluppando abilità relazionali, di prendersi cura di sé e dei propri bisogni, di coltivare interessi e piccoli hobby. E' una casa in cui la gestione degli spazi, dei tempi e dell'organizzazione sono riservati e stabiliti con e per le persone che ci vivono, al fine di rendere la persona affetta da patologie psichiatriche la vera protagonista della comunità.

Principi Di Ispirazione Del Presidio

UGUAGLIANZA: pari opportunità d'accesso ai vari servizi sono garantite a tutti gli ospiti della struttura, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITÀ: ad ogni ospite, fatte salve le priorità di ordine sanitario, vengono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, ispirandosi ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ: i servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue sono erogati quotidianamente.

QUALITÀ DELLA VITA: la struttura, oltre a fornire cura e assistenza all'ospite, si impegna a favorire il miglioramento della qualità della sua vita.

PARTECIPAZIONE: si favorisce la partecipazione attiva della persona stessa e dei suoi familiari al miglioramento del servizio. Gli strumenti individuati a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la disponibilità ad accogliere i pareri, le proposte e gli eventuali reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza e di efficacia, soddisfacendo i bisogni dell'ospite e promuovendone il benessere. La nostra struttura s'impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

Decalogo Dei Diritti Degli Ospiti

DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita.

DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

DIRITTO DI PREVENZIONE: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

DIRITTO DI PROTEZIONE: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

DIRITTO DI ESPRESSIONE: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

DIRITTO DI CRITICA: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore.

DIRITTO DI RISERVATEZZA: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue condizioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

3. **INSERIMENTO DELL'OSPITE**

I Dipartimenti di Salute Mentale (DSM) e Centri di Salute Mentale (CSM) delle ASL Città di Torino e ASL TO3 segnalano la richiesta di un assistito ad essere ospitato presso la S.R.P.3.1 - 24 ore di Sangano.

Verificata la disponibilità e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) viene data conferma al DSM/CSM ad ospitare la persona. Quando possibile, prima dell'ingresso viene concordato un incontro con l'ospite e/o familiari per raccogliere informazioni sullo stato di salute, abitudini, esigenze, patologie dell'ospite.

La valutazione psico-fisica dell'ospite viene effettuata da delle scale già utilizzate a livello nazionale nell'ambito della residenzialità psichiatrica, e permettono di analizzare il funzionamento complessivo del paziente andando ad indagare sia la dimensione clinica che quella socioassistenziale. Gli esiti emersi saranno combinati al fine di creare un punteggio finale, supportato da un'apposita relazione di accompagnamento sull'utente, che dovrà inoltre tener conto delle indicazioni "clinico-riabilitative" previste per le tre tipologie di strutture residenziali psichiatriche.

Nel momento in cui si verifica la presa in carico dell'utente, il gruppo riabilitativo (G.R.) del C.S.M. inviante predisporrà il P.T.I. (Piano di Trattamento Individuale) che terrà conto degli aspetti clinici, funzionali e sociali del paziente. Il P.T.I. rappresenta uno strumento di monitoraggio dell'ospite inserito in struttura e una sorta di "accordo/impegno di cura" tra C.S.M. e utente, con l'eventuale partecipazione delle famiglie e il possibile coinvolgimento della rete sociale, al fine di favorire l'adesione del paziente al trattamento.

a. **Richiesta di documentazione**

- copia della carta d'identità in corso di validità sia dell'ospite che del parente/garante;
- originale della tessera sanitaria riportante il codice fiscale sia dell'ospite che dell'ospite che del parente/garante;
- certificato di residenza;
- copia di eventuali esenzioni ticket per patologie;
- scheda di accertamento delle condizioni dell'ospite compilata dal medico di base e/o cartella clinica/lettera di dimissioni ospedaliere;
- copia documentazione clinica recente precedente l'ingresso;
- copia del verbale attestante l'invalidità o copia della domanda presentata all'ASL per il riconoscimento dell'invalidità (se presenti);
- eventuali prescrizioni di ausili per l'incontinenza;

b. **Richiesta di dotazioni personali**

Viene consegnato un elenco dei capi di abbigliamento necessari per la gestione dell'ospite. I capi devono essere contrassegnati con il cognome dell'ospite.

c. **Sottoscrizione di documenti**

Al momento dell'ingresso sono sottoposti all'ospite e/o al suo garante per sottoscrizione i seguenti documenti:

- contratto di ospitalità;
- informativa sulla privacy e autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03 e art. 13 del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati ("RGPD").

d. **Presentazione della Struttura Residenziale psichiatrica S.R.P.3.1 - 24 ore**

La presentazione della struttura, se non è già stata fatta in precedenza negli incontri preliminari, viene fatta al momento dell'ingresso e consiste in:

- illustrazione del funzionamento della struttura;
- presentazione dei responsabili dei servizi socio-sanitari;
- visione della camera e locali comuni;
- consegna di copia della Carta dei Servizi (se non già data in precedenza)
- consegna di copia del Regolamento Interno (se non già dato in precedenza).

