



## Carta dei servizi

### San Martino





Benvenuti alla **Servizio di Residenzialità Leggera San Martino** dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle 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 professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



# Indice

<b>Benvenuti al Servizio di Residenzialità Leggera San Martino</b>	<b>6</b>
Il Servizio	6
Mission	6
Codice Etico	6
Valori	6
Principi generali	7
<b>Staff e competenze</b>	<b>8</b>
<b>Presa in carico del Paziente</b>	<b>9</b>
Modalità d'inserimento	9
Lista d'attesa	9
<b>I servizi per i nostri Pazienti</b>	<b>10</b>
Supporto e contenimento relazionale	10
Supporto gestione farmaci	10
Assistenza nella vita quotidiana	10
Percorsi di attività occupazionale	10
Rapporti con i servizi del territorio	10

# Indice

<b>Retta</b>	<b>11</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>12</b>
Questionario di Soddisfazione	12
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	12
Garanzie di qualità	12
Il Mediatore	13
<b>Informazioni utili</b>	<b>14</b>
Orari di visita	14
Come raggiungerci	14
Regole per una buona convivenza	14
<b>Tutela della privacy</b>	<b>15</b>
Tutela dei dati personali	15

# Benvenuti al Servizio di Residenzialità Leggera San Martino

## Il Servizio

Il Servizio di Residenzialità Leggera viene attivato nel 2012, proponendosi come soluzione abitativa svincolata dall'accreditamento ATS. Fa parte di Komed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Komed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

La Residenzialità Leggera è una proposta rivolta ad utenti clinicamente stabilizzati, portatori oppure no di cronicità residuali, ma in possesso di sufficienti autonomie per vivere in soluzioni abitative a bassa assistenza.

Rappresenta spesso il completamento del percorso riabilitativo per utenti che abbiano vissuto in comunità, ma può accogliere anche utenti più giovani, mai istituzionalizzati, che necessitano di uno spazio abitativo a bassa intensità. Può anche costituire l'ultimo passaggio assistito prima del rientro in un'abitazione autonoma, laddove ne esistano le possibilità. Gli appartamenti, un bilocale e un trilocale, sono situati a Venegono Superiore (VA), in via Firenze 2,2 e possono ospitare, complessivamente, un massimo di 6 utenti.

## Mission

Il Servizio di Residenzialità Leggera ospita uomini e donne affette da patologia in cura presso i servizi territoriali C.P.S. (Centro Psico Sociale) della Regione Lombardia. Accoglie Pazienti, su richiesta del C.P.S., affetti da patologia psichiatrica che richiedono un percorso di cura a livello residenziale con basso livello di assistenza. L'obiettivo del servizio è sostenere e promuovere le capacità individuali e una maggior autonomia del Paziente, nell'ottica di un possibile futuro reinserimento sociale. Nello specifico l'Appartamento si configura come il luogo all'interno del quale i Pazienti possono "sperimentarsi" nell'approccio con la vita di tutti i giorni, con le difficoltà e le opportunità intrinseche all'esistenza autonoma.

La vita quotidiana in appartamento è infatti scandita dalle attività che tutti i giorni caratterizzano un contesto di vita "normale": programmare la spesa, cucinare, lavare e stirare i propri indumenti, gestire visite e appuntamenti, creare le prerogative per impegnarsi in un'attività lavorativa.

Nello svolgimento delle attività i Pazienti possono usufruire del supporto degli operatori presenti, che operano con l'obiettivo di appoggiarli nello sviluppo del maggior grado di autonomia possibile, sia a livello relazionale sia a livello pratico.

## 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 [komed.it](http://komed.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso La Comunità San Martino 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 stabiliti 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 perseguitamento 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 del Servizio di Residenzialità Leggera ne garantisce la pianificazione 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**

Il Servizio di Residenzialità Leggera 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: il Servizio di Residenzialità Leggera mette a disposizione di tutti i Pazienti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti. Il Servizio di Residenzialità Leggera 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**

Il Servizio di Residenzialità Leggera 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, il Servizio di Residenzialità Leggera assicura ai Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte.



# Staff e competenze

L'équipe di lavoro del Servizio Residenzialità Leggera, condivisa con la Comunità Protetta San Martino, 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, il Referente Gestione Qualità e l'Area Manager, mentre risulta in capo alla Cooperativa il Coordinatore della Struttura e lo staff operativo. L'organico della struttura è così articolato:

- Direttore Gestionale;
- Responsabile Sanitario;
- Referente Gestione Qualità;
- Coordinatore di Struttura;
- Assistente Coordinatore di Struttura ;
- Infermieri;
- Educatori Professionali/Te.R.P.;
- Operatori Socio-Sanitari (OSS).

L'organico operante nel Servizio di Residenzialità Leggera è composto da:

- Educatori Professionali/T.R.P. per 38 ore alla settimana;
- Operatori Socio-Sanitari (OSS) con presenze di 3/6 ore settimanali;
- Infermieri sulla base di presenze programmate e reperibilità presso la Comunità.

I Pazienti rimangono in carico al Medico Psichiatra del CPS di riferimento per il monitoraggio del percorso e per tutti gli aspetti clinici, compresa la terapia farmacologica.

I Pazienti, ove possibile, mantengono il Medico di Medicina Generale che avevano scelto. Se ciò risultasse poco funzionale, a causa della distanza e per l'accesso alle cure, viene promossa la scelta di un medico nell'ambito territoriale afferente al Comune di Venegono Superiore.



# Presa in carico del Paziente

## Modalità d'inserimento

I Pazienti inseriti nel progetto di Residenzialità Leggera possono provenire direttamente dalla loro residenza oppure essere al termine del completamento di un percorso residenziale comunitario.

Di seguito sono elencati i passaggi per l'accesso al servizio:

- richiesta d'ingresso da parte del C.P.S.;
- valutazione dell'idoneità a cura della Direzione;
- proposta di visita dell'appartamento;
- feedback al C.P.S.;
- a seguito di valutazione positiva, definizione della data di ingresso o inserimento nella lista d'attesa.

Gli operatori monitorano, con particolare attenzione, il processo di adattamento del Paziente alla nuova realtà durante il primo mese.

Al termine di questo periodo si può procedere alla redazione del Piano di Trattamento Riabilitativo.

## Lista d'attesa

La gestione è affidata direttamente alla struttura secondo i seguenti criteri:

- gravità del disturbo diagnostico;
- età del richiedente;
- ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda d'ingresso.



# I servizi per i nostri Pazienti

## Supporto e contenimento relazionale

Fondamentale è il lavoro di contenimento relazionale messo in pratica dagli operatori, che permette di supportare i Pazienti durante le difficoltà che possono emergere lungo il percorso di residenzialità. Nel caso in cui i rapporti con le famiglie di origine possano essere utilmente sviluppati, gli operatori fungono da tramite per aiutare il Paziente a ritessere trame relazionali che possano essergli di supporto.

## Supporto gestione farmaci

Tutti i farmaci, compresi quelli psichiatrici, sono di proprietà del Paziente che li acquista su ricetta del medico del C.P.S. o del Medico di Medicina Generale. La terapia è autosomministrata con supervisione dell'operatore. In particolare il Paziente viene supportato nella richiesta di farmaci ai prescrittori, nel processo di reperimento dei farmaci presso le farmacie e nell'assunzione della terapia.

## Assistenza nella vita quotidiana

I Pazienti vengono supportati nella gestione della quotidianità: gli operatori strutturano interventi mirati al supporto nella cura del sé/igiene personale, gestione del denaro, organizzazione della spesa, cura e pulizia degli spazi comuni (pulizia frigorifero, pulizia ambienti, pulizia scale), accompagnamento nello svolgimento di pratiche burocratiche. Pur con l'obiettivo della costante promozione di competenze e autonomie i pasti, pranzo e cena, a seconda delle abilità e autonomie dei Pazienti, possono essere forniti (pasti trasportati) dal centro cottura della Comunità Protetta. Tali attività vengono riportate sul planning settimanale. I Pazienti possono partecipare anche ad alcune attività di gruppo organizzate dalla Comunità Protetta, in particolare quelle a carattere ludico-culturale e risocializzante (es. piscina). Importante è la definizione di attività individuali (es. gruppo cucina), proposte dagli operatori sulla base delle caratteristiche e delle inclinazioni dei Pazienti e articolate insieme a loro.

## Percorsi di attività occupazionale

Sulla base delle richieste dei Pazienti e della valutazione dell'équipe, di concerto con i servizi di competenza, possono essere attivati percorsi di attività occupazionale a vario livello fino all'attività lavorativa vera a propria, utili a crescere nel percorso di autonomizzazione.

Gli operatori supportano i Pazienti nella stesura di curricula e nella ricerca attiva di opportunità lavorative.

## Rapporti con i servizi del territorio

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.



# Retta

Le quote previste dalla normativa regionale di riferimento sono la somma di:

- quota sanitaria erogata dalla ATS (esclude le prestazioni specialistiche erogate dal C.P.S.);
- quota sociale concordata con il Paziente, i familiari e il C.P.S. di riferimento.

La retta comprende:

- vitto (acquisto di beni alimentari);
- alloggio (costi e oneri relativi all'immobile, alle sue utenze, nonché manutenzioni ordinarie e straordinarie).

La retta non comprende pertanto tutte le spese personali:

- indumenti e qualsivoglia effetto personale;
- spese telefoniche;
- sigarette;
- farmaci;
- 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 (es. al bar, etc.).



# Soddisfazione e qualità

## Questionario di Soddisfazione

Allo scopo di valutare la soddisfazione per i servizi erogati, con cadenza annuale, viene sottoposto ai Pazienti e, se possibile, ai loro familiari un questionario e/o un colloquio di soddisfazione. Ciò permette al Direttore Gestionale di verificare la qualità percepita dai Pazienti in merito al servizio erogato. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui i Pazienti possono dare consigli alla struttura. Alla riconsegna vengono analizzati i risultati dei questionari in modo tale da poter intraprendere eventuali interventi correttivi. Vengono inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

## 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 Korian. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del Paziente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Servizio di Residenzialità Leggera della Comunità Protetta San Martino ha intrapreso un percorso di implementazione del Sistema di Gestione della Qualità per l'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di monitorare i 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.

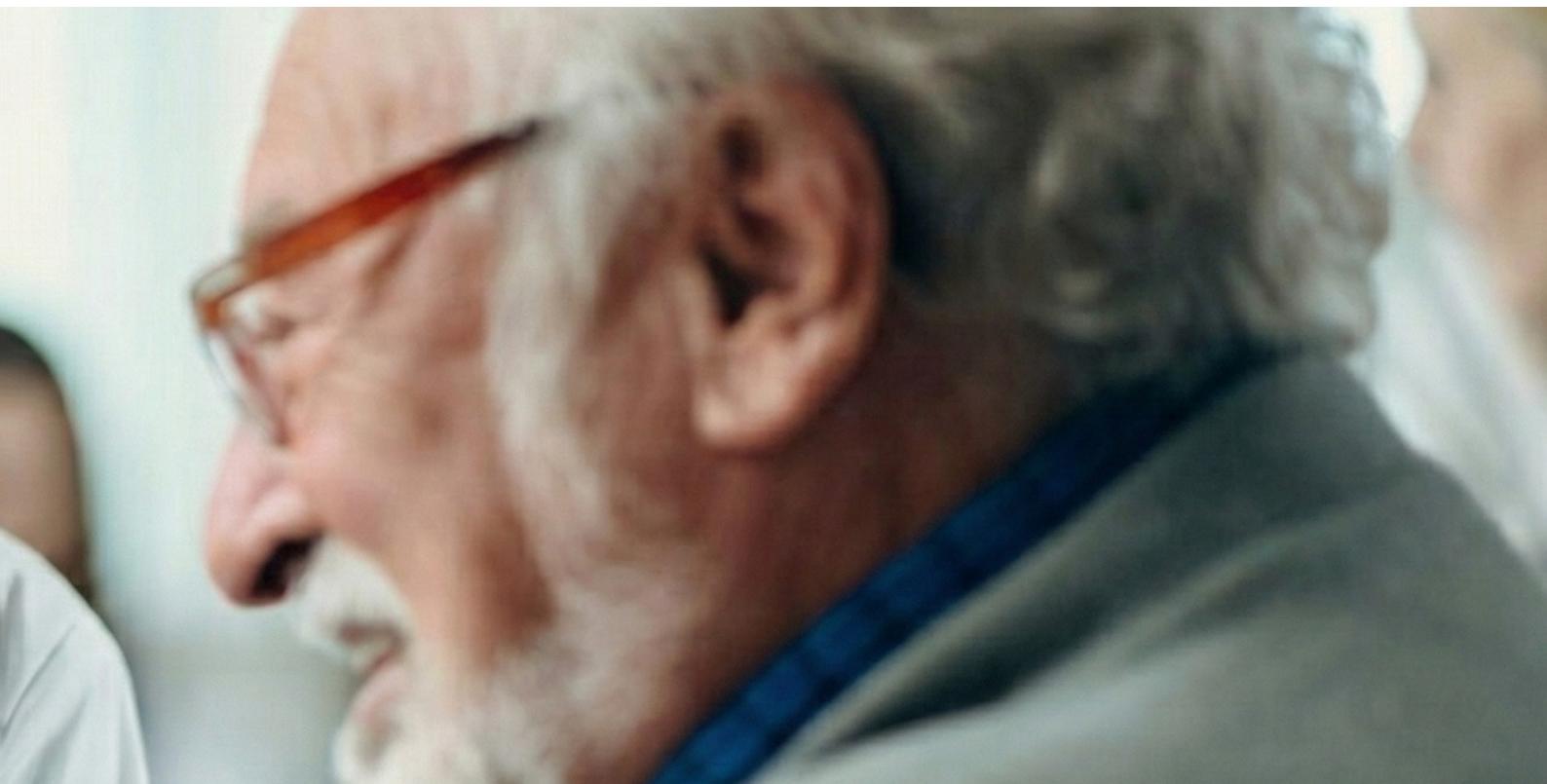
Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- 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 Clariane, nei seguenti modi:

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

Le visite di persone esterne in appartamento devono essere concordate preventivamente con l'operatore. Tali visite sono ammesse solo in orario diurno e nel rispetto della convivenza con gli altri Pazienti.

## Come raggiungerci

Gli appartamenti distano circa 700 metri dalla stazione di Venegono Superiore/ Castiglione Olona e sono situati all'interno di un piccolo condominio composto da 8 appartamenti, in via Firenze 22, una strada a basso scorrimento e in un contesto residenziale.

## Regole per una buona convivenza

Ogni Paziente:

- si impegna a mantenere un clima di collaborazione, rispetto e condivisione con gli altri inquilini, a rispettare il lavoro degli operatori e a non arrecare disturbo al vicinato nel rispetto delle norme condominiali;
- è tenuto ad avere cura degli oggetti, del mobilio e delle attrezzature in dotazione dell'appartamento. È tenuto inoltre a risarcire ogni danno prodotto;
- si impegna a mantenere una buona igiene e cura personale in autonomia o con supervisione/supporto dell'operatore in caso di esigenze particolari;
- deve effettuare (in autonomia o con supporto dell'operatore) la pulizia dell'appartamento. Il piano di pulizia verrà predisposto e organizzato in base al proprio Piano di Trattamento Riabilitativo e al programma stabilito con l'educatore;
- è tenuto ad utilizzare le utenze domestiche seguendo buone pratiche di comportamento;
- è tenuto a seguire le regole per lo smaltimento della raccolta differenziata;
- è tenuto a rispettare i momenti dedicati ai pasti. In base al progetto individualizzato, si concorderà come organizzare l'attività di cucina (in autonomia o con supervisione parziale). La spesa può essere effettuata in autonomia o con l'operatore in base alle necessità.
- L'operatore ha la facoltà di controllare e gestire le derrate alimentari;
- è tenuto a conservare e avere cura dei propri oggetti e denaro. La società non risponde di eventuali furti o ammanchi.

È vietato:

- il consumo e l'introduzione negli appartamenti di alcool e sostanze stupefacenti;
- l'introduzione negli appartamenti di oggetti pericolosi o contundenti. L'operatore, rispettando la privacy degli ospiti, è autorizzato ad eseguire periodicamente ispezioni delle stanze/mobilio;
- fumare negli spazi interni. In caso di violazione del divieto verranno applicate sanzioni a discrezione dell'équipe;
- introdurre farmaci non concordati con gli operatori sanitari. L'assunzione dei farmaci può essere effettuata in autonomia o sotto la supervisione degli operatori.



# Tutela della privacy

## Tutela dei dati personali

---

Il Chiosco S.r.l. che gestisce Servizio di Residenzialità Leggera (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 perseguitamento 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.





### Dove siamo

**Servizio di Residenzialità Leggera San Martino**  
Via Firenze 22  
21040 Venegono Superiore (VA)



### I nostri contatti

Telefono : **0331 864818**  
Email: [info.cpvenegono@kormed.it](mailto:info.cpvenegono@kormed.it)

