



**CARTA DEI SERVIZI**

**PRESIDIO DI**

**COMUNITA' AD ALTA ASSISTENZA**

**(CPA)**

**SAN GIUSEPPE MOSCATI**



*Via Accademia 48*

*Milano*

*E-MAIL [direzione.comunita@societasangiaco.com](mailto:direzione.comunita@societasangiaco.com)*

Struttura Accreditata iscritta al registro regionale, Regione Lombardia, n. 1220

Struttura dotata di 18 posti a contratto.



## SOMMARIO

Chi siamo .....	3
Dove siamo: .....	3
Finalità del servizio e destinatari .....	4
Obiettivi del Servizio .....	4
Servizi Offerti inclusi nella retta .....	4
Responsabile sanitario .....	5
Medico psichiatra .....	5
Infermiere .....	6
Gli educatori e i tecnici della riabilitazione psichiatrica .....	6
OSS .....	6
Psicologo .....	6
Coordinatori .....	6
Servizio ristorazione .....	7
Servizio lavanderia .....	7
Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti .....	7
La struttura .....	7
Ritmi e attività giornaliere della struttura .....	7
Orario delle visite .....	8
Programma di attività e assistenza .....	9
Procedure per l'accesso, dimissione e gestione lista d'attesa .....	9
La lista d'attesa .....	9
Accoglienza dell'ospite .....	10
Stesura PTR e lavoro di rete con il territorio .....	10
La dimissione .....	11
Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria .....	11
Retta .....	11
Ufficio Relazioni con il Pubblico .....	11
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali .....	11
Qualità .....	11
Come e a chi rivolgere i reclami .....	12
Prevenzione covid-19 .....	12
Allegati .....	12

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Presidio di Comunità, CPA San Giuseppe Moscati, offerto dalla Società "San Giacomo srl".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

- ✓ rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- ✓ rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- ✓ rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

A Lei è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe servizi adeguati.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Relazione con il Pubblico che ha sede presso via Accademia 48 a Milano e risponde alla mail [comunita.sangiaco@societasangiaco.info](mailto:comunita.sangiaco@societasangiaco.info)

La presente Carta dei Servizi viene annualmente aggiornata.

## CHI SIAMO

La San Giacomo srl è una Società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona eroga prestazioni socio-sanitarie e sanitarie garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

L'Ente si impegna:

- ✓ a soddisfare i bisogni dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ✓ ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti.

La CPA si trova a Milano, a circa un chilometro da piazzale Loreto, in un edificio residenziale di quattro piani.

---

## DOVE SIAMO:

via Accademia 48, Milano

Per contattarci: telefono 02 28040623

e-mail: [direzione.comunita@societasangiaco.info](mailto:direzione.comunita@societasangiaco.info).

La struttura si trova a metà strada tra Piazzale Loreto e la Stazione di Lambrate, zona Nord-Est di Milano città.

- Da piazzale Loreto prendendo l'autobus n°81 si scende alla fermata Casoretto, si prosegue a piedi per Via Accademia.
- Dalla stazione di Lambrate con il tram n°33 si scende alla fermata via Porpora ang. Via Teodosio, si prosegue per via Mario Bianco e alla fine della via si trova Via Accademia.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Comunità, CPA (o SRP2) rientra fra strutture di area assistenziale così come descritte nella Deliberazione nr VIII/4221 "RIORDINO DELLA RESIDENZIALITÀ PSICHIATRICA IN ATTUAZIONE DELLA D.G.R. 17 MAGGIO 2004 N. VII/17513 "PIANO REGIONALE TRIENNALE PER LA SALUTE MENTALE" di Regione Lombardia.

Il Servizio è destinato a persone con patologia psichiatrica già in carico al CPS di competenza, dunque già seguite da una équipe territoriale che ha il compito di individuare la struttura più idonea per l'utente stesso.

Le CPA o SRP2 non possono accogliere minorenni o persone di età superiore ai 65 anni di età.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

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

Per ogni ospite viene redatto, in accordo con lo stesso, un progetto terapeutico individuale (PTR) nel quale sono indicati gli obiettivi che s'intende raggiungere nel periodo di permanenza nella CPA e che saranno coerenti e condivisi con il Piano di trattamento Individuale e dunque con gli obiettivi già individuati dal CPS.

## SERVIZI OFFERTI INCLUSI NELLA RETTA

- ✓ Servizi alberghieri (pasti, lavanderia con fornitura di biancheria piana e asciugamani, pulizia e sanificazione degli ambienti)
- ✓ Attività educative
- ✓ Attività riabilitative

- ✓ Attività risocializzanti
- ✓ Consulenza del medico psichiatra
- ✓ Consulenza psicologica
- ✓ Assistenza infermieristica sulle 24 ore
- ✓ Farmacoterapia di pertinenza

Eventuali altre visite o prestazioni specialistiche, qui non incluse, sono carico dell'ospite che continua ad usufruire del SSR tramite suo medico di medicina generale.

Organizzazione dell'equipe:

- medici specialisti in psichiatria e psicoterapia;
- psicologi psicoterapeuti;
- educatori professionali o Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica;
- OSS;
- Infermieri.

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

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

Professionisti con funzione di responsabilità:

- un medico con funzione di responsabile sanitario;
- un infermiere con funzione di coordinamento dell'equipe infermieristica;
- uno psicologo con funzione di coordinamento gestionale della Comunità.

---

#### Responsabile sanitario

Elabora, valida, aggiorna protocolli, procedure, linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria.

Monitora gli aspetti igienico sanitari, la corretta compilazione, conservazione della documentazione sanitaria.

Coordina le attività sanitarie e le organizza.

---

#### Medico psichiatra

Lo psichiatra definisce l'idoneità all'accoglimento in Struttura assieme al CPS che propone l'inserimento.

Definisce inoltre, in accordo con il CPS, e l'ospite stesso, gli obiettivi che si dovranno raggiungere in comunità durante il percorso terapeutico-riabilitativo. Effettua colloqui.

Supervisiona il lavoro del personale. Prescrive le terapie farmacologiche e gli esami di pertinenza.

Esegue visite programmate, o su necessità, e collabora con il MMG.

Prescrive esami e visite in accordo con il MMG.

È presente 4 ore al giorno più due ore di pronta disponibilità. Il sabato e la domenica è prevista una pronta disponibilità di 6 ore.

---

### Infermiere

L'infermiere si occupa di rispondere ai bisogni sanitari degli ospiti, prepara e somministra le terapie farmacologiche, comunica con il MMG, assiste il medico psichiatra, collabora con educatori e OSS.

E' presente 24 ore al giorno.

---

### Gli educatori e i tecnici della riabilitazione psichiatrica

La loro presenza è giornaliera per 8 ore die dal lunedì al venerdì, le attività svolte vengono programmate e settimanalmente affisse in bacheca. Oltre ad organizzare le attività strutturate è loro compito quello di motivare l'ospite alla cura del sé e dei suoi spazi personali al fine di promuoverne quanto più possibile l'autonomia individuale.

Schematicamente e a titolo esemplificativo l'educatore/TRP si occupa di:

- verificare obiettivi terapeutici;
- programmare attività riabilitative;
- effettuare incontri periodici di verifica con i Servizi Inviati;
- essere referente per la programmazione dell'iter, in accordo e collaborazione con l'Assistente Sociale del Servizi Inviati, di interventi di assistenza nell'area sociale (richiesta pensioni, riconoscimento invalidità, avviamento borse lavoro, tirocini);
- monitorare il progetto educativo.

---

### OSS

Gli operatori OSS garantiscono affiancamento ed assistenza in ambito socio sanitario. Assistono l'ospite nella cura del sé, dei propri spazi e dei propri oggetti personali. Prendono parte ad attività organizzate, partecipano ad uscite sul territorio. Accompagnano l'ospite durante visite mediche o esami specialistici fuori dalla comunità.

---

### Psicologo

Fornisce consulenza psicologica. Fornisce consulenza all'equipe educativa nella programmazione di attività ed interventi individuali e di gruppo.

---

### Coordinatori

Due professionisti, infermiere e psicologo, hanno funzione di coordinamento per le rispettive aree di competenza. Organizzano le riunioni di equipe periodiche, pianificano le attività settimanali in comunità.

---

### Servizio ristorazione

Il menù, approvato dal responsabile sanitario, esposto in salone e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta a seconda delle condizioni di salute dell'Ospite. I pasti sono veicolati dall'esterno e vengono consumati nel soggiorno della Comunità, trasportati in appositi contenitori e dispensati dal personale incaricato. Tutto il personale che manipola i cibi è formato con corso HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point (analisi dei rischi e punti critici di controllo). La colazione e la merenda pomeridiana sono preparate in comunità. Per i familiari che lo richiedessero, è possibile consumare il pasto in comunità previa prenotazione in accettazione. Si allega Menù tipo invernale ed estivo.

---

### Servizio lavanderia

Il servizio lavanderia della biancheria personale dell'ospite è compreso nella retta. La Società dispone di contratto con lavanderia professionale esterna che settimanalmente consegna e ritira i capi.

---

### Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

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

## LA STRUTTURA

La struttura è composta da cinque piani fuori terra ed uno interrato, in grado di accogliere 34 posti letto .

Il medesimo edificio accoglie due Unità di Offerta Residenziali.

Il Presidio di Comunità San Giuseppe Moscati, a cui fa riferimento questa Carta dei Servizi, è ubicato al piano primo e secondo con capacità ricettiva di 18 posti letto articolati in nove camere doppie.

Il Presidio inoltre è costituito da 5 bagni accessibili ai disabili e un bagno assistito, un soggiorno, un locale polivalente, ambulatorio, locale del personale, cucinetta.

L'accessibilità è garantita da una scala esterna (al piano primo), una interna, un ascensore dal piano terra (livello ingresso cancello), un montacarichi.

La Struttura è provvista anche di un piccolo giardino interno alla proprietà immobiliare.

Nello stesso edificio è ubicata la CPA San Giuseppe Moscati 2.

## RITMI E ATTIVITÀ GIORNALIERE DELLA STRUTTURA

La Comunità, si pone come obiettivo quello di creare uno spazio accogliente e familiare per l'ospite. Pertanto cerca di mantenere una certa flessibilità in risposta ai bisogni specifici dei suoi utenti.

- ✓ La colazione è servita dalle ore 8.00 alle ore 9.30
- ✓ Il pranzo è servito dalle ore 12.30 alle 13.30
- ✓ Lo spuntino è servito dalle ore 16.00 alle ore 17.00
- ✓ La cena è servita dalle ore 19.00 alle 20.00

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

Orario	Attività
7.00-8.30	Risveglio, igiene personale
	Colazione
	Somministrazione terapie
9.00-10.00	Riordino camere e soggiorno dopo le colazioni
	Attività di lavanderia
10.00-12.00	Attività educative riabilitative
12.00-13.30	Preparazione sala da pranzo, pranzo
13.30-14.00	Somministrazione Terapia
14.00-15.00	Relax, colloquio individuali
15.00-16.30	Attività educative riabilitative
16.30-17.00	Merenda
17.00-18.00	Uscite sul territorio
18.00-20.30	Preparazione sala da pranzo per la cena, cena, somministrazione terapie e riordino sala da pranzo
Dalle 20.00	Preparazione notte, tempo libero, visione programma tv e riposo notturno

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

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

#### ORARIO DELLE VISITE

È necessario contattare l'educatore per accedere alla CPA in visita, organizzare un'uscita o un pernottamento fuori dalla comunità.

Alla stesura del presente documento in virtù dell'attuale emergenza sanitaria legata alla Pandemia da Covid 19, si chiede di prenotare telefonicamente un appuntamento parlando direttamente con l'infermiere in



turno, affinché questi possa esporre le regole di accesso previste dal Referente per la prevenzione del Covid nominato in struttura e che coincide, con la figura del Responsabile Sanitario.

## PROGRAMMA DI ATTIVITÀ E ASSISTENZA

La CPA propone attività educative, riabilitative, socio-assistenziali individuali e di gruppo.

Le attività sono predisposte dall'équipe in base ai programmi individuali e si distinguono per finalità e specificità.

- Attività riabilitative: vengono svolte in comunità attività riabilitative attraverso la realizzazione di laboratori e momenti di lavoro in gruppo ed individuali.
- Attività creative-espressive: laboratori creativi, pittura, cineforum, laboratori teatrali.
- Attività culturali: visite a siti d'importanza culturale, monumenti, mostre, teatri e conoscenza ed esplorazione del territorio.
- Attività di cura del sé e delle promozioni delle autonomie personali.
- Attività ricreative: organizzazione di feste, celebrazioni.
- Attività per promuovere la risocializzazione: la comunità propone attività esterne alla struttura, al fine di favorire la socializzazione (mercatini, gite, ecc.), promuove inoltre la partecipazione del volontariato e la partecipazione attiva della Comunità agli eventi locali.
- Assistenza medica ed infermieristica
- Assistenza da parte del personale OSS.
- Servizio di psicologia e psichiatria

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

Le richieste di inserimento possono pervenire presso la UdO alla mail [direzione.comunita@societasangiaco.com](mailto:direzione.comunita@societasangiaco.com) all'attenzione dell'équipe medica.

Ricevuta la richiesta di accoglienza viene programmato un incontro tra i referenti del servizio inviante, l'équipe della comunità, il paziente, per un incontro di conoscenza nonché una condivisione dei possibili obiettivi d'intervento.

Qualora esiti dall'incontro un parere di idoneità all'accoglienza in struttura, il medico redige una lettera di disponibilità all'accoglienza al Servizio Inviante, ove si comunicano i tempi e la modalità di inserimento dell'ospite in Comunità. In CPS si occuperà di ottenere l'autorizzazione per il pagamento della retta da parte di ATS.

Quando non è possibile una accoglienza a breve termine, il medico psichiatra invia una comunicazione di inserimento della richiesta in lista d'attesa.

La lista d'attesa si basa su tre criteri:

- 1) cronologico (data del primo contatto intesa come data della ricezione della relazione clinica)
- 2) idoneità clinica e sanitaria
- 3) urgenza di inserimento

La lista d'attesa è trascritta su supporto informatico.

Considerata la disponibilità di un posto, il medico, attenendosi alla lista di attesa, procede a contattare i soggetti invianti l'ospite per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse

momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare il successivo nominativo. Il criterio di gestione della lista di attesa è cronologico, a parità del quale si evade la richiesta che presenti maggiore urgenza.

---

### Accoglienza dell'ospite

Quando è possibile programmare la data d'inserimento si organizza un nuovo incontro fra gli attori coinvolti e l'utente per la condivisione degli obiettivi d'intervento e la programmazione degli stessi. Qualora sia trascorso un tempo significativo, dall'inserimento della domanda in lista d'attesa, vengono richieste relazioni aggiornate dei curanti.

In questa sede si consegnano al paziente ed ai caregiver:

1. elenco dei documenti da presentare all'ingresso;
2. codice etico;
3. carta dei servizi;
4. regolamento interno della struttura per i familiari e per gli ospiti

Al momento dell'inserimento, l'utente, o chi per esso (tutore, amministratore di sostegno), sottoscrivono alla presenza del Coordinatore e del medico:

- il regolamento della struttura,
- i modelli per la privacy,
- Il consenso informato,

L'ospite consegna:

- ✓ documenti d'identità personale (C.I. Codice fiscale, carta regionale dei servizi, attestato di esenzione alla quota di partecipazione alla spesa sanitaria)
- ✓ eventuale documentazione sanitaria integrativa richiesta dal medico dopo la visita conoscitiva;
- ✓ eventuale decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore.

All'ingresso, assieme all'ospite, verrà redatto un inventario dei suoi beni e del suo abbigliamento al fine di prevenire eventuali smarrimenti e di restituire ogni oggetto alla dimissione.

L'inventario sarà aggiornato con ogni nuovo acquisto.

### STESURA PTR E LAVORO DI RETE CON IL TERRITORIO

Il PTR è il progetto riabilitativo individuale. In esso sono descritti gli obiettivi e gli interventi, definiti con il CPS e i curanti della CPA, assieme al paziente. La comunità opera in rete con le altre strutture territoriali per la salute mentale, pertanto, al PTR corrisponde un PTI (progetto terapeutico individuale) che il paziente avrà già condiviso con il suo CPS di riferimento con il quale, durante tutto il periodo di permanenza in CPA vi saranno incontri periodici.

## LA DIMISSIONE

La dimissione in genere può avvenire per dimissioni volontarie, per sopraggiunta età (65 anni), per la necessità di proseguire il percorso terapeutico presso un'altra struttura che può meglio rispondere alle mutate esigenze del paziente.

In caso di dimissione programmata viene definito un incontro tra l'équipe della Comunità, l'ospite, il Servizio Inviante, eventuali familiari o persone delegate alla tutela.

Si definiscono le modalità di dimissione, tempi e organizzazione. In caso di inserimento presso nuova struttura l'équipe è disponibile per incontri con la nuova équipe. Viene redatta una relazione clinica di dimissione.

Il giorno della dimissione vengono consegnati tutti i beni personali dell'ospite come da corredo redatto nel tempo, i documenti personali, una relazione di dimissione, la documentazione clinica portata dal paziente all'ingresso e copia degli ultimi esami effettuati.

## TEMPI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La gestione della documentazione sanitaria è affidata al Responsabile Sanitario. La cartella clinica è informatizzata.

La documentazione sanitaria può essere richiesta dall'utente e da suo legale rappresentante con domanda scritta inviata alla responsabile URP tramite mail al seguente indirizzo [direzione.comunita@societasangiacomo.info](mailto:direzione.comunita@societasangiacomo.info) con copia del documento di identità personale o procura se persona diversa dall'interessato.

La copia del documento sanitario sarà consegnata entro 7 giorni dalla richiesta, come da normativa vigente, nelle modalità concordate ad un prezzo di 0.50 centesimi a foglio

## RETTA

La retta è a carico di ATS.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è normato e definito all'interno della Carta dei Servizi e da specifico atto di istituzione. La Legge 150 del 2000 art 8 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini per garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti.

Attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, mettere in atto i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti

L'URP è contattabile alla mail [comunita.sangiacomo@societasangiacomo.info](mailto:comunita.sangiacomo@societasangiacomo.info)

## TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In adempimento al Regolamento (U.E.) 2016/679 del Parlamento Europeo, la Comunità garantisce il trattamento dei dati personali nel pieno rispetto dei diritti dell'utente, a questo scopo specifici percorsi di formazione vedono impegnato il personale della Società.

## QUALITÀ

L'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- garantire gli standard previsti dalla normativa;
- garantire la personalizzazione e la qualità degli interventi riabilitativi;
- garantire l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- garantire livelli ottimali di comunicazione con l'utenza;
- garantire la partecipazione degli utenti e dei familiari al miglioramento del servizio;
- coinvolgere il territorio.

#### COME E A CHI RIVOLGERE I RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati attraverso l'apposito modulo da consegnare al Coordinatore Gestionale della Comunità.

È stata inoltre predisposta una cassetta per l'inoltro di eventuali reclami e/o suggerimenti da parte dei parenti e degli ospiti.

È a disposizione di tutti un modulo prestampato che si può ritirare in prossimità della cassetta e che può essere compilato anche in forma anonima.

Il coordinatore gestionale contatterà il segnalante.

L'Azienda vaglia le varie osservazioni e provvede in modo celere ad intervenire con azioni migliorative.

Analogamente sono a disposizione i questionari di soddisfazione il cui esito annualmente è esposto in bacheca attraverso un sistema grafico.

#### PREVENZIONE COVID-19 E EVENTI PANDEMICI

L'Azienda ha predisposto sulla base delle indicazioni di Regione Lombardia, il piano Operativo Pandemico contenente procedure e istruzioni operative in materia di contenimento e gestione delle infezioni.

#### ALLEGATI

- ✓ codice etico
- ✓ scheda segnalazioni
- ✓ menù
- ✓ questionario di gradimento
- ✓ fac-simile di programmazione settimanale delle attività educative.