4. **GESTIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY**

La PRO.GE.CO. assicura la tutela della privacy attraverso l'applicazione del D.Lgs 196/03 e art. 13 del Regolamento UE 679/2016 - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati ("RGPD"). ed in particolare:

- richiede all'ingresso l'autorizzazione al trattamento dei dati e dell'immagine dell'Ospite;
- ha definito mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza;
- ha fornito adeguata formazione al personale in materia di privacy.

Il rispetto della privacy degli Ospiti è applicato nella vita quotidiana da tutti gli operatori della struttura evitando situazioni che possono creare imbarazzo nell'Ospite quali: evitando la presenza di personale estraneo durante l'igiene, utilizzando pannelli divisorii per proteggere l'Ospite allettato, ecc.

5. **IL CONTESTO TERRITORIALE**

La Direzione e Amministrazione PRO.GE.CO. sono in Sangano (TO) - Via Bonino n° 2. Il presidio è situato nella zona residenziale di Sangano (TO) comoda ai servizi più vari (fermata dell'autobus, negozi vari, chiesa, distretto A.S.L. ecc...); è dotato di spazi esterni adibiti a verde e a zone di deambulazione e socializzazione degli ospiti. Per raggiungerlo è semplice, basta arrivare alla Tangenziale TO Sud, uscendo a Corso Orbassano, a pochi Km in direzione Sangano/Bruino.



6. [TIPOLOGIA DELLE CAMERE](#)

La struttura dispone di

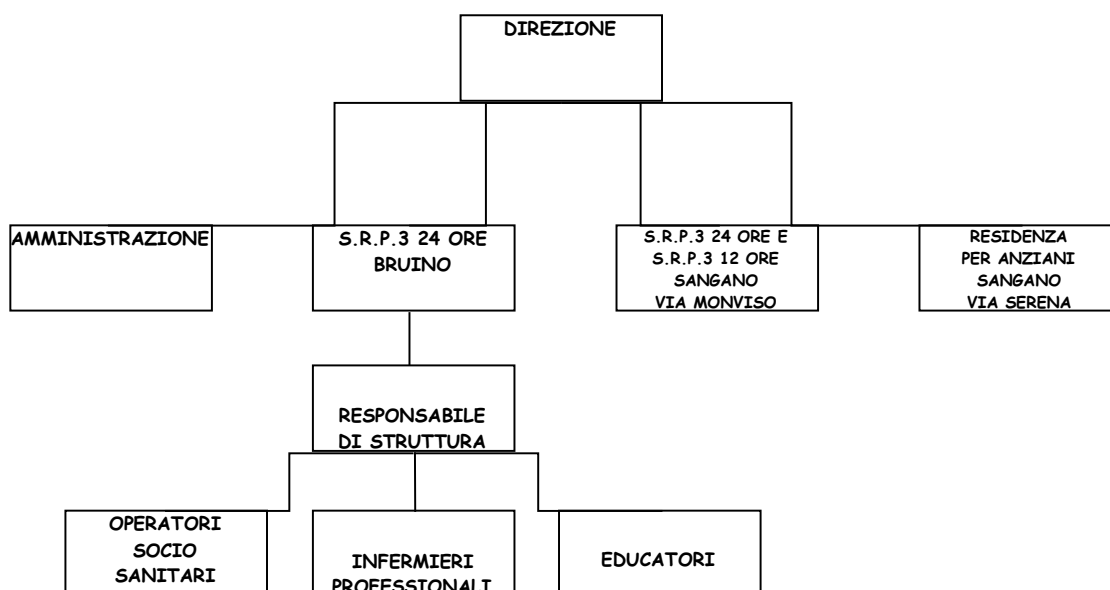
- PRIMO PIANO
 - n° 4 camere doppie senza bagno
 - n° 2 bagni in comune
 - salone e cucinetta
- PIANO MANSARDATO
 - n° 1 minialloggio composto da camera doppia con bagno e cucinino

Le camere sono ampie e luminose, possono essere personalizzate con arredi e oggetti personali, gli arredi sono funzionali alle necessità degli ospiti e non sono di tipo ospedaliero.

