



# La Pineta

COMUNITÀ PROTETTA

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Comunità Protetta a Media Intensità Assistenziale Psichiatrica La Pineta, una comunità dove personale, Pazienti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone il più possibile il benessere sia da un punto di vista fisico sia psicologico ed emotivo, in modo da tutelarne la dignità e la qualità della vita. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Pazienti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti alla Comunità Protetta La Pineta</b>	<b>6</b>
La Comunità.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Codice Etico.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	11
Medico Responsabile.....	12
<b>Presa in carico del Paziente</b>	<b>13</b>
Modalità d’inserimento.....	13
<b>I servizi per i nostri Pazienti</b>	<b>15</b>
Assistenza medica.....	15
Assistenza infermieristica.....	15
Assistenza alla persona.....	16
Servizio educativo e riabilitativo.....	16
Intervento farmacologico.....	17
Intervento clinico.....	17
Intervento riabilitativo e psicosociale.....	17
Rapporti con i servizi del territorio.....	18
Assistenza attività quotidiane.....	18
Giornata tipo.....	18

<b>Altri servizi</b>	<b>20</b>
Servizi amministrativi e di accompagnamento.....	20
<b>Servizi alberghieri</b>	<b>21</b>
Servizio ristorazione.....	21
Servizio di sanificazione ambientale.....	21
Servizio di lavanderia e stireria.....	21
Televisione.....	22
<b>Retta</b>	<b>23</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>24</b>
Questionario di Soddisfazione.....	24
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	24
Garanzie di qualità.....	24
Il Mediatore.....	24
<b>Informazioni utili</b>	<b>26</b>
Orari di visita.....	26
Visite straordinarie.....	26
Emergenze.....	26
Richiesta di documentazione.....	26
<b>Tutela della privacy</b>	<b>27</b>
Tutela dei dati personali.....	27
Consenso Informato.....	27

## Benvenuti alla Comunità Protetta La Pineta

### La Comunità

La Comunità Protetta a Media Intensità Assistenziale Psichiatrica C.P.M. La Pineta viene aperta nel 2002, proponendosi come comunità convenzionata per persone maggiorenne affette da patologia psichica.

La struttura è situata a Venegono Inferiore (VA), in via dei Noccioli 10, e può accogliere fino a 10 utenti.

L'offerta è completata dalla Comunità Protetta ad Alta Intensità Assistenziale Psichiatrica C.P.A. San Martino per 20 utenti e due appartamenti di Residenza Leggera per 6 posti letto, situati in via Firenze 22 a Venegono Superiore (VA).

La Comunità risponde alle esigenze terapeutiche di Pazienti, dai 18 ai 65 anni, affetti da patologia psichica che risultano in difficoltà ad ottenere una stabilizzazione psichica attraverso interventi domiciliari e territoriali.

In quanto struttura psichiatrica terapeutico riabilitativa ospita Pazienti che necessitano di un'assistenza sanitaria continuativa, finalizzata al loro recupero, attraverso prestazioni di carattere diagnostico e terapeutico riabilitativo che si avvalgono di apporti clinici e psicosociali.

La Comunità fornisce ai Pazienti, in prima istanza, un contesto di vita alternativo a quello familiare, che risulta debole o conflittuale.

Essa rappresenta altresì una risposta all'isolamento fisico e mentale dell'individuo attraverso l'offerta di una trama sociale sufficientemente stabile, che lo aiuti a superare il ritiro relazionale e sociale che la patologia produce sulla persona.

Finalità della Comunità è la realizzazione di un lavoro terapeutico riabilitativo che consenta al Paziente di recuperare e rivalutare le parti funzionali di sé, di riconoscere ed imparare a gestire le parti malate e di consentire quindi un graduale miglioramento della qualità della vita e, ove possibile, il reinserimento nel contesto territoriale d'appartenenza.

Obiettivo prioritario dell'intervento comunitario consiste nel restituire al Paziente e aiutare lo stesso a mantenere uno stato timico stabile e una discreta qualità della vita.

La Comunità è gestita dalla società Il Chiosco S.r.l. e fa parte del gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

## Autorizzazione e accreditamento

La struttura è accreditata al Servizio Sanitario Nazionale e contrattualizzata con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia (C.P.M. La Pineta - iscrizione nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate il n.528).

