



DON VITTORIO DATTRINO S.p.A.

Carta dei servizi



Comunità Socio Assistenziale

“Il Borghetto”

via Circonvallazione n.6 – 13040, Saluggia (VC)

Sommarario

LA STORIA.....	4
FINI ISTITUZIONALI.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
La struttura della Comunità.....	6
I servizi della Comunità.....	7
Il servizio accoglienza.....	7
La vita nella Comunità.....	7
LA COMUNITA'.....	8
LA GIORNATA TIPO: Organizzazione.....	8
La Comunità Socio Assistenziale disabili gravi.....	8
Servizi offerti:.....	9
L'EQUIPE EDUCATIVO ASSISTENZIALE.....	10
COORDINATORE REFERENTE.....	11
PSICOLOGO.....	11
Assistenza psicologica.....	11
ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	12
ASSISTENZA MEDICA.....	13
ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	13
ATTIVITA' OCCUPAZIONALI.....	13
L'animazione.....	13
Laboratorio informatico.....	14
Laboratorio di lettura e scrittura.....	14
Laboratorio di arti grafiche ed espressive.....	14
Altre attività.....	15
IL SERVIZIO RELIGIOSO.....	15
LA RISTORAZIONE.....	16
LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	16
SERVIZIO PULIZIA.....	16
APPARECCHI AUDIOVISIVI.....	17
TRASPORTI.....	17
SERVIZI A PAGAMENTO.....	17
Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:.....	17
VOLONTARIATO.....	17
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	18
DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI.....	19
IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	20
ORARI DI VISITA.....	21
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	21
ORARI E CONTATTI.....	22
DOVE SIAMO.....	23
LE RETTE.....	23

Gentile Signore/a,

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Comunità disabili "Il Borghetto" della soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A. di Saluggia.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio e rapidamente la Comunità, i servizi offerti e gli obiettivi che si propone di raggiungere per rispondere ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'organizzazione, La invitiamo quindi a farci avere i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

Le auguriamo inoltre di leggere questo opuscolo con gli occhi del cuore, perché al di là delle informazioni e delle foto, possa cogliere ciò che ci muove: il desiderio di incontrare e servire "con passione" ogni persona come unica, in grado di trasmettere una preziosa testimonianza di vita.



Presidente della Soc. Don Vittorio Dattrino

LA STORIA

Il 26 novembre 2001, in sintonia con la Legge 328 dell'8/11/2000 denominata Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sanitari, la **Congregazione delle Suore di Maria Consolatrice** ed il **Comune di Saluggia** costituiscono una Società per Azioni che diventa proprietaria dell'immobile dell'Istituto "Gesù Bambino".

Questo al fine di proseguire e ampliare i servizi già esistenti nell'Istituto, **rivolti ai minori e a giovani disabili**, di gestire l'attività residenziale a favore di anziani non autosufficienti di adulti disabili ed infine di realizzare nuovi Servizi alla persona in sintonia con i bisogni del territorio.

La soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A. si è proposta di unificare tutti i Servizi relativi alla persona, trasformando i locali dell'Istituto Gesù Bambino in una sorta di "Cittadella", in cui hanno posto non solo nuclei per anziani o persone adulte con disabilità, ma anche i Servizi dell'ASL legati ai bisogni della collettività, in un utilizzo coordinato delle risorse esistenti.

La presenza dei locali del Distretto nell'ambito della "Cittadella" garantisce un effettivo e significativo inserimento della Residenza nella rete operativa dei servizi territoriali, ai fini del coordinato utilizzo delle risorse professionali disponibili.

Nel 2019, la soc. Don Vittorio Dattrino S.p.a. ha voluto creare una nuova comunità socio assistenziale per l'accoglienza di disabili adulti gravi al fine di assicurare un futuro sereno a tutte quelle persone che con disabilità non potranno più, ad un certo punto della loro vita, contare sul supporto familiare.

Si è scelto di dare alla nuova struttura la denominazione "Il Borghetto" in continuità alla definizione con cui sono state nominate le altre strutture gestite direttamente dalla soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A., quali "La Cittadella" e "Le Villette".

FINI ISTITUZIONALI

La Soc. Don Vittorio Dattrino di Saluggia ha come "mission" quella di fornire servizi assistenziali e sanitari di elevata qualità a favore della popolazione del paese e del territorio della Regione Piemonte, nