SANT'ABBONDIO

Carta dei Servizi

Comunità riabilitativa GREGORIUS



Comunità riabilitativa GREGORIUS
Via Amendola, 10 – Gavirate (VA) Tel. 0332742507

CARTA DEI SERVIZI

Rev.	Data	Oggetto	Responsabilità di emissione
0	22/02/16	Prima emissione del documento	Elaborato da:
1	18/10/17	Aggiornamento del documento	Dir Sanitario Alessandro Lizioli
2	13/07/21	Aggiornamento del documento	Verificato da:
3	18/08/22	Aggiornamento del documento	Dir Struttura Aldo Canziani
4	03/01/24	Aggiornamento del documento	Approvato da: Amm. Delegato
5	05/02/26	Aggiornamento del documento (POP)	
6	28/04/26		

Questo documento è di proprietà intellettuale di Sant'Abbondio s.r.l.. Al destinatario del documento è consentito solo l'uso personale. Senza autorizzazione specifica di Sant'Abbondio s.r.l., il documento non può essere ne riprodotto ne distribuito ad altre Persone e/o Organizzazioni.

Presentazione della Direzione

La Carta dei Servizi è un documento, previsto dalla normativa vigente, che ha l'obiettivo di fornire informazioni complete e trasparenti sui principi che ispirano l'organizzazione complessiva della Comunità, sui servizi erogati, sulle strutture operative e su tutte quelle informazioni che possono risultare utili a chi accede alla nostra Struttura.

Tutto questo ritenendo fondamentale instaurare un chiaro rapporto di rispetto e collaborazione tra coloro che usufruiscono dei servizi della Struttura e noi che li eroghiamo.

È quindi nostro impegno, vista la centralità dell'utente, garantire l'applicazione di quanto sarà descritto nelle pagine successive e rivederne i contenuti alla luce di nuove esigenze rilevate.

La Direzione ringrazia quanti usufruiranno dei nostri servizi e i propri collaboratori per il contributo dato alla stesura ed applicazione del presente documento.

Il Direttore

DESTINATARI DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è indirizzata alla popolazione, Aziende Sanitarie Locali, Ospedali, Medici di famiglia, Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni ed Enti che operano nel campo sanitario ed assistenziale.

Soprattutto è destinata agli Ospiti della Comunità ed ai loro parenti, affinché possano conoscere ed usufruire pienamente dei servizi disponibili e contribuire con i loro suggerimenti ad un continuo miglioramento della nostra offerta.

Inoltre è indirizzata al Personale operante nell'azienda affinché sia consapevole delle attività svolte, possa fornire informazioni e risposte corrette alle richieste espresse e, non ultimo, orienti i propri sforzi al rispetto degli impegni dichiarati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'organizzazione della Comunità riabilitativa "Gregorius" è basata sull'assunto che l'Ospite è una persona che ha una propria identità umana e sociale, che tiene rapporti e relazioni interpersonali in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

Alla luce di ciò, considera fondamentali i seguenti principi:

• **Eguaglianza**: tutti sono uguali indipendentemente dal sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni di salute e psicofisiche.

• **Partecipazione**: l'Ospite deve essere informato sulle prestazioni erogate e sulle modalità d'accesso. È reso partecipe delle scelte e delle prestazioni mediante progetti finalizzati. Si chiede il parere e il livello di gradimento dell'Ospite rispetto alle prestazioni ricevute.

• **Diritto di scelta**: la struttura cerca di offrire la più ampia opportunità di scelta nella ricerca di soddisfare le esigenze dell'Utente.

• **Continuità**: si impegna a garantire la continuità delle prestazioni con una qualità e quantità adattabile nel tempo alle esigenze evidenziate.

• **Imparzialità**: l'Azienda si impegna a garantire l'imparzialità di trattamento.

• **Efficacia e Efficienza**: la Comunità si impegna ad adottare procedure organizzative il più possibile rispondenti alle esigenze dell'Utente, ad aggiornare periodicamente la propria operatività alla luce dei progressi scientifici, a mantenere al centro dell'attenzione la Persona con i propri bisogni.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il C.R.A. Gregorius è un presidio socio-sanitario deputato a realizzare percorsi terapeutico-riabilitativi a termine, che comportano tecniche e modalità di rapporto tra operatori e ospiti tali da presupporre una condizione di tipo residenziale e non degenziale ospedaliera.

La SR è accreditata con la Regione Lombardia.

In ottemperanza alla normativa vigente è una struttura idonea ad accogliere pazienti di ambo i sessi di età compresa tra i 18 e 50 anni. Il periodo di permanenza standard previsto è pari a 18 mesi, rinnovabili di ulteriori 6 mesi in accordo con i servizi invianti e l'ATS di riferimento. Il C.R.A. è inoltre idoneo ad accogliere pazienti in regime di post-acuzie per un periodo pari a 3 mesi.

Il C.R.A. è, inoltre, idonea ad accogliere pazienti su invio del Magistrato di Sorveglianza in regime alternativo al carcere.

Il C.R.A. è inserito nel contesto abitativo di Gavirate, piccola cittadina a circa 10 chilometri da Varese in direzione nord verso Laveno; è posta in un edificio inserito nel contesto abitativo del paese, con ampio giardino in parte attrezzato per attività esterne.

La struttura è in grado di accogliere 9 pazienti adulti di ambo i sessi, in 2 camere a 3 letti, 1 camera a 2 letti e una camera singola secondo gli standard previsti dalla normativa vigente. L'area comune è rappresentata dagli ambienti che caratterizzano una comune abitazione, cui si aggiungono gli ambienti destinati a garantire l'operatività complessiva della struttura e pertanto lo studio medico, l'infermeria, l'ufficio della direzione funzionale e amministrativa.

La gestione operativa è assicurata dalla presenza di uno staff qualificato, composto da psichiatri, psicologo, infermieri professionali, educatori e operatori socio-sanitari secondo le indicazioni fissate dagli standard regionali previsti per l'accreditamento.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso degli ospiti avviene in seguito alla domanda formulata dal paziente stesso e dai suoi curanti.

I candidati all'ammissione vengono inseriti in una lista delle richieste di inserimento ed entro un mese dal ricevimento della domanda sono invitati ad effettuare una visita conoscitiva con l'équipe della SR al fine di valutarne l'idoneità all'inserimento.

In caso di valutazione di idoneità all'inserimento vengono inseriti nella lista d'attesa. Successivamente all'inserimento nella lista d'attesa, in assenza di ulteriori contatti, il nominativo del paziente, prima di decadere, rimane attivo nella lista di attesa per un anno dalla data di segnalazione.

I criteri di idoneità per la selezione dei candidati e per la valutazione dell'ordine di priorità all'inserimento sono esposti nel documento "Criteri di selezione per l'inserimento dei pazienti nelle SR (Prot. 09). Conseguentemente ai criteri illustrati, l'ordine di priorità non è in funzione della solo precedenza cronologica.

I curanti vengono informati dalla Direzione del C.R.A. quando la possibilità dell'inserimento diviene attuale.

Documenti necessari per l'inserimento:

* PTI del Medico Psichiatra del CPS

* libretto sanitario

* codice fiscale

* documento di identità

* tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

* esami ematochimici

ORARI

La modalità e gli orari di accesso al CRA sono vincolati al rispetto delle esigenze pratiche implicate dalla convivenza dei residenti. In ogni caso, di norma, non sono consentite visite di esterni prima delle ore 10.00 e dopo le h. 21.00.

ELENCO DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE

L'attività riabilitativa che ha luogo nel CRA risulta dall'integrazione di due distinte componenti: la prima esprime i concetti teorici che ispirano in senso complessivo il lavoro riabilitativo, la seconda è in funzione delle caratteristiche degli ospiti, che non si esauriscono nei quadri clinici e psicopatologici presentati, ma comprendono anche le risorse personologiche, relazionali e professionali ancora stimolabili.

Nel C.R.A. vengono erogati programmi ad alta intensità riabilitativa che si articolano in aree di intervento differenti (autonomie di base, interventi di risocializzazione, visite-colloquio, attività di gruppo interne ed esterne e laddove permangono risorse individuali idonee inserimenti lavorativi e attività sociali sul territorio).

I concetti che ispirano in senso complessivo il lavoro riabilitativo sono illustrati nel "Progetto riabilitativo Individuale", che viene periodicamente verificato sulla base del Piano di Trattamento Individuale (PTI) elaborato dal servizio territoriale (CPS) titolare della presa in carico del paziente.

Ogni altra informazione riguardante le norme di convivenza vigenti del CRA sono esposte nel "Regolamento Interno", che viene distribuito a ogni candidato all'ammissione.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DEI RECLAMI E L'IMPEGNO A DARE LORO RISPOSTA

Per ogni necessità i Sig.ri Ospiti o i loro familiari si possono rivolgere direttamente presso la struttura contattando il Coordinatore delle SSRR il quale riferirà, a seconda della problematica espressa, alla persona che all'interno di Sant'Abbondio Srl ricopre il ruolo di responsabile dell'area di pertinenza.

Eventuali reclami possono essere inoltrati all'Amministrazione in forma scritta attraverso la compilazione del modulo "Segnalazioni e reclami".

INDICAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA

Dato il carattere di residenzialità a medio-lungo termine, i tempi di attesa per l'ammissione non sono esattamente prevedibili e di norma non inferiori ai sei mesi.

COSTI PER GLI UTENTI

Per i pazienti inviati dal DSM, i costi dell'inserimento sono coperti dal SSN.