Ogni ospite dispone di un letto, armadio e comodino per la sistemazione delle sue dotazioni personali.

7. ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa è illustrata nel seguente organigramma.



Gli operatori socio-sanitari, gli infermieri e gli educatori sono in possesso della necessaria qualificazione.

Per quanto riguarda l'assistenza medica la struttura si avvale della collaborazione di:

- un Medico Specialista;
- un Medico di Medicina Generale.

8. DOTAZIONE ORGANICA

La struttura assicura il rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dalle normative vigenti in relazione alla tipologia della struttura, nonché il numero di operatori presenti nell'arco della giornata.

La presenza giornaliera del personale è la seguente:

a. Operatori socio-sanitari - Turnazione settimanale

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 07,00 - 15,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
POMERIGGIO 20,00 - 23,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
NOTTE 23,00 - 07,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

b. INFERMIERI PROFESSIONALI - TURNAZIONE SETTIMANALE

PRESENZA	L	M	M	G	V	S	D
1 ORA /DIE	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

c. EDUCATORE

Turnazione settimanale

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Dalle ore 09,00 alle ore 12,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
12,00 - 20,00	N° 1	N°1	N°1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

d. PSICOLOGO

Presenza 4 ore a settimana

PROGRAMMA ANNUALE

ATTIVITÀ	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
GITE ESTERNE	--	--	--	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2	--	--	--

LE GITE GENERICAMENTE POSSONO ESSERE EFFETTUATE IL POMERIGGIO DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00; NEL PERIODO ESTIVO POSSONO ESSERE PROGRAMMATE GITE DELL'INTERA GIORNATA.

9. I SERVIZI OFFERTI

Per ogni ospite è predisposto un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) in cui sono riportati:

- Dati anagrafici, diagnosi clinica e funzionale, con informazioni sul contesto familiare e sociale;

- Motivo dell'invio da parte del C.S.M. tratto dal P.T.I. ;
- Osservazione delle problematiche relative a:
 - area psicopatologica
 - area della cura di sé / ambiente
 - area della competenza relazionale
 - area della gestione economica
 - area delle abilità sociali
- Obiettivi dell'intervento
- Aree di intervento: descrivere la tipologia e il mix di interventi previsti, con riferimento alle seguenti categorie: (terapia farmacologica, psicoterapia, interventi psicoeducativi, interventi abilitativi e riabilitativi, interventi di risocializzazione e di rete per l'inclusione socio-lavorativa)
- Indicazione degli operatori coinvolti negli interventi, ivi compresi, quando presenti, gli operatori di reti informali e del volontariato.



Assistenza alla persona

L'assistenza è erogata su tre turni (mattino pomeriggio e notte) per complessive 19 ore e per 7 giorni alla settimana e prevede:

- assistenza all'igiene personale e alla vestizione;
- mobilitazione e accompagnamento agli spazi collettivi;
- somministrazione pasti;
- pulizia delle camere e sostituzione biancheria;
- pulizia presidi e ausili e relativa esecuzione di lavori domestici;
- sorveglianza e protezione dell'ospite;
- rapporti con la famiglia;
- osservazione e raccolta di informazioni relative ai comportamenti e bisogni dell'ospite;
- proposte modifiche organizzative al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni dell'utente.



Assistenza infermieristica

L'infermiera professionale presso la struttura effettua passaggi quotidiani della durata di un'ora ore dal lunedì alla domenica e assicura inoltre tempestivi interventi in caso di necessità. I suoi interventi sono rivolti a:

- effettuare medicazioni;
- monitoraggio dello stato di salute degli ospiti;
- prescrizione di diete particolari;
- preparazione terapie ospiti;
- controllo approvvigionamento medicinali;

L'infermiere assicura inoltre la reperibilità 24 ore su 24.

Direttore di struttura

L'attività di direttore di struttura viene svolta dalla signora Fausta CAPUTO in possesso del titolo di Direttore di Comunità Socio-sanitaria come prevede D.G.R. 35-9199 del 14 luglio. Il Responsabile di struttura è presente dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 9,00; in caso di assenza vi è il sostituto coordinatore:

- è responsabile della gestione del budget assegnato, nel rispetto delle spese autorizzate;
- coordina il collegamento della struttura con il C.S.M. per quanto inerente l'elaborazione, la gestione e il monitoraggio del P.T.I. e del P.T.R.P.;
- è responsabile e organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella struttura in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro e dalla copertura dei posti necessari;
- è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura;
- è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy e sicurezza alimentare.

