

# CARTA DEI SERVIZI

---

Comunità  
Ceresola



**SOMMARIO**

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA</b>	<b>3</b>
<b>DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO</b>	<b>4</b>
<b>DOMANDA E PROCEDURA D'ACCESSO</b>	<b>5</b>
<b>LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>6</b>
<b>ORIENTEERING (COLLOCAZIONE DELLA STRUTTURA – COME SI RAGGIUNGE – DESCRIZIONE DELLA ZONA – DISTRIBUZIONE SPAZIALE DEI SERVIZI)</b>	<b>7</b>
<b>TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI</b>	<b>9</b>
<b>IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE (QUANTITA' ORE EROGATE)</b>	<b>9</b>
<b>EQUIPE MULTIDISCIPLINARE</b>	<b>10</b>
<b>GIORNATA TIPO</b>	<b>10</b>
<b>TIPOLOGIA DELLE ATTIVITA' RIABILITATIVE</b>	<b>11</b>
<b>MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI ENTI LOCALI, DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DELLE ORGANIZZAZIONI ESTERNE ALLA COMUNITA</b>	<b>13</b>
<b>STAFF DIRIGENZIALE ED OPERATIVO – ELENCO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA COMUNITA' - PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA OGNI FIGURA PROFESSIONALE – MEDICO MEDICINA GENERALE (MMG)</b>	<b>14</b>
<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI FORMAZIONE DEL PERSONALE E DI SUPERVISIONE PER L'EQUIPE</b>	<b>15</b>
<b>GIORNI E ORARI DI VISITA</b>	<b>16</b>
<b>PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA' – ELEMENTI DI QUALITA' - SICUREZZA AMBIENTI DI LAVORO – IMPIANTI TECNOLOGICI</b>	<b>17</b>
<b>SISTEMA DI VALUTAZIONE - SEGNALAZIONE RECLAMI E DISSERVIZI</b>	<b>18</b>
<b>NATURA GIURIDICA E STATUTO DELLA STRUTTURA</b>	<b>22</b>
<b>DATI COMMERCIALI DEL SOGGETTO GESTORE</b>	<b>22</b>

## PREMESSA

La salute mentale è oggi riconosciuta come “essenziale per una vita appagante, per realizzarsi, per partecipare in modo produttivo alle nostre comunità, e dimostrare resilienza di fronte allo stress e alle avversità” (*Comprehensive mental health action plan WHO 2013–2030*). Le forme di disagio psichico hanno infatti carattere psicosociale e, oltre a compromettere le abilità fisiche dell’individuo, hanno effetti importanti sulle dinamiche relazionali, già di per sé compromesse dalla presenza latente dello stigma che altera l’immagine della persona che soffre di disturbi mentali, favorendone la discriminazione e l’esclusione dalla società.

Gli individui affetti da patologie psichiatriche vivono una condizione di debolezza e di fragilità che colpisce più fronti della loro esistenza.

La Comunità Terapeutica Ceresola, che contempla la SRP 3.1 h 24 “Comunità Ceresola” e la SRP 3.3 a fasce orarie “Gruppo Appartamento Domus”, attraverso la propria attività, intende migliorare la qualità della vita dei pazienti in essa ospitati, non solo cercando di mitigare e, possibilmente, risolvere la sintomatologia legata allo specifico disturbo ma aumentando, significativamente, le autonomie individuali di base, la capacità di relazionarsi agli altri e stabilire rapporti più funzionali e proficui con la realtà esterna in generale, con eventuali figure parentali o affettivamente significative per il paziente.

## PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

***“L’irrecuperabilità del malato è spesso implicita nella natura del luogo che lo ospita” ( F. Basaglia)***

La Comunità Terapeutica Ceresola vuole offrire adeguati percorsi personalizzati con l’obiettivo di sviluppare l’empowerment degli utenti e la capacità di far fronte alle difficoltà in un progressivo recupero di responsabilità e autonomia, attraverso la condivisione con i Servizi invianti di un Piano Terapeutico Individualizzato, mirato non solo al raggiungimento di una buona stabilità di salute unitamente ad un soddisfacente stato di autonomia, ma anche allo sviluppo e alla riconquista di una rete di relazioni significative.

Il tutto nella consapevolezza, e nella ferma volontà di ribadire, che il malato psichico ha bisogno non solo delle cure per la sua specifica patologia, ma anche, e principalmente, di un rapporto umano con chi lo assiste, di risposte reali, adeguate e specifiche per i suoi bisogni relazionali, affettivi, materiali, proprio come ogni altra persona che non sia, per sua fortuna, a differenza del soggetto “malato”, affetta da una profonda crisi vitale, esistenziale, sociale, familiare.

Professionalità, attenzione ai bisogni dei singoli ospiti, sinergica e costante collaborazione con il DSM, i familiari, gli Enti e le Istituzioni deputati alla promozione del benessere psicosociale, sono i valori fondanti dell’operato della Comunità Terapeutica Ceresola.

## DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

La Comunità Terapeutica Ceresola è dedita alla cura, assistenza e riabilitazione di pazienti psichiatrici adulti, in particolar modo è rivolta a persone affette da psicosi, gravi disturbi dell'umore, gravi disturbi di personalità, lievi o moderate disabilità intellettive che abbiano sviluppato importanti psicopatologie di innesto.

L'utenza è rappresentata da pazienti adulti disabili psichici, con patologia psichiatrica di innesto medio, autonomie personali e sociali anche limitate, discrete potenzialità residue di miglioramento nonché di reinserimento sociale e da disabili psichici con patologie che scoraggino l'inserimento in R.S.A. o Case di riposo.

La Comunità Terapeutica Ceresola offre due tipologie di servizio:

**“Comunità Ceresola”**, ovvero una comunità alloggio con **10 posti letto di tipo SRP 3.1 con assistenza sulle 24 ore**, destinata ad ospiti che si contraddistinguono per condizioni psicopatologiche stabilizzate, compromissione di funzioni e abilità nelle attività della vita quotidiana insorte da tempo e/o con pregressa scarsa risposta ai trattamenti riabilitativi, problemi relazionali di gravità media o gravi in ambito familiare e con amici/conoscenti, aderenza al programma terapeutico riabilitativa almeno sufficiente.