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Tra gli obiettivi della gestione, figura quello di monitorare il gradimento dei servizi che il CRA eroga contrattualmente. Un prezioso aiuto in questo senso, ci viene dalla valutazione e dai suggerimenti che vengono forniti dagli Ospiti. Per facilitare la raccolta di questi pareri, abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il CRA assicura la raccolta dei dati personali comprendenti quelli anagrafici, telefonici, ai propri ospiti e ai loro garanti o tutori nel rispetto della legge sulla Privacy (Regolamento Ue 2016/679 – GDPR_ e DLgs.196/2003).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

* gestione amministrativa

* cura dell'Ospite

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della Struttura tra il personale dipendente, che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione, per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono assolutamente vincolati sia al segreto professionale sia al segreto d'ufficio ed impegnati a garantire il diritto alla privacy ed alla riservatezza dei dati personali dell'Ospite. Titolare del trattamento dei dati personali trattati dalla CRA è la società Sant'Abbondio S.r.l. come indicato sul sito Internet anche per quanto riguarda l'identificativo del Responsabile della protezione dei dati (DPO).

TUTELA DEI DIRITTI – DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

Il paziente ha il diritto:

- Di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome
- Di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso
- Di esprimere un consenso effettivamente informato, infatti ha diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato".
- Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte degli operatori, secondo le rispettive competenze.
- Di ottenere che il trattamento dei dati sensibili avvenga nel rispetto della normativa vigente
- Di proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi

Il paziente ha il dovere di:

- Avere un comportamento responsabile in ogni momento con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, riabilitativo
- Mantenere un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale sanitario
- Rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano nella struttura
- Rispettare le regole previste dalla Direzione Sanitaria
- Evitare comportamenti che possano creare disturbo o disagio agli altri utenti

RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON FAMILIARI, AMICI, VOLONTARI, ASSOCIAZIONI

I rapporti con il pubblico sono affidati al Coordinatore delle SSRR presente presso la sede del CRA al numero 0332 742507 o della CPA di Cunardo al numero 0332 716181.

ADEMPIMENTI RELATIVI AL PIANO OPERATIVO PANDEMICO

Le SRP di Sant'Abbondio s.r.l. rispettano gli adempimenti organizzativi per il Piano Operativo Pandemico (POP), aggiornati secondo il nuovo ciclo di programmazione 2025-2029, che mirano a garantire la continuità dei servizi e la protezione della salute dei lavoratori e degli ospiti attraverso una pianificazione strutturata.

L'obiettivo generale del Piano operativo locale di preparazione e risposta ad una pandemia influenzale traduce a livello locale le indicazioni nazionali e regionali e viene incontro alla necessità di rafforzare tutte le attività volte a minimizzare i rischi posti dalle malattie infettive ed a limitarne il loro impatto.

Il piano operativo si articola in diverse aree critiche per coprire tutte le fasi (interpandemica, allerta, emergenza e transizione):

- Organizzazione Generale: definizione dei sistemi di sorveglianza epidemiologica e virologica.
- Gestione del Personale: stima del personale minimo necessario, piani di mobilitazione e procedure per la turnazione del personale in emergenza.
- Requisiti Strutturali: adeguamento delle planimetrie, gestione dei percorsi sporco/pulito e manutenzione degli impianti di areazione (es. disattivazione ricircolo aria).
- Logistica e Scorte: monitoraggio e gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI).
- Formazione e Addestramento: implementazione di programmi di formazione per il personale sanitario e i pazienti sui protocolli di sicurezza e l'uso corretto dei DPI.

I rientri al domicilio sono autorizzati previa sottoscrizione di un documento che indica le idonee misure di prevenzione dell'infezione (Patto di condivisione del rischio) che viene fatto firmare una volta sola ai familiari/congiunti interessati.

Tutti gli ospiti sono stati informati sulle procedure da utilizzare all'esterno per la prevenzione del contagio durante le uscite sul territorio. Gli operatori vigilano sul corretto utilizzo da parte degli ospiti dei DPI.

Tutti gli ospiti, fino a nuove disposizioni, sono sottoposti a tampone nasofaringeo per la ricerca di antigene SARS-Cov2 al rientro in Struttura dopo pernottamenti al domicilio.

SANT'ABBONDIO

SEGNALAZIONI E RECLAMI

CPA DEDALUS ☐ CPM BELENOS ☐ CRA GREGORIUS ☐

La presente per comunicarVi di aver riscontrato disagi o malfunzionamenti nelle seguenti aree di funzione

Struttura e manutenzione (camera, ambienti di convivenza, strutture sanitarie…..)

……

……

……

Servizi Assistenziali ed Educativi (igiene della persona, attività educative, attività assistenziali in genere…)

……

……

……

Servizi Sanitari (assistenza medica e infermieristica)

……

……

……

Servizi Amministrativi (ufficio amministrativo, direzione)

……

……

……

……

Cucina e servizi di ristorazione

……

……

……

Firma Data

…… ……/……/…….

* I reclami anonimi non verranno presi in considerazione

SANT'ABBONDIO

Comunità riabilitativa
GREGORIUS

Via Amendola, 10 – Gavirate (VA)
Tel. 0332742507