## Codice Etico

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Korian, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Comunità La Pineta sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo per favorire un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Comunità garantisce:

- la definizione e l'aggiornamento, sulla base di valutazioni multiprofessionali, di progetti riabilitativi personalizzati;
- il perseguimento di obiettivi riabilitativi e livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona;
- l'erogazione di interventi qualificati e guidati da un approccio umano e attento a bisogni, volontà e desideri del Paziente;
- la collaborazione per una maggior apertura al territorio e l'integrazione con ATS e Comuni;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.



## Principi generali

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili del Paziente. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti i Pazienti indistintamente e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Comunità La Pineta garantisce la pianificazione del servizio attraverso la definizione di Progetti Terapeutici individualizzati. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni riabilitativo-assistenziali e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute del Paziente.

### **DIRITTO DI SCELTA**

La Comunità La Pineta rispetta e promuove l'autonomia del Paziente, tenendo però sempre presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del Paziente.

### **PARTECIPAZIONE**

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la struttura mette a disposizione di tutti i Pazienti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti. La Comunità La Pineta coinvolge e responsabilizza il Paziente nella realizzazione dei piani individualizzati e informa i familiari sugli obiettivi riabilitativi e di salute, creando in tal modo i presupposti affinché si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei Pazienti.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

La Comunità La Pineta fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi riabilitativi e di salute relativi al Paziente siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi fissati.



## **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Comunità La Pineta assicura ai Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

## Staff e competenze

L'équipe di lavoro si divide tra il personale in capo all'Ente Gestore e quello in capo alla Cooperativa alla quale i servizi sono subappaltati. Nello specifico fanno direttamente capo all'Ente Gestore le figure del Direttore Gestionale, del Responsabile Sanitario, i Medici Psichiatri, il Referente Gestione Qualità e l'Area Manager, mentre risulta in capo alla Cooperativa il Coordinatore della Struttura e lo staff operativo. Il monte orario del personale sanitario, educativo ed assistenziale sarà garantito secondo gli standard minimi previsti dalla normativa vigente (DGR 4221 del 2007).

L'organico della struttura è così articolato:

- Direttore Gestionale;
- Responsabile Sanitario;
- Medici Psichiatri;
- Referente Gestione Qualità;
- Coordinatore di Struttura;
- Assistente Coordinatore di Struttura;
- Infermieri;
- Educatori Professionali/Te.R.P.;
- Operatori Socio-Sanitari (OSS);
- Addetti Igiene Ambientale;
- Addetti Servizio Cucina;
- Manutentore.

I turni di lavoro sono così organizzati:

- Direttore Gestionale: orario settimanale diurno da lunedì a venerdì, festivi esclusi; reperibilità telefonica continua;
- Responsabile Sanitario: presenza programmata mensilmente; reperibilità telefonica continua;
- Personale medico: presenza attiva da lunedì a venerdì per 2 ore, dalle ore 08.00 alle ore 20.00; pronta disponibilità di 4 ore, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì, e di 6 ore, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, il sabato, la domenica e i giorni festivi;

- Coordinatore di Struttura: presenza attiva da lunedì a venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.00; reperibilità telefonica continua;
- personale infermieristico: presente 7 ore al giorno nella fascia dalle ore 08.00 alle ore 20.00;
- personale Assistenziale: presente 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, festivi inclusi;
- personale educativo: presente dalle ore 08.30 alle ore 20.00 nei giorni feriali e dalle ore 10.00 alle ore 17.30 sabato, domenica e festivi.

La turnazione è tale da garantire per ogni turno la presenza di almeno due operatori di cui, di norma, uno appartenente all'area socio-sanitaria (INF ed OSS).

- il personale educativo: a seconda dei progetti riabilitativi realizzati, presta il proprio servizio anche secondo orari di giornata o mirati allo svolgimento di attività specifiche;
- il servizio notturno è garantito mediante la presenza di un operatore OSS;
- personale di pulizia: ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, sono previsti uno o due turni di pulizia giornalieri;
- personale di cucina: ogni giorno dell'anno, festivi inclusi, il servizio di ristorazione è garantito dal personale preposto con un turno destinato alla preparazione del pranzo e uno alla preparazione della cena.

## Direttore Gestionale

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della struttura;
- in collaborazione con il Medico Responsabile/Medici Psichiatri, la valutazione delle domande di presa in carico dei Pazienti;
- la presa in carico globale dei bisogni del Paziente;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- il controllo sui servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni dei Pazienti e/o familiari, sia direttamente sia attraverso l'Ufficio del Coordinamento.

## Medico Responsabile

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la direzione e il coordinamento dei servizi sanitari ai fini igienico-organizzativi;
- l'organizzazione del personale in rapporto alle esigenze dei servizi e in base ai criteri fissati dall'Amministrazione;
- la promozione, per quanto di competenza, delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale;
- la vigilanza e la cura della tenuta dell'archivio sanitario e della relativa conservazione;
- la raccolta e l'elaborazione dei dati statistici, anche finalizzati al miglioramento continuo della qualità complessiva delle prestazioni e del rapporto con l'utenza;
- la vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari e il parere obbligatorio sulla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati;
- la responsabilità della pubblicità sanitaria;
- la vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- la vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza;
- la vigilanza e la tenuta della documentazione relativa alle liste d'attesa per i ricoveri;
- la vigilanza sulla gestione del servizio farmaceutico e sulla scorta di magazzino dei medicinali e dei prodotti terapeutici;
- il controllo della regolare tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti o psicotrope, in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente.

È inoltre responsabile dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali e coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni. I cambiamenti delle condizioni cliniche vengono comunicati tempestivamente ai familiari. Gli operatori sono preparati per comunicare, supportare e dare informazioni in tutte le fasi della malattia.

## Preso in carico del Paziente

### **Modalità d'inserimento**

Il Centro Psicosociale di riferimento del Paziente invia alla Comunità una relazione clinica di presentazione.

Il Direttore Gestionale, il team medico e l'intera équipe, dopo aver preso visione della relazione, esprimono una prima valutazione circa l'idoneità del Paziente all'effettivo inserimento in Comunità.

Nello specifico la valutazione viene formulata sulla base dei criteri clinici, in conformità con le indicazioni fornite da ATS.

Nel caso la prima valutazione sia positiva, viene richiesta per iscritto al Centro Psicosociale l'organizzazione di un primo colloquio conoscitivo con il Paziente. Il colloquio viene preferibilmente organizzato in Comunità alla presenza del Medico Psichiatra, dello Psicologo, del Direttore Gestionale e/o Coordinatore di Struttura ed eventualmente dell'Educatore.

A seguito del colloquio viene inviata al C.P.S. la lettera con la valutazione finale a cura del Direttore Gestionale e del Medico Psichiatra.

In caso di conferma di idoneità all'inserimento, il Paziente viene inserito in lista d'attesa (portale ATS). Nel caso un Paziente venga dimesso dalla struttura, il Direttore Gestionale procede alla consultazione della lista d'attesa.

La proposta di data di ingresso viene comunicata al C.P.S. e alla comunità di invio. Prima dell'ingresso viene richiesto all'inviante:

- copia della scheda terapia in corso, al fine di garantire la migliore continuità terapeutica;
- una minima scorta dei farmaci non psichiatrici già assunti dal Paziente (circa 4 giorni di copertura);
- ultimo elettrocardiogramma refertato;
- ultima routine ematica + test per la ricerca degli anticorpi anti-HCV, anti-HIV, anti-HBV;
- documentazione clinica;
- documenti personali del Paziente (verbale invalidità, Carta d'Identità, Codice Fiscale);
- eventuale nomina;
- relazione clinica aggiornata.

Vengono inoltre preventivamente fornite al Paziente, tramite l'ente inviante, alcune indicazioni/consigli su quali beni personali portare in Comunità.

Sulla base delle informazioni ricevute circa la terapia assunta dal Paziente, il Coordinatore di Struttura provvede all'ordine dei farmaci psichiatrici, se non già disponibili.

Il Paziente è assegnato ad una delle micro-équipe di struttura (Educatore, Infermiere, OSS, Medico Psichiatra). L'Educatore di riferimento può contattare il referente educativo della struttura inviante per ricevere informazioni di carattere pratico e organizzativo (numero di sigarette, abitudini, necessità particolari, etc.).

## I servizi per i nostri Pazienti

### **Assistenza medica**

Il personale medico della struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura ed in particolare si occupa di:

- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori della struttura al fine di programmare e verificare i Progetti Personalizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Personalizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza ai Pazienti psichiatrici;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

### **Assistenza infermieristica**

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso interfacciandosi con il Medico e il Responsabile Sanitario circa lo stato di salute dei Pazienti. Gli infermieri svolgono le mansioni previste dalla normativa vigente, nello specifico:

- preparazione e somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie;
- controllo ed eventuale somministrazione dieta alimentare;
- monitoraggio temperatura corporea, frequenza cardiaca, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta, conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche;



- disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta del malato;
- verifica di eventuali infrangimenti della regola di divieto di assunzione di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti;
- tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

L'Infermiere svolge le mansioni succitate nell'ambito del monte orario previsto dalla normativa vigente.

## Assistenza alla persona

Il servizio è rivolto al soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed al superamento di eventuali condizioni di parziale o totale non autosufficienza nel provvedere a se stessi.

In particolare il servizio è rivolto principalmente ai seguenti aspetti:

- igiene personale: il Paziente viene stimolato e supportato nel provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo e, almeno settimanalmente, all'esecuzione di un bagno. Il servizio si occupa inoltre del mantenimento di un aspetto ordinato e decoroso con particolare riferimento alla vestizione, alla pettinatura, al taglio delle unghie e, per gli uomini, alla rasatura della barba;
- esecuzione dell'igiene personale e cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti laddove presenti Pazienti non autosufficienti;
- attività di governo dell'ambiente: il Paziente, salvo nei casi in cui il medico disponga diversamente, viene stimolato a svegliarsi ed alzarsi entro le ore 08.00 ed a rendersi autonomo in tutte le attività necessarie quali, ad esempio, la risistemazione del letto, il riordino della propria camera e dei propri effetti personali. Per favorire la socializzazione, il Paziente viene inoltre stimolato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni, nel rispetto degli altri, degli arredi e delle attrezzature ad uso collettivo e, in generale, delle regole di buona convivenza. Quando possibile, viene incentivato a trascorrere alcune ore all'aperto;
- nutrizione ed idratazione: il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico, provvede alla distribuzione dei pasti e delle bevande.

## Servizio educativo e riabilitativo

L'intervento riabilitativo si svolge:

- all'interno della struttura, offrendo quotidianamente ai Pazienti stimoli atti a favorire la loro crescita psicologica, relazionale e sociale;

- all'esterno della struttura, favorendo il mantenimento e la creazione di rapporti con l'ambiente in generale, compresa la famiglia, quando non vi siano controindicazioni, al fine di promuovere l'integrazione dei Pazienti nel contesto sociale. Tale metodologia permette la fruizione di tutti i servizi e degli spazi organizzati che il contesto attiguo alla struttura può offrire.

La distribuzione dell'orario assicura lo svolgimento delle attività prettamente educative nelle ore centrali sia del mattino sia del pomeriggio.

## **Intervento farmacologico**

Si pone come obiettivo quello di garantire un intervento di cura che permetta di impostare e monitorare l'efficacia del piano terapeutico dal punto di vista farmacologico. Ogni variazione viene condivisa in primis con il Paziente, in secondo luogo con i vari membri dell'équipe, in un costante lavoro di confronto e di messa in discussione.

## **Intervento clinico**

Ha come obiettivo l'individuo nella sua specificità, pertanto, nell'ottica di distinguere il progetto secondo le esigenze individuali, si struttura nel modo seguente:

- colloqui introduttivi e conoscitivi e raccolta anamnestica;
- colloqui clinici con il Medico Psichiatra con l'obiettivo di valutare l'andamento clinico del Paziente, valutare eventuali modifiche del piano terapeutico farmacologico e supportare il Paziente su aspetti presentati dallo stesso;
- gruppo cognitivo-comportamentale: terapia di gruppo, con metodo ecologico e cognitivo-comportamentale, focalizzata sull'analisi dei diversi comportamenti a rischio e sulla catena decisionale che ne consegue. Tecnica A-B-C;
- gruppo gestione emozioni: terapia di gruppo focalizzata sul riconoscimento e sulla gestione delle emozioni di base, a cui si associa un'analisi del contesto in cui esse si manifestano e dei comportamenti che ne conseguono.

## **Intervento riabilitativo e psicosociale**

Interviene sulle abilità sociali di base, attraverso l'attività di gruppo e attraverso interventi individuali, basati sul raggiungimento di obiettivi specifici.

- attività espressive: mirate all'acquisizione e allo sviluppo di abilità espressive. L'obiettivo è individuare linguaggi alternativi che favoriscano la presa di consapevolezza dei propri vissuti e la possibilità di esprimerli con modalità adeguate che contrastino possibili agiti.

Tra i vari laboratori che possono essere attivati: laboratorio pittorico, bricolage, attività di musica e canto, gruppo cucina;

- attività socializzanti: l'obiettivo è quello di offrire la possibilità di sperimentare, in un ambiente protetto, le competenze relazionali e sociali per una vita comunitaria soddisfacente e per un possibile reinserimento nel tessuto sociale. Tra le attività proposte: uscite sul territorio, cinema, teatro;
- attività motorie: l'attività si svolge prevalentemente in spazi esterni. A seconda degli interessi e dei programmi annuali vengono proposte piscina, calcio, ginnastica, etc.;
- autonomie: l'obiettivo è favorire l'acquisizione delle abilità utili nella gestione della quotidianità: gestione del denaro, problem solving, cura del sé e del proprio ambiente di vita;
- intervento individualizzato: per ogni Paziente è previsto un intervento elettivo che tiene in considerazione le sue risorse e la possibilità che queste possano essere utilizzate per un futuro reinserimento sociale, lavorativo e familiare;
- attività occupazionale: la struttura promuove, ove possibile, percorsi di inclusione sociale in ambito lavorativo in collaborazione con i servizi territoriali di inserimento lavorativo e in accordo con il Comune di residenza del Paziente.

## Rapporti con i servizi del territorio

ATS e Servizi Sociali: i rapporti con il territorio sono gestiti secondo gli invii da parte dei C.P.S. di riferimento e i relativi Servizi Sociali ad essi collegati.

## Assistenza attività quotidiane

Tra gli interventi riabilitativi vengono considerati quelli relativi alla cura della propria persona e del proprio spazio abitativo, oltre al rispetto degli spazi comuni. I Pazienti saranno affiancati dal personale in servizio, in particolare da personale OSS, che li assisterà nella realizzazione degli obiettivi descritti.

## Giornata tipo

La giornata in struttura si divide tra momenti comuni e incontri individuali, in un contesto che tende ad ottimizzare le capacità e le risorse di ciascun Paziente, tentando di coinvolgere la maggior parte dei medesimi con l'obiettivo di perseguire il progetto individuale concordato con il servizio inviante. I diversi momenti sono scanditi, a livello generale, come segue:

- tra le ore 08.00 e le ore 08.30 prima colazione. Farà seguito un momento dedicato alla cura della propria persona e degli spazi abitativi sotto la diretta supervisione degli operatori presenti;

- ore 09.00: somministrazione delle terapie;
- tra le ore 09.30 e le ore 12.00 avranno luogo le attività riabilitative di gruppo e gli interventi individuali;
- pranzo tra le ore 12.00 e le ore 12.30: è un momento comunitario e prevede la condivisione di piccole responsabilità finalizzate al coinvolgimento di tutti i Pazienti per rendere più piacevole questa occasione;
- ore 14.00: somministrazione delle terapie;
- nel pomeriggio, dalle ore 14.30 alle ore 18.00, sono previsti attività riabilitative di gruppo e interventi individuali;
- cena alle ore 19.00: ricalca l'impostazione del pranzo;
- ore 21.00: somministrazione delle terapie;
- dalle ore 22.00 il personale, in servizio fino al mattino, accompagna i Pazienti al momento del riposo e successivamente, durante la notte, esplica funzioni di sorveglianza.

L'orario è differenziato nei giorni di sabato, domenica e festivi e l'attività diurna assume un carattere maggiormente ricreativo e non strettamente riabilitativo.

## Altri servizi

### **Servizi amministrativi e di accompagnamento**

La struttura offre la possibilità di sostenere e quindi aiutare il Paziente nella gestione di diverse pratiche amministrative, quali richieste di invalidità, ritiro pensione, amministrazione denaro, etc.

Il Direttore Gestionale si interfaccia con gli eventuali Tutori o Amministratori di Sostegno dei Pazienti al fine di migliorare la gestione dei loro interessi.

La struttura segue il Paziente nell'attivazione (laddove possibile e previsto) di borse lavoro; tali impegni lavorativi vengono garantiti mediante accompagnamento verso i luoghi di lavoro, se necessario. Viene effettuato anche l'accompagnamento del Paziente alle differenti visite mediche presso le sedi ospedaliere preposte. Allo scopo di soddisfare tali bisogni, la struttura dispone di n. 2 due automezzi: una autovettura ed una monovolume a nove posti.

## Servizi alberghieri

### **Servizio ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina. I menù sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, consentendo un'ampia scelta da parte dei Pazienti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono a disposizione dei Pazienti. Qualora il Medico le prescriva, vengono preparate diete speciali per esigenze nutrizionali, dietetiche o cliniche.

### **Servizio di sanificazione ambientale**

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono la pulizia continuativa ordinaria, compiuta una o più volte al giorno, con tempi diversificati a seconda che si riferisca alle unità abitative, alle aree comuni o ai servizi igienici. I lavori quotidiani sono eseguiti, per quanto possibile, al di fuori della normale attività al fine di non interferire con i programmi di lavoro ed evitare ai Pazienti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche.

### **Servizi di lavanderia e stireria**

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali dei Pazienti dopo lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie. La biancheria personale deve essere contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio e la stiratura. Gli operatori provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi la biancheria personale e la biancheria piana. Il servizio non comprende il lavaggio di indumenti che necessitino di trattamento a secco e/o professionale.

## Televisione

Nella sala soggiorno è disponibile un televisore. Qualora i Pazienti lo desiderino, possono tenere in camera televisori di loro proprietà, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE, previa valutazione da parte della Direzione medica e gestionale.



## Retta

La retta di soggiorno è completamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale. La retta comprende:

- vitto e alloggio;
- farmaci esplicitamente prescritti per la cura della patologia psichica.

La retta non comprende:

- indumenti e qualsivoglia effetto personale;
- spese telefoniche;
- sigarette;
- farmaci non psichiatrici;
- ticket su prestazioni sanitarie erogate dal Servizio Sanitario Nazionale;
- attrezzature ad uso esclusivamente personale (radio in camera, giornali, etc.);
- abbonamenti ed ingressi a servizi esterni di fruizione personale (cinema, piscina, corsi di formazione, etc.);
- spese di trasporto legate a trasferimenti di natura privata quali rientro in famiglia, visite ad amici e parenti, etc.;
- consumazioni personali e presso i distributori di bevande presenti in struttura.

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Al Pazienti della Comunità viene somministrato un Questionario di Soddisfazione per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e con l'équipe multidisciplinare e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione viene somministrato con cadenza annuale anche agli operatori per permettere al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Comunità; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### **Garanzie di qualità**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Korian. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del Paziente attraverso un continuo miglioramento del servizio. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

### **Il Mediatore**

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### **Orari di visita**

Gli accessi sono concordati con l'équipe multidisciplinare che tiene conto delle condizioni, della necessità di garantire la continuità del progetto riabilitativo e delle esigenze di tranquillità degli altri assistiti.

I permessi a casa dei Pazienti sono in genere programmati nei giorni di venerdì, sabato e domenica.

### **Visite straordinarie**

Vengono concordate a seguito di semplice preavviso.