**“Gruppo appartamento Domus”**, ovvero una comunità con **5 posti letto di tipo SRP 3.3 con assistenza a fasce orarie**, destinata a ospiti che si contraddistinguono per condizioni psicopatologiche stabilizzate, compromissione di funzioni e abilità nelle attività della vita quotidiana insorte da tempo, assenza nella norma, di difficoltà nel far fronte agli imprevisti e soprattutto alle emergenze, problemi relazionali di gravità media in ambito familiare e con amici/conoscenti, aderenza al programma terapeutico riabilitativo almeno buona.

### **Servizi alberghieri**

La cucina della struttura è interna, opera sulla base di un menù del territorio, varia su quattro settimane e due stagioni ed è approvato dall'ASL AL.

Sono previsti menù dedicati concordati con il medico e/o con il dietista per esigenze o patologie particolari.

Su richiesta degli ospiti oppure su proposta degli operatori vengono serviti anche menù speciali e a tema, oltre che nel rispetto delle festività a calendario.

I servizi pulizia, lavanderia, stireria e guardaroba sono interni alla struttura.

## DOMANDA E PROCEDURA D'ACCESSO

La richiesta d'inserimento, presentata dai Servizi competenti (CSM, DSM, SerD), dovrà essere accompagnata da una relazione clinica e sociale, che descriva l'anamnesi e la patologia del paziente, la situazione familiare e sociale ed i motivi che rendono necessario l'inserimento in Comunità.

Tale documentazione sarà esaminata dallo staff operativo che esprimerà una valutazione sulla fattibilità dell'inserimento ed in caso la stessa risultasse positiva, si prenderanno accordi per una visita di valutazione diretta da effettuarsi presso la Comunità ospitante o l'Ente inviante.

In occasione di tale visita, il paziente sarà sottoposto a colloquio ed osservazione al fine di valutare direttamente la situazione clinica, la possibilità di adattamento alla vita di comunità e d'integrazione all'interno del gruppo ospiti presenti nella stessa, nonché l'accettazione dell'inserimento in Comunità da parte dello stesso paziente.

Dopo questa visita, lo staff si riserva un breve tempo tecnico per definire la compatibilità del nuovo utente rispetto all'ambiente comunitario.

In caso di accettazione dell'inserimento sarà necessario predisporre la seguente ulteriore documentazione:

- Esami clinici e di laboratorio messi a disposizione da parte della Comunità o dell'Ente inviante;
- Foglio di dimissione della Comunità o dell'Ente inviante;
- Scheda medica di pre ingresso compilata e firmata dal medico curante, qualora il paziente provenga dal domicilio;
- Certificazione medica di assenza di malattie infettive incompatibili con la vita comunitaria messi a disposizione da parte della Comunità o dell'Ente inviante;
- Predisposizione da parte del CSM inviante del P.T.I. (Piano di Trattamento Individuale);
- Predisposizione da parte della Comunità Terapeutica Ceresola del P.T.R.P. (Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato)
- Accettazione e sottoscrizione da parte del l'ospite del "Contratto di Ospitalità – Accordo / Impegno di Cura"

L'inserimento contemplerà un periodo di prova di un mese entro il quale il sopravvenire di difficoltà impreviste che rendano impossibile la prosecuzione del progetto riabilitativo, potrà comportare le dimissioni del paziente.

In seguito, una volta inserito in Comunità, le eventuali future dimissioni del paziente dovranno essere programmate e concordate con i Servizi di riferimento ( DSM, CSM, SerD).

Il P.T.R.P. predisposto dalla Comunità dovrà garantire la personalizzazione e la flessibilità dei percorsi riabilitativi; l'interazione tra i servizi territoriali, sociosanitari e sociali; l'integrazione delle attività proposte; la valorizzazione dei legami familiari e sociali disponibili, dei contesti di vita e delle opportunità offerte dal territorio.

Il P.T.R.P. dovrà essere concordato con il CSM inviante, sulla base del P.T.I., e dovrà essere preventivamente discusso, nell'ambito della struttura, con gli operatori coinvolti.

Il monitoraggio del P.T.R.P. è effettuato internamente alla Comunità mediante la figura del responsabile del P.T.R.P., che ne segue l'avanzamento e ne verifica la coerenza rispetto al P.T.I.

Lo stato di avanzamento del P.T.R.P. è comunicato dalla Comunità con cadenza periodica (quadrimestrale) al responsabile del P.T.I. in seno al CSM inviante.

Il P.T.R.P. contiene la sottoscrizione di un “Accordo/Impegno di Cura” fra il rappresentante legale della Comunità Terapeutica Ceresola, il CSM, il DSM e l’utente o il suo Amministratore di Sostegno / Tutore.

In tale accordo sono specificati i servizi erogati; gli impegni dell’utente; la modalità di eventuale compartecipazione economica al servizio da parte dell’utente e dei servizi sociali competenti territorialmente, laddove prevista dalla normativa vigente; il consenso informato; l’adempimento delle disposizioni in materia di tutela dei dati personali; la Carta dei Servizi.

All’utente o al suo Amministratore di Sostegno / Tutore, è consegnata una copia di tale accordo.

Allo scopo di consentire la volontarietà e l’adesione dell’utente ai trattamenti e ai programmi di intervento, i familiari e i rappresentanti delle associazioni di tutela di familiari e utenti hanno diritto, previa comunicazione scritta al DSM di riferimento, di presenziare all’atto di firma, da parte dell’utente o del suo Amministratore di Sostegno / Tutore, dell’“Accordo/Impegno di Cura” contenuto nel P.T.I e nel P.T.R.P.

**In attesa di eventuali indicazioni più specifiche da parte del DSM, il testo standard del “Contratto di Ospitalità – Accordo / Impegno di Cura” adottato dalla Comunità Terapeutica Ceresola è indicato nell’allegato A) alla presente Carta dei Servizi:**

#### **LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 recante disposizioni per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, la Ceresola Srl è il titolare del trattamento di dati personali forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell’ambito dell’attività erogata dalla Comunità Terapeutica Ceresola. In base a tale normativa il trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo della Ceresola Srl nei confronti della riservatezza dei dati personali e particolari dei cittadini che si rivolgono alla struttura. Gli utenti vengono informati sul trattamento dei dati personali a norma dell’art. ex artt. 13 e 14 del Regolamento Ue 679/2016. I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni, a soggetti nominati responsabili del trattamento operanti nell’ambito medico e/o delle dipendenze patologiche, all’Autorità Giudiziaria e ai Servizi Pubblici. I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti secondo la normativa vigente, per scopi di tutela legale e finalità previdenziali. Il responsabile della protezione dei dati è il DPO (Data Protection Officer) nominato dalla Ceresola Srl. L’informativa completa ai sensi dell’art. 13 e 14 del GDPR è presente presso la Comunità.

## ORIENTEERING (COLLOCAZIONE DELLA STRUTTURA – COME SI RAGGIUNGE – DESCRIZIONE DELLA ZONA – DISTRIBUZIONE SPAZIALE DEI SERVIZI)

La struttura è situata sulle prime pendici dell'Appennino Ligure – Piemontese ad un'altitudine di circa 750 mt, a 18 km circa da Acqui Terme, Ovada, Sassello (SV) e dal casello autostradale di Ovada sulla A 26 Voltri-Santhià collegata con le autostrade A21 Torino-Piacenza e A7 Milano – Genova.



La struttura in cui si trova la Comunità, caratterizzata dai tratti architettonici tipici delle costruzioni montane, è un ex albergo della zona, un tempo luogo di villeggiatura delle famiglie Liguri e Piemontesi. La parte interna dell'edificio è stata ristrutturata e modificata allo scopo di ottemperare alle normative vigenti ed alcune modifiche in tal senso sono state eseguite anche all'esterno della struttura. L'aria salubre, il basso coefficiente di umidità, la tranquillità della zona e il meraviglioso paesaggio appenninico, conferiscono alla Comunità Terapeutica Ceresola una specificità unica, molto apprezzata dagli ospiti.

Nella vicina Frazione di Cimaferle e nel vicino Comune di Ponzone sono presenti due chiese, un albergo ristorante, un albergo, una pizzeria, un bar / pasticceria, uno studio medico, una farmacia, uno sportello bancario, uno sportello postale, una tabaccheria / edicola, due macellerie salumerie che producono il tipico insaccato della zona (Filetto Baciato), due negozi di generi alimentari / panetteria.

Per arrivare e partire dalla Comunità è anche possibile usufruire di un servizio pubblico di trasporto a mezzo corriera che collega alle città di Acqui Terme e Ovada.

A pochi km dalla Comunità è situata una piscina, frequentata anche dagli ospiti della struttura durante il periodo estivo.

Il litorale ligure, frequentato saltuariamente dagli ospiti della Comunità durante il periodo estivo, si trova a circa 45 minuti di automobile.

L'edificio è disposto su quattro piani (tre fuori terra), tutti collegati da ascensore. L'accesso ai piani è possibile anche attraverso una comoda scala.

Al piano seminterrato sono ubicati i locali di servizio (spogliatoi del personale maschile e femminile,



wc del personale, locale sgombero, ripostiglio, archivio, lavanderia, dispensa, palestra, garage, locale tecnico ascensore) e l'accesso all'esterno per portatori di handicap. All'esterno, sul lato a monte della struttura, è situata la Centrale Termica.

Al piano rialzato sono situati l'accesso alla "Comunità Ceresola",

un ampio e godibile terrazzo, l'accesso al "Gruppo Appartamento Domus", gli spazi comuni per gli ospiti (sala da pranzo, sala tv e lettura, saletta incontri), un bagno assistito per gli ospiti, un bagno per gli ospiti completo di antibagno, la cucina, un bagno per il personale di cucina, l'ambulatorio infermieristico, gli uffici.

Al primo piano sono situate sette camere di residenza per gli ospiti della SRP 3.1 h 24 "Comunità Ceresola", di cui tre doppie e quattro singole e tre bagni di cui uno assistito.

Al secondo piano sono situate cinque camere di residenza per gli ospiti della SRP 3.3 a fasce orarie "Gruppo Appartamento Domus", due bagni di cui uno assistito, due salotti, un disimpegno e una cucina.

La struttura inoltre, dispone di ampi parcheggi e di spazi verdi che si sviluppano su un'area complessiva di circa 3000 mq.





**Distanza dei punti di soccorso / emergenza**

- Pronto Soccorso di Acqui Terme: 30 minuti circa
- Ospedale di Acqui Terme: 30 minuti circa
- Pronto Soccorso di Ovada: 25 minuti circa
- Ospedale di Ovada: 25 minuti circa
- Pronto soccorso di Novi Ligure: 50 minuti circa
- Ospedale di Novi Ligure: 50 minuti circa
- Stazione carabinieri di Ponzzone: 5 minuti circa

**TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI**

Le camere residenziali situate al primo e al secondo piano della struttura sono doppie oppure singole, dotate di letti standard.

Ogni ospite ha a disposizione un ampio armadio a due ante e un comodino con cassetto.

Gli ospiti, con la supervisione degli operatori, hanno la possibilità di effettuare delle piccole personalizzazioni delle loro camere.

**IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE (QUANTITA' ORE EROGATE)**

**Il minutaggio dei servizi erogati che si riassume qui di seguito, è conforme alle prescrizioni della DGR 84-4451 del 22/12/2021.**

**“Comunità Ceresola”, ovvero comunità alloggio con 10 posti letto di tipo SRP 3.1 con assistenza sulle 24 ore:**

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| - Medico Psichiatra  | 3 ore alla settimana;   |
| - Psicologo  | 4 ore alla settimana;   |
| - Infermiere   | 8 ore alla settimana;   |
| - Educatore Professionale socio-sanitario /<br>Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica | 112 ore alla settimana; |
| - Ausiliari (OSS)  | 98 ore alla settimana;  |

**“Gruppo appartamento Domus”, ovvero comunità con 5 posti letto di tipo SRP 3.3 con assistenza a fasce orarie:**

- |  |                        |
|--|------------------------|
| - Medico Psichiatra  | 1 ora alla settimana;  |
| - Infermiere   | 3 ore alla settimana;  |
| - Educatore Professionale socio-sanitario /<br>Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica | 18 ore alla settimana; |
| - Ausiliari (OSS)  | 18 ore alla settimana  |

**Servizi alberghieri:**

- |  |                      |
|--|----------------------|
| - Servizio cucina - Servizio pulizia / lavanderia / stireria<br>/ guardaroba | 7,5 ore giornaliere; |
|--|----------------------|

**EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Lo Staff operativo e quindi l’equipe multidisciplinare della Comunità Terapeutica Ceresola opera nel rispetto di piani di lavoro, procedure e protocolli sperimentati e protesi verso il continuo miglioramento.

L’attività complessiva, organizzata 24 ore su 24 e per 365 giorni all’anno, è svolta da personale in possesso sia dei requisiti professionali che della necessaria formazione, così come previsto dalla normativa regionale in vigore.

L’equipe multidisciplinare è composta da figure professionali quali: educatori professionali socio-sanitari, psicologi psicoterapeuti, medico psichiatra, infermiere professionale, operatori socio sanitari, operatori addetti ai servizi alberghieri.

L’equipe multidisciplinare si riunisce mensilmente per monitorare e rivalutare sia il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato di ogni ospite, che l’organizzazione complessiva della struttura.

**GIORNATA TIPO**

Gli orari di copertura del servizio, mediante l’adozione di turni adeguati distribuiti sulle 24 ore, garantiscono agli ospiti della Comunità la seguente routine quotidiana per 6 giorni alla settimana dal lunedì al sabato. La domenica è prevista un’attività con meno attività riabilitative, che vengono sostituite da attività libere a prevalente carattere ludico ricreativo sia di gruppo che individuali.

La quotidianità della vita di Comunità viene scandita dalle varie attività individuali e di gruppo che possono esse così riassumibili:

- 07.30 – 08.00 Sveglia
- 08.00 – 08.30 Igiene personale
- 08.30 – 08.45 Colazione
- 09.00 – 09.15 Somministrazione terapia farmacologica
- 09.15 – 10.00 Pulizia e riordino stanze
- 10.00 – 10.30 Somministrazione caffè (gruppo caffè)

- 10.00 – 12.00 Attività riabilitative interne oppure esterne alla Comunità
- 10.00 – 12.00 Colloqui con lo psicologo oppure con lo psichiatra psicoterapeuta
- 12.15 – 13.00 Pranzo
- 13.00 – 13.15 Somministrazione terapia farmacologica
- 13.30 – 15.00 Riposo pomeridiano
- 15.00 – 15.30 Sveglia
- 15.30 – 15.45 Merenda
- 15.30 - 18.45 Attività riabilitative interne oppure esterne alla Comunità
- 18.45 – 19.15 Preparazione per la cena
- 19.15 – 20.00 Cena
- 20.00 – 20.30 Visione telegiornale e confronto fatti del giorno
- 20.00 – 22.00 Attività libere negli spazi comuni
- 21.00 – 21.30 Somministrazione terapia farmacologica
- 22.00 Riposo notturno

#### **TIPOLOGIA DELLE ATTIVITA' RIABILITATIVE**

Sono attività proposte dalla struttura all'ospite, il quale viene sensibilizzato a parteciparvi. L'obiettivo è mettere in atto iniziative educative e risocializzanti, parte integrale dell'approccio e del progetto terapeutico della Comunità. Le attività indicate qui di seguito rappresentano una Linea Guida generale, che sarà esplicitata in maniera più precisa e mirata di anno in anno all'interno di un vero e proprio Piano di Lavoro Annuale degli ospiti della Comunità nel rispetto del P.T.R.P. (Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato).

Tutte le attività sono sempre coordinate, controllate e supervisionate dai membri dello staff operativo.

La frequenza delle attività ( bisettimanale, settimanale, quindicinale, stagionale) è indicata nel Piano di Lavoro Annuale degli ospiti della Comunità.

Le attività previste sono:

- o Laboratorio creativo: relazione tra operatore ed ospite attraverso il linguaggio artistico. Ha come obiettivo la stimolazione dell'espressività non verbale e la creatività. Favorisce il potenziamento della coordinazione oculo-manuale e delle abilità fino motorie. (vedere relativo progetto annuale);
- o Laboratorio decorazione degli spazi comuni: segue le ricorrenze annuali e stagionali- Permette agli ospiti di sentirsi "a casa" e di rendere la Comunità un luogo familiare attraverso attività stimolanti e creative. (vedere relativo progetto annuale);
- o Attività di stimolazione cognitiva: mantenimento/potenziamento delle strutture linguistiche, dei parametri matematici, delle aree della memoria, della logica e delle conoscenze culturali dell'ospite. (vedere relativo progetto annuale);

- o Laboratorio di cucina: per tutti gli ospiti della struttura ed in particolare per gli ospiti del Gruppo Appartamento. Rappresenta un approccio responsabile, equilibrato e creativo rispetto al cibo, attraverso la preparazione di piatti legati anche a culture e tradizioni diverse, alle stagioni e alle ricorrenze. Prevede anche la sistemazione della cucina. Favorisce il lavoro di gruppo e la socializzazione. (vedere relativo progetto annuale);
- o Attività motoria: promuove una costante e sana movimentazione del corpo, attraverso attività di ginnastica dolce approvate da un fisioterapista e attraverso passeggiate all'aperto. (vedere relativo progetto annuale);
- o Gruppo discussione: attività sviluppata in affiancamento alle attività cognitive. Rappresenta un momento di condivisione verbale su temi di attualità, atti a stimolare lo spirito critico e la capacità di ascolto (vedere relativo progetto annuale);
- o Gruppo confronto: attività che consente di mettere in evidenza gli aspetti rilevanti della settimana. Permette di monitorare il clima del gruppo e fornire stimoli di confronto tra i vari ospiti. Rappresenta anche un momento di scambio di informazioni tra ospiti ed equipe. E' altresì un'occasione per effettuare un bilancio sull'andamento dell'attività in comunità, intesa non solo come insieme di singoli individui, bensì anche come individualità in interrelazione. (vedere relativo progetto annuale);
- o Attività di orto e giardino: prevede la coltivazione di piccoli ortaggi e fiori ornamentali. Permette di dare agli ospiti delle piccole, ma significative responsabilità che richiedono costanza e cura dei particolari e rappresentano altresì motivo di soddisfazione. (vedere relativo progetto annuale);
- o Cineforum: attività basata sulla proiezione di film condivisi con gli ospiti. Stimola la curiosità e gli interessi. Consente di migliorare l'attenzione. La discussione del gruppo al termine della proiezione permette di esercitare la capacità di comprensione, la memoria e la capacità di narrazione. Talvolta nascono momenti di discussione che mettono in evidenza le capacità critiche e riflessive degli ospiti. (vedere relativo progetto annuale).
- o Attività di cultura generale e attualità – attività di lingua italiana e attualità: attraverso la lettura del giornale e di altri testi, all'uso di schede con piccoli esercizi grammaticali di base, all'uso della scrittura per riportare mediante la stesura di temi e brevi riassunti le proprie opinioni sugli eventi, favorisce un ripasso delle basilari competenze linguistiche. Accresce altresì le abilità relazionali e favorisce la socializzazione tra gli ospiti. (vedere relativo progetto annuale);

- o Cura del sé: attività di cura individuale della persona, rivolta specialmente agli ospiti con minori autonomie. (vedere relativo progetto annuale);
- o Riordino spazi comuni: attività che coinvolge gli ospiti nella gestione e nel riordino degli spazi comuni della struttura, al fine di sensibilizzarli circa la necessità di mantenere in ordine un bene comune a disposizione di tutti coloro che vivono e lavorano all'interno delle Comunità. (vedere relativo progetto annuale);
- o Sostegno psicologico individuale e di gruppo;
- o Sostegno psicoterapico con psicoterapeuti regolarmente iscritti all'Albo psicologi;
- o Attività ludiche, ricreative e socializzanti: consentono di rafforzare e/o aumentare le capacità e le potenzialità di entrare in relazione con gli altri in modo più funzionale ed adeguato (uscite settimanali per accompagnare gli operatori durante le commissioni, uscite a piccoli gruppi con l'operatore nel territorio circostante, uscita periodica per serata in pizzeria, messa domenicale per chi lo desidera, giochi di società, giochi di ruolo, giochi da tavola, gioco con le carte, tornei di calcio balilla, canto, eventuale visione di spettacoli, piscina nel periodo estivo, eventuali gite di un giorno soprattutto nel periodo estivo). (vedere relativo progetto annuale);
- o Pet-therapy: attività ludico riabilitativa con una positiva ricaduta sulle condizioni psico fisiche generali degli ospiti. (vedere relativo progetto annuale);

#### **MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI ENTI LOCALI, DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DELLE ORGANIZZAZIONI ESTERNE ALLA COMUNITA'**

La Comunità Terapeutica Ceresola è aperta verso il coinvolgimento del volontariato, degli enti locali e delle organizzazioni esterne interessate e disponibili a collaborare nell'implementazione di attività di tipo riabilitativo e risocializzante, mirate anche a creare e valorizzare negli ospiti della struttura delle esperienze stimolanti, attraverso tecniche di auto mutuo aiuto e di co-produzione nelle attività riabilitative e risocializzanti.

In tal senso l'attività della Pet-therapy, rappresenta un'esperienza già vissuta positivamente precedentemente alla pandemia Covid, che sarà ripetuta ogni anno e che coinvolge un'associazione esterna alla Comunità, specializzata in attività di Pet-therapy con utenti psichiatrici, disabili e soggetti fragili in generale.

Si tratta di un'attività ludico riabilitativa pianificata e progettata dallo staff della Comunità sinergicamente con la responsabile dell'associazione esterna coinvolta, che determina una positiva ricaduta sulle condizioni psico-fisiche generali degli ospiti.

Circa gli enti locali, il volontariato e le reti informali sul territorio, la Comunità è ovviamente disponibile a collaborare e ha cercato delle sinergie.

Per quanto riguarda i familiari degli ospiti, l'obiettivo è favorire delle relazioni di reciproco beneficio, anche attraverso degli incontri, organizzati in ambienti confortevoli e all'interno di un'atmosfera

che permetta ai familiari degli ospiti di percepire il senso del focolare domestico che si vive quotidianamente all'interno della Comunità.

In caso di collaborazioni con associazioni di volontariato, le stesse sono regolamentate da una convenzione stipulata tra le parti nel rispetto delle normative in vigore.

**STAFF DIRIGENZIALE ED OPERATIVO – ELENCO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA COMUNITA' - PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA OGNI FIGURA PROFESSIONALE – MEDICO MEDICINA GENERALE (MMG)**

Sono presenti / operative le seguenti figure professionali:

Amministratore Delegato – Direttore: legale rappresentante della Comunità; responsabile della direzione generale della Comunità; funzioni di indirizzo rispetto l'organizzazione generale, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati; sovrintende alla gestione generale della Comunità perseguendo livelli ottimali di efficacia ed efficienza dell'attività complessiva; organizza la programmazione formativa degli operatori; seleziona il personale; autorizza e coordina tutte le attività di manutenzione; mantiene contatti con i servizi invianti (DSM, CSM, SerD, ecc..).	Nr. 1
Medico Psichiatra Psicoterapeuta: responsabile della parte sanitaria; gestisce, controlla e prescrive tutte le terapie specifiche per gli ospiti della Comunità; effettua colloqui psicologici individuali con gli ospiti; opera in sinergia con i M.M.G. e con i Medici Specialisti ed agisce nel rispetto della normativa regionale in vigore; collabora alla stesura dei P.T.R.P; tiene i rapporti con i familiari.	Nr. 1
Psicologo Psicoterapeuta – coordinatore delle attività riabilitative: effettua colloqui psicologici individuali con gli ospiti; aggiorna periodicamente il CSM inviante circa lo stato di avanzamento dei P.T.R.P. – mantiene i contatti periodici con i servizi invianti (DSM, CSM, SerD, ecc.. ) – collabora alla stesura dei P.T.R.P. – opera in parte come Educatore Professionale socio-sanitario avendone il titolo; segue alcune delle attività riabilitative; vigila sugli ospiti; collabora con il personale assistenziale (OSS); accompagna gli ospiti all'esterno della Comunità per visite mediche, esami o uscite di gruppo; tiene i rapporti con i familiari.	Nr. 1
Educatore Professionale socio-sanitario - coordinatore dei servizi e della gestione operativa della Comunità: funzioni di coordinamento dei servizi erogati in Comunità e della sua gestione operativa - gli competono l'organizzazione specifica delle attività giornaliere, settimanali e mensili; opera come educatore professionale socio-sanitario; assicura la presenza del personale educativo, riabilitativo, di supporto psicologico, sanitario, assistenziale ed alberghiero, attraverso la predisposizione e gestione dei turni di lavoro; indirizza, coordina, controlla gli operatori, e collabora nella valutazione delle prestazioni sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali; collabora alla stesura dei P.T.R.P.; segue alcune delle attività riabilitative; vigila sugli ospiti; collabora con il personale assistenziale (OSS); accompagna gli ospiti all'esterno della Comunità per visite mediche, esami o uscite di gruppo; tiene i rapporti con i familiari in caso di assenza degli operatori deputati a tale attività.	Nr.1
Psicologo Psicoterapeuta; effettua colloqui psicologici individuali con gli ospiti; segue alcune delle attività riabilitative; vigila sugli ospiti; opera in parte come Educatore Professionale socio-sanitario nel rispetto delle normativa regionale in vigore; progetta attività riabilitative nuove; collabora con il personale assistenziale (OSS); accompagna gli ospiti all'esterno della Comunità per visite mediche, esami o uscite di gruppo; tiene i rapporti con i familiari	Nr. 2

Infermiere: funzioni prevalentemente sanitarie, di nursing psichiatrico-infermieristico e collaborazione con il MMG; affianca il Medico nelle visite e organizza le visite specialistiche; cura la gestione e l'approvvigionamento dei farmaci e si occupa della loro preparazione/somministrazione agli ospiti secondo le prescrizioni mediche; gli competono l'organizzazione specifica delle attività infermieristiche e la compilazione / aggiornamento di tutta la documentazione sanitaria infermieristica; opera nell'ambito del servizio infermieristico; tiene i rapporti con la farmacia; vigila sugli ospiti.	Nr.1
Ausiliari (OSS): mansioni assistenziali e sostegno nelle attività di vita quotidiana dell'ospite; realizza gli interventi assistenziali relativi agli ospiti in base al piano di lavoro e ai loro bisogni primari e secondari; pertanto controlla / supervisiona e provvede direttamente se necessario all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilitazione secondo necessità; collabora con il personale alberghiero nella gestione del servizio lavanderia; vigila sugli ospiti; cura la raccolta di informazioni relative ai comportamenti ed ai bisogni degli ospiti al fine di rispondere adeguatamente alle loro necessità; sotto la supervisione dell'Educatore professionale e degli Psicologi, segue alcune delle attività riabilitative; effettua un'attività diretta per il mantenimento in ordine degli ambienti di vita degli ospiti e stimola / coordina questi ultimi affinché collaborino in tal senso; coordina gli ospiti nel mantenimento in ordine degli ambienti di vita comuni; accompagna gli ospiti all'esterno della Comunità per visite mediche, esami o uscite di gruppo.	Nr.4
Personale alberghiero (servizi di cucina, pulizia, lavanderia, stileria e guardaroba): prestazioni alberghiere per la preparazione dei pasti secondo un menù approvato dall'ASL, e per il rispetto del manuale di autocontrollo HACCP; gestione della cambusa; prestazioni alberghiere di pulizia e igiene ambienti, lavanderia, stileria e guardaroba.	Nr.2
Personale di ufficio / Servizi amministrativi generali: mansioni amministrative relative alla contabilità e alla gestione finanziaria; gestione amministrativa relativa ai contatti con l'ASL, il DSM, il CSM, il SerD, la Regione, i Servizi Sociali competenti territorialmente, i Patronati, ecc; gestione amministrativa dei fornitori; gestione amministrativa in senso lato.	Nr.1
Responsabile servizio prevenzione e protezione: si occupa del servizio di prevenzione e protezione rispetto alla sicurezza della struttura, dei lavoratori e degli ospiti.	Nr.1
Rappresentante della Direzione per la qualità: svolge un'attività di controllo e vigilanza sulla qualità dei servizi erogati	N. 1
Medico Medicina Generale (MMG): tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Ospite è tenuto ad indicare all'atto dell'ingresso in Struttura, il nominativo del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) delle cui prestazioni intende avvalersi (normalmente il MMG che esercita nel Comune di Ponzzone (AL)); Di notte o nei giorni festivi l'assistenza sanitaria viene garantita dal Servizio di Guardia Medica che si attiva su segnalazione del personale in turno.	N. 1

## PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI FORMAZIONE DEL PERSONALE E DI SUPERVISIONE PER L'EQUIPE

La Comunità Terapeutica Ceresola si ripropone di intervenire sul piano delle conoscenze teoriche, delle competenze tecniche, delle capacità organizzative, senza trascurare, infine, le competenze relazionali, con azioni specifiche di promozione etico-deontologiche e di valorizzazione delle relazioni umane. Gli interventi formativi sono pensati per sviluppare il senso di appartenenza al gruppo di lavoro, l'integrazione con i colleghi, rinforzare l'identità professionale, responsabilizzare rispetto all'andamento del servizio, stimolare il confronto e creare "cultura" ossia un sentire

comune, una stessa filosofia di fondo del servizio, acquisire nuove competenze specifiche dettate dal cambiamento dei bisogni degli ospiti.

L'attività di formazione e aggiornamento interni alla Comunità, è naturalmente organizzata nel pieno rispetto delle esigenze del servizio e compatibilmente con gli orari dello stesso.

Il percorso di formazione è permanente e finalizzato alla crescita professionale, all'acquisizione di competenze, al rispetto delle norme igienico sanitarie e di sicurezza ed al raggiungimento di obiettivi prefissati.

Ci si rende inoltre disponibili a favorire la partecipazione degli operatori anche ad altre iniziative analoghe (seminari, corsi, ecc.) promosse da organizzazioni / agenzie presenti sul territorio.

In conformità con il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, a gennaio di ogni anno viene definito ed esposto in bacheca un programma di formazione annuale.

Ogni singola attività di formazione è certificata all'interno di appositi rapporti e, alla fine di ogni anno, viene effettuata la valutazione annuale delle competenze del personale.

Sulla base di tale valutazione, viene definito il programma di formazione dell'anno successivo.

La periodica attività di supervisione a favore dell'Equipe e quindi del personale maggiormente impegnato nella relazione d'aiuto, viene effettuata da uno Psicologo Psicoterapeuta esterno alla Comunità.

La frequenza dell'attività di supervisione per l'Equipe e per il personale maggiormente impegnato nella relazione d'aiuto è normalmente trimestrale ed è indicata nel programma di formazione annuale esposto in bacheca.

### **GIORNI E ORARI DI VISITA**

Nella Comunità è normalmente consentito l'accesso dei parenti e/o visitatori in tutti giorni della settimana, preferibilmente dalle ore 09.00 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

Le modalità delle visite, la loro frequenza e la loro durata, può variare in funzione dell'andamento del percorso riabilitativo dell'ospite, dei suoi rapporti con il nucleo familiare e degli accordi presi in tal senso tra l'ospite e l'equipe multidisciplinare.

Previ accordi con la Comunità, è possibile effettuare tali visite anche in orari diversi da quelli normalmente applicati.

I parenti e/o visitatori sono invitati a comunicare l'accesso con almeno 24 ore di preavviso concordando l'orario di visita allo scopo di evitare interferenze con le attività strutturate in svolgimento ed anche per assicurarsi della presenza dell'ospite in Comunità.