Attività educative



Le attività educative sono svolte da educatori dal lunedì alla domenica con orario dalle ore 09.00 alle ore 20.00. Le attività sono rivolte a:

- programmazione e pianificazione delle attività educative ed assistenziali;
- supervisione degli aspetti igienico-sanitari e di prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- aspetti amministrativi (gestione cassa spese ospiti) in accordo con l'ufficio amministrativo;
- rapporti con i servizi sociali di base;
- elaborazione di strumenti specifici per la progettazione educativa;
- definizione e compilazione del P.T.R.P. e delle schede utenti con raccolta di informazioni/dati ospiti;
- cura degli aspetti sanitari dell'utenza;
- rapporti con le famiglie ed i servizi sociali del territorio;
- attività educativa specifica con l'utenza: osservazione partecipata in contesto; gestione di specifiche attività educative;
- compiti delle mansioni tipiche dell'operatore in casi di straordinaria urgenza.

Il programma comprende anche delle attività di arte terapia, dinamiche di gruppo, canto, attività ludiche, lettura e varie, terapia occupazionale e a seconda delle richieste degli ospiti e delle ricorrenze da festeggiare (compleanni, Natale e festività). Si utilizzano inoltre le aree verdi, nei periodi con clima adeguato per passeggiate e attività all'aperto. Uno dei compiti fondamentali degli educatori è la predisposizione dell'organizzazione delle uscite esterne degli ospiti, effettuate dagli stessi sia con l'accompagnatore che autonomamente e rivolte in primo luogo verso il centro del paese e dei relativi servizi (ufficio postale, banca, biblioteca, bar, giardini comunali, supermercati e negozi vari).

Il programma comprende attività di tipo motorio (esercizi di mobilità articolare, esercizi di equilibrio, esercizi di agilità e coordinazione, esercizi per mantenere un buon tono muscolare degli arti superiori, inferiori e del tronco ed esercizi di

reazione, concentrazione e di memoria) e tale progetto educativo ha come obiettivo principale il miglioramento della qualità della vita degli ospiti, il mantenimento del loro grado di autosufficienza e autostima.



Servizio di ristorazione

Il menù è redatto su base settimanale e giornaliero e su base stagionale (invernale ed estivo), ruota su quattro settimane ed è approvato dall'ASL. Possono essere preparate diete personalizzate rivolte in primo luogo a pazienti diabetici e pazienti sottoposti a terapia anticoagulante. Eventuali modifiche vengono adottate dall'infermiera professionale sulla base del gradimento dell'ospite e/o delle prescrizioni medico-dietetiche.

La preparazione dei pasti è curata dalla cucina della casa di riposo per anziani Pro.ge.co via Serena n. 14 Sangano e la somministrazione è curata dagli operatori con la collaborazione degli ospiti della struttura nel rispetto del menù approvato e delle diete prescritte.

La cucina applica le norme vigenti in materia di igiene alimentare ed è dotata di un Manuale di Autocontrollo (HACCP).

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: inizio ore 08.00
- Pranzo: inizio ore 12.00
- Cena: inizio ore 19.00



Servizio di pulizia ambientale

La pulizia ordinaria delle camere e degli ambienti avviene giornalmente da parte degli operatori socio-sanitari. La pulizia dei servizi igienici, effettuata al mattino, è revisionata al pomeriggio. E' prevista la pulizia a fondo di tutti gli ambienti almeno 1

volta al mese. Agli ospiti è richiesta una collaborazione per il riordino delle loro camere e degli ambienti comuni.



Servizio di lavanderia

Il lavaggio degli indumenti personali (non particolarmente delicati) è effettuato presso la struttura, mentre il lavaggio dei capi delicati degli ospiti è affidato alle cure dei parenti. Il lavaggio della biancheria piana è effettuato da un'impresa esterna con ritiro della biancheria sporca e riconsegna di quella pulita 1 volta alla settimana.



Servizio di parrucchiere

Il servizio è limitato ai trattamenti connessi con l'igiene personale dell'ospite (lavaggio, asciugatura) ed è eseguito dagli operatori socio-sanitari.



Assistenza medica

L'assistenza medica è curata da un medico specialista che assicura la sua presenza per tre ore a settimana e garantisce la reperibilità in caso di emergenze.

La struttura è inoltre convenzionata con un medico di Medicina Generale per gli ospiti che ne richiedono l'assistenza ed effettua il suo passaggio in struttura con frequenza settimanale.



Servizio di psicologo

L'offerta di interventi strutturati di supporto psicologico è garantita dal passaggio dello psicologo per quattro ore a settimana.

L'intervento psicologico è un percorso mirato a promuovere il benessere emotivo, migliorare la consapevolezza di sé e superare momenti di crisi o difficoltà.

Aiuta nella gestione dell'ansia ed è un valido supporto nell'accettazione e nell'adattamento a patologie croniche o invalidanti.

10. ORARIO DI VISITA

L'orario di apertura per i visitatori della struttura, sia nei giorni feriali che festivi, è dalle ore 9.00 alle ore 18.00 previo appuntamento telefonico.

Per casi particolari (gravi malattie, pazienti terminali) è consentito l'accesso ai parenti in qualunque ora della giornata. I visitatori devono preventivamente presentare una richiesta scritta alla Direzione.

L'orario di apertura al pubblico dell'Amministrazione è:

- dalle ore 14,00 alle ore 18,00 nei giorni di lunedì e mercoledì
- dalle ore 09,00 alle ore 13,00 nei giorni di martedì, giovedì e venerdì.

11. AMMONTARE DELLA RETTA

L'ammontare della retta, in linea con Determinazione Dirigenziale Atto DD 1040/A1414D/2022 del 14/06/2022 e l'attuazione della D.G.R. n. 84-4451 del 22/12/2021 è totalmente a carico del Fondo Sanitario Regionale e viene corrisposto interamente dall'ASL. La struttura si impegna a rispettare e ad applicare le disposizioni stabilite dal contratto di convenzione in essere.

La retta comprende:

- Assistenza alla persona;

- Assistenza infermieristica;
- Supervisione del Direttore di Comunità;
- Servizio educativo;
- L'attività specialistica, diagnostica, farmaceutica e protesica, nonché prestazioni diagnostico-terapeutiche garantite dall'A.S.L.;
- Fornitura di farmaci presenti in P.T.A. (Prontuario Terapeutico Aziendale);
- Fornitura del materiale necessario per pazienti diabetici;
- Fornitura di ausili per l'incontinenza;
- Fornitura di protesi, ausili, materiale sanitario;
- Servizio di ristorazione e somministrazione pasti;
- Pulizie ambientali;
- Lavaggio biancheria piana e lavaggio effetti personali ospiti;
- Parrucchiere (nei limiti indicati);
- Assistenza medica (nei limiti indicati);

Il pagamento della retta mensile avverrà posticipato e regolato entro e non oltre i limiti stabiliti dal contratto di convenzione in essere.

E' previsto inoltre il versamento di un deposito cauzionale per gli ospiti entrati privatamente, per il quale verrà rilasciata regolare ricevuta di versamento, pari a € 2000,00 (duemila/00), a titolo di garanzia degli adempimenti; la cauzione verrà restituita alla cessazione di ogni rapporto.

Assenze e conservazione posto letto per ricoveri ospedalieri danno diritto alla detrazione di € 5,16 al giorno per gli ospiti privati; per quanto concerne gli ospiti in convenzione si seguono esattamente le disposizioni della stessa.

Gli ospiti o familiari nell'ipotesi di dimissioni: sono tenuti a dare un preavviso di 15 giorni direttamente all'Amministrazione e tramite raccomandata (il preavviso decorrerà dal giorno successivo del ricevimento della stessa), in caso contrario verranno addebitati i giorni non goduti (esclusi i casi di decesso).

12. **PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA**

La retta non comprende i servizi di:

- Parrucchiere, relativamente a trattamenti al di fuori di quelli connessi all'igiene personale (lavaggio, asciugatura);

- Cure estetiche diverse da quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (pedicure, ecc.);
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali;
- Manutenzione/riparazione di protesi/presidi/ausili;
- Acquisto di farmaci ad personam o in fascia C.;
- Richieste personali del singolo utente (sigarette, generi di conforto personali, spese di abbigliamento...);
- Supplementi a richiesta degli ospiti.

Le prestazioni suddette, se sostenute dalla PRO.GE.CO., saranno addebitate al costo.

13. CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per il controllo e miglioramento della qualità dei servizi la struttura ha introdotto alcuni indicatori che sono periodicamente misurati per valutare se i risultati conseguiti sono coerenti con gli obiettivi previsti:

- n° casi di infezioni, parassitosi, scabbia;
- n° casi di cadute;
- media mensile bagni per ciascun ospite;
- n° casi di dimissioni volontarie;
- n° gite esterne effettuate;
- n° casi di perdita di peso;
- n° non conformità rilevate alla lavanderia esterna;
- n° reclami da parte di ospiti e/o familiari;
- n° casi di mantenimento e miglioramento delle condizioni psico-fisiche valutato attraverso apposite Scale di Valutazione;
- Corso di formazione del personale;
- la qualità percepita dagli ospiti e/o familiari misurata attraverso un questionario di soddisfazione clienti.
- Reclami chiusi

Per ciascuno dei suddetti indicatori la Direzione ha stabilito un obiettivo di qualità atteso.

In base ai risultati conseguiti sono individuate le azioni di miglioramento da intraprendere.

14. GESTIONE DEI RECLAMI

Gli ospiti e/o i parenti che intendono segnalare dei disservizi hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile all'ingresso della struttura.

In caso di difficoltà da parte dell'interessato il reclamo potrà essere documentato dagli operatori in servizio.

Il reclamo sarà inoltrato dal Responsabile di Struttura per i necessari approfondimenti e sarà data tempestiva risposta all'interessato.

Per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che le stesse si ripetano.

15. COMPORTAMENTI DA TENERE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

- Mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti;
- Osservare gli orari dei pasti e degli altri servizi della struttura;
- Mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature;
- Consentire al personale incaricato l'ingresso nelle camere per controlli, riparazioni e pulizie;
- Accettare la possibilità di trasferimento in altra camera per problemi di compatibilità degli ospiti;
- Gli utenti e i familiari non possono interferire con il personale circa le modalità/protocolli di assistenza;
- I telefoni cellulari possono essere utilizzati solo per motivi urgenti ed eccezionali;
- È vietato l'accesso nei locali di servizio (guardaroba, spogliatoio del personale, infermeria);
- È vietato apporre materiale pubblicitario, manifesti o avvisi relativi a inviti, divieti, prescrizioni o altro, se non preventivamente autorizzati dalla Direzione;
- È fatto divieto al personale di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte degli ospiti e dei loro congiunti e di intrattenere rapporti di tipo personale;

- È vietato introdurre nella struttura stufe elettriche, fornelli a gas e altre apparecchiature che possono essere fonte di incendio;
- La Direzione PRO.GE.CO. non assume responsabilità alcuna per i valori conservati direttamente dagli ospiti nelle proprie stanze;
- Ai sensi dell'art. 51 della Legge n° 3 del 16/01/05 nell'ambito della struttura è vietato fumare;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri ospiti (rumori, luci accese, uso indiscriminato e ad altro volume di radio, televisori e simili).

16. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

L'obiettivo della struttura è quello di creare un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate dalla struttura, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico, con specifico riferimento al sistema immunitario. La semplice presenza di familiari assume una forte valenza terapeutica, in quanto rafforza il sentimento di continuare ad essere radicati in un contesto sociale che mantiene in vita la dimensione dello scambio con gli altri.

A tali fini gli operatori non sono solo degli operatori di prestazioni tecnicamente qualificate, ma hanno le competenze relazionali per stimolare e sviluppare collegamenti tra gli ospiti, la famiglia e tutte le figure professionali che operano nel contesto istituzionale. E' molto importante evitare l'isolamento dell'ospite e il mondo che lo circonda e il nostro lavoro è rivolto a:

- facilitare la collaborazione tra famiglia e personale di assistenza;
- migliorare la comunicazione, anche attraverso nuovi canali, tra personale e familiari.

17. IL RUOLO DEL VOLONTARIATO

La struttura è conscia dei benefici che possono derivare dalla presenza di volontari all'interno della struttura, in quanto il volontariato può svolgere un ruolo di cerniera e contatto con il mondo esterno, contribuendo a far sentire gli ospiti ancora partecipi della realtà che li circonda.

I rapporti con i volontari, sia singole persone sia organizzazioni di volontariato, sono disciplinati da specifiche convenzioni che ne definiscono le modalità di accesso e il

contenuto dell'intervento. Il coinvolgimento dei volontari nella struttura riguarda esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti e si caratterizza principalmente nei seguenti interventi:

- tutela e promozione dei diritti;
- intrattenimento e supporto all'attività educativa;
- ascolto e conforto (servizi relazionali)

I volontari possono collaborare con la Residenza supportando l'attività di animazione sia singoli che associazioni di volontariato del territorio.

Direttore di struttura
Caputo Fausta

—