### **Emergenze**

L'accesso alla struttura è assicurato 24 ore su 24.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Comunità è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui il familiare necessita.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Il Chiosco S.r.l. che gestisce la C.P.M. La Pineta (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

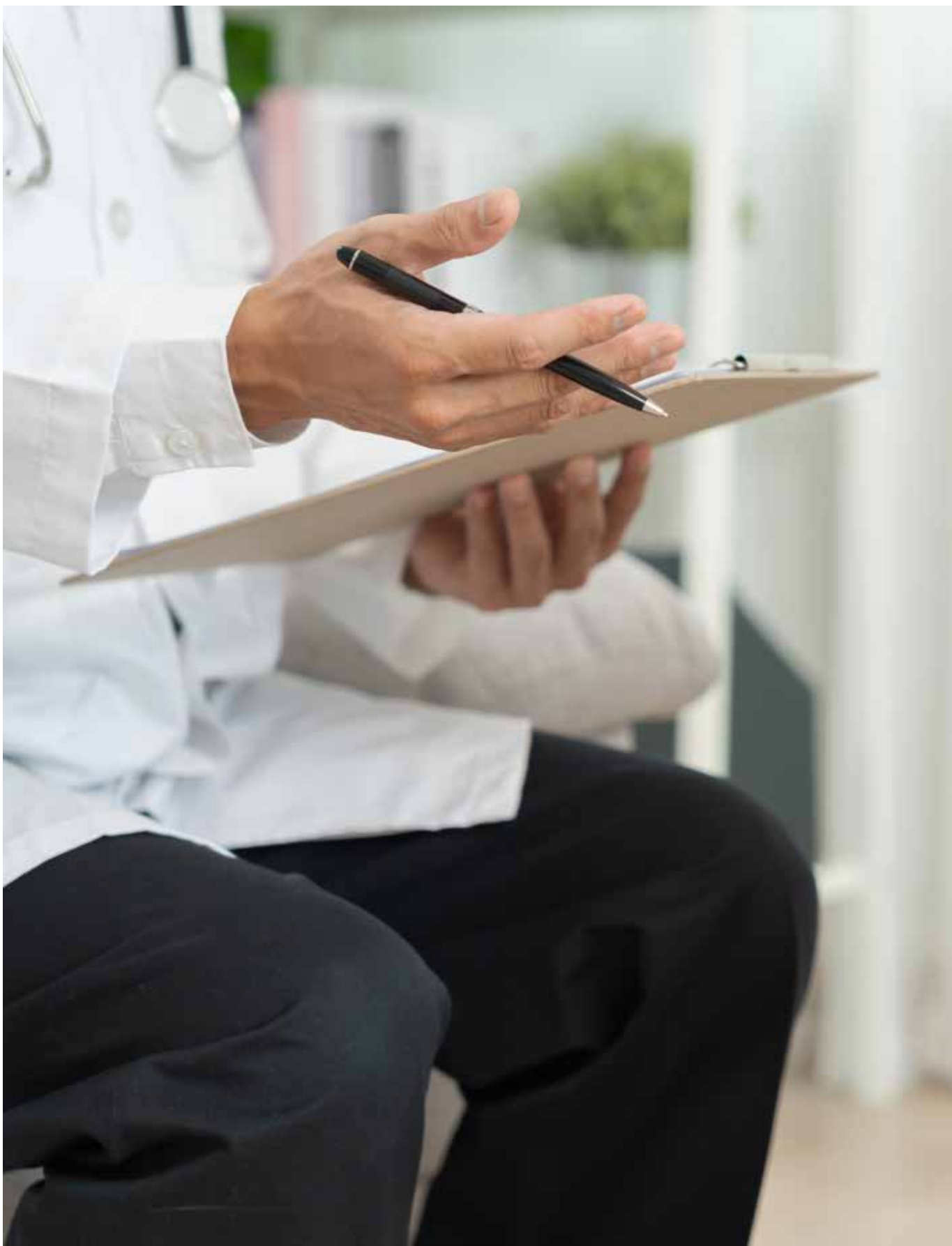
Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Comunità ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Comunità di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.









**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**C.P.M. La Pineta**

Via dei Noccioli 10, Località Pianbosco  
21040 Venegono Inferiore (VA)  
T +39 0331 864818

info.cpvenegono@korian.it

**gruppo.korian.it**