Accordandosi con lo Staff è possibile concordare anche più appuntamenti con cadenza settimanale o mensile.

Qualora considerato possibile da parte dell'equipe multidisciplinare e non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino gli spostamenti oppure il rientro in famiglia, l'ospite, previo accordo con la Comunità, può usufruire di permessi a domicilio.

Tale permessi che devono altresì essere noti ai servizi inviati (DSM, CSM, Serd, ecc.), i quali devono esprimere un parere favorevole in tal senso, sono organizzati in maniera condivisa tra l'ospite, la famiglia e l'equipe della Comunità e vengono monitorati circa il rispetto ed il buon esito degli stessi. Al rientro da tali permessi sono messe in atto alcune verifiche di tipo sanitario circa le condizioni dell'ospite.



Per la corresponsione della retta durante le assenze degli ospiti dalla Comunità sono applicabili le condizioni previste nel Contratto di Convenzione tra l'ASL/DSM e la Comunità Terapeutica Ceresola. I familiari possono incontrare in qualunque momento i membri dell'equipe multidisciplinare e/o della direzione della Comunità previo appuntamento, oppure contattarli telefonicamente.

Nota: le modalità di visita sopra indicate possono subire delle restrizioni, dovute all'andamento della pandemia Covid 19.

## **PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA' – ELEMENTI DI QUALITA' - SICUREZZA AMBIENTI DI LAVORO – IMPIANTI TECNOLOGICI**

### *Sistema di gestione per la qualità aziendale*

La Comunità Terapeutica Ceresola, opera attraverso un sistema di gestione per la qualità aziendale e quindi secondo linee guida con cui tende ad assicurare la soddisfazione dei propri clienti e il proprio sviluppo attraverso percorsi di progettazione, organizzazione, gestione e attività documentale volti a:

- recepire le esigenze dei clienti e la loro evoluzione;
- fornire servizi in grado di soddisfarle;
- migliorare continuamente i propri processi e la propria efficienza;
- sviluppare, compatibilmente con le finalità della Comunità, nuovi servizi.

L'applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale, offre strumenti per migliorare costantemente il livello dei servizi erogati, attraverso nuove modalità di segnalazione delle scadenze, dei controlli e delle problematiche dei servizi stessi. Viene individuato un responsabile della qualità il quale ha il compito di verificare la regolarità delle registrazioni che il sistema prevede.

### *Sistemi informativi scritti:*

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti principali sono: P.T.R.P., progetto educativo individualizzato, processi, protocolli, istruzioni operative, piani di lavoro, documenti di registrazione per la parte assistenziale (es. libro consegne, scheda bagni, schede scariche e diuresi al bisogno, ecc.), documenti di registrazione per la parte sanitaria, psichiatrica e psicoterapica (es. libro consegne, diario clinico, diario dello psicologo, scheda registrazione uscite, diario infermieristico, scheda terapia, stick glicemico al bisogno, ecc.), documenti di registrazione per le attività manutentive (es. scheda segnalazione guasti, ecc.), documenti di registrazione per ogni attività meritevole di monitoraggio e verifica.

Tutti i documenti di cui sopra sono conformi al Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

### *H.A.C.C.P. (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare):*

La Comunità Terapeutica Ceresola ha elaborato il piano previsto dai Regolamenti 852/2004 e 853/2004 s.m.i., mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" per prevenire la possibilità che si verifichino delle contaminazioni durante la manipolazione degli alimenti. Il personale segue periodici corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il piano di autocontrollo viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni periodicamente e/o secondo necessità.

*Attuazione d.l. 81/08 s.m.i.*

La Comunità Terapeutica Ceresola ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, con idoneo piano di emergenza e documento di valutazione dei rischi. A tutti i lavoratori viene somministrata formazione/informazione adeguata con periodici incontri di aggiornamento sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, nonché sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

*Prevenzione Legionella*

Esiste un piano di prevenzione per la Legionella basato sulle linee guida regionali. Sono previsti controlli periodici e manutenzione costante.

*Antincendio.*

La struttura, compatibilmente con le proprie dimensioni e con il numero di posti letto autorizzati consta di adeguata dotazione di mezzi antincendio: porte REI / estintori distribuiti in tutta la struttura come da norme antincendio, pannelli di istruzione nei corridoi e adeguata segnaletica, percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza, addestramento del personale. Controlli periodici di sicurezza di tutti i mezzi antincendio a norma di legge. Servizio di manutenzione costante.

*Impianto elettrico*

Impiantistica elettrica a norma di legge. Controlli periodici di sicurezza dell'intero impianto elettrico e del sistema di messa a terra a norma di legge. Servizio di manutenzione costante.

*Impianto riscaldamento*

Impianto a norma di legge. Controlli periodici di sicurezza a norma di legge. Servizio di manutenzione costante.

*Ascensori*

Ascensore a norma di legge. Controlli periodici di sicurezza a norma di legge. Servizio di manutenzione costante

*Piano di sicurezza*

Esiste un piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

*Impianti tecnologici*

Impianti tecnologici a norma di legge. Controlli periodici della sicurezza degli impianti. Servizio di manutenzione costante

**SISTEMA DI VALUTAZIONE - SEGNALAZIONE RECLAMI E DISSERVIZI**

Per conseguire gli obiettivi del mantenimento e del miglioramento della qualità del Servizio, la Comunità Terapeutica Ceresola si propone di:

1. rispettare i requisiti normativi e gli standards regionali;
2. mantenere sotto controllo i processi di lavoro ed il livello quali-quantitativo delle prestazioni;

3. analizzare i punti critici (e le disfunzioni) rilevate nell'Organizzazione ricercando idonee soluzioni per il loro superamento;
4. conseguire anno dopo anno obiettivi di miglioramento;

Il Sistema di Valutazione prevede:

1. la somministrazione periodica agli ospiti, alle famiglie qualora disponibili, ai committenti e agli operatori, di un Questionario di soddisfazione del Servizio con suggerimenti ed osservazioni;
2. l'analisi dei dati sulla qualità percepita;
  - Soddisfazione degli utenti attraverso indagini (colloqui diretti con ospiti, familiari qualora disponibili) e somministrazione del questionario di soddisfazione del servizio di cui al punto precedente
  - Soddisfazione degli operatori attraverso colloqui diretti, test e questionari
  - Reclami

L'attenzione ai reclami è indice di una maturità da parte della Comunità. Porre l'attenzione alle richieste degli stakeholder esterni, permette uno sviluppo del Servizio in linea con i bisogni degli utenti e di tutti gli interlocutori interessati.

Poiché gli interventi nei confronti degli ospiti sono attuati all'interno di un intenso lavoro relazionale, finalizzato sia a stimolare che a mediare le capacità critiche e di comunicazione delle proprie attese; la gestione dei reclami diviene un importante elemento di valutazione dell'esame di realtà da capire e gestire all'interno del setting dell'equipe multidisciplinare.

I reclami possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- *reclamo informale (è quello normalmente applicato)*

Gli Ospiti e/o i Familiari se disponibili presentano reclamo informale al Coordinatore dei Servizi della Comunità e al Direttore di Struttura. Se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

- *reclamo formale*

La Direzione ha competenze rispetto a segnalazioni di criticità, disservizi, ovvero reclami, qualora gli stessi non abbiano trovato risposta attraverso il canale più immediato e di primo livello (es. la verbalizzazione della problematica al Coordinatore dei Servizi della Comunità oppure agli altri operatori attivi in struttura) oppure attraverso la risoluzione di un reclamo informale. In tal caso la Residenza ha predisposto una modulistica ad hoc in base al Sistema Gestione Qualità aziendale. Gli Ospiti e i loro parenti qualora disponibili hanno quindi il diritto di segnalare attraverso tali moduli, eventuali disservizi o mancanze gestionali. Questo innescherà da parte del Rappresentante della Direzione per la qualità, la procedura di indagine per rilevare l'esistenza di una Non Conformità con

conseguente eventuale applicazione di Azioni Preventive e Correttive , le quali diventeranno oggetto di analisi / verifica / dialogo tra il Rappresentante della Direzione per la qualità la Direzione, il Coordinatore dei Servizi della Comunità e il personale interessato per il superamento del problema. Il Rappresentante della Direzione per la qualità, la Direzione e il Coordinatore dei Servizi della Comunità, accertata l'entità del disservizio intervenuto, individueranno il soggetto tenuto all'attivazione delle misure di rimozione del disservizio segnalato, definiranno il tempo massimo entro cui l'azione correttiva dovrà essere effettuata, faranno le verifiche del caso con i vari responsabili dei servizi all'interno della struttura, informando tutte le persone interessate.

**In realtà lo strumento normalmente utilizzato per la risoluzione di situazioni particolarmente problematiche e complesse, è l'incontro multidisciplinare d'urgenza (in effetti è rarissimo che si arrivi ad un reclamo scritto). Attraverso questo strumento, vengono chiamate in causa dalla Direzione tutte le figure professionali coinvolte oltre che i familiari qualora disponibili ed eventualmente l'ospite per individuare una soluzione condivisa.**

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato dalla Direzione per la sua risoluzione, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

3. l'analisi e la valutazione dei dati ricavati dall'osservazione diretta:

- Qualità e quantità delle prestazioni e rispetto degli standard individuati;
- Non conformità riscontrate a seguito di visita ispettiva interna / esterna;
- Comportamento professionale (assenteismo, adeguatezza dei comportamenti, adesione all'aggiornamento professionale, pro positività, ecc.);

4. Analisi di dati emersi da eventi non previsti ed eventi sentinella;

- Eventi esterni/interni che hanno influito sulla Organizzazione;

Il Sistema di valutazione viene coordinato dalla Direzione che agisce in piena autonomia, ma in stretta collaborazione con il Coordinatore dei Servizi della Comunità e con gli altri operatori attivi in struttura.



## NATURA GIURIDICA E STATUTO DELLA STRUTTURA

La Comunità Terapeutica Ceresola, che contempla la SRP 3.1 h 24 “Comunità Ceresola” e la SRP 3.3 a fasce orarie “Gruppo Appartamento Domus” è una struttura residenziale psichiatrica privata (Ceresola Srl) autorizzata e accreditata dalla Regione Piemonte.

La Comunità Terapeutica Ceresola (Ceresola Srl) intende esercitare il proprio operato seguendo, scrupolosamente, i criteri operativi, amministrativi, organizzativi e strutturali indicati dalla DGR 84-4451 del 22 dicembre 2021, ad oggetto “Riforma del sistema della residenzialità psichiatrica in Piemonte. Revoca parziale delle DD.GG.RR. n. 30-1517 del 03/06/2015, n. 29-3944 del 19/09/2016, n.14-4590 del 23/01/2017 e n.. 41-6886 del 18/05/2018”.

I criteri generali che sono utilizzati per condurre il lavoro della Comunità Terapeutica Ceresola (Ceresola Srl) e garantirne il buon andamento, si ispirano ai seguenti principi e valori fondanti: rispetto dei diritti e della dignità della persona; rispetto delle normative vigenti; ricerca di efficienza ed efficacia sia gestionale che economica, sempre e comunque orientati da un approccio etico ed altamente professionale, con l’utente/ospite al centro del progetto; ricerca continua del miglioramento dei servizi erogati; svolgimento dell’attività secondo criteri di obiettività ed imparzialità nei confronti degli utenti/ospiti, dei loro congiunti e dei vari Enti, Istituzioni e Servizi coinvolti a vario titolo, nonché nei confronti degli operatori della Comunità; attenzione e sensibilità nei confronti dei bisogni degli utenti / ospiti; sinergica, leale e costante collaborazione con il DSM, con i familiari e con gli altri Enti e Istituzioni deputati alla promozione del benessere psicosociale; mantenimento della dedizione e della passione, indispensabili da parte di tutti i membri dello Staff della Comunità, per svolgere adeguatamente le attività previste.

*Nota: circa l’oggetto sociale riportato nello statuto della Ceresola Srl si rimanda alla Visura Camerale della società disponibile a richiesta.*

## DATI COMMERCIALI DEL SOGGETTO GESTORE

Ceresola Srl

Sede operativa

Via Toletto, 79 Ponzzone (AL)

tel 0144 765015

e-mail [comunitaceresola@gmail.com](mailto:comunitaceresola@gmail.com) - [info@amicaassistenza.it](mailto:info@amicaassistenza.it)

pec [ceresola@pecaruba.it](mailto:ceresola@pecaruba.it)

Sede legale

Via Mazzini, 1 Novi Ligure(AL)

C.F./ P. IVA 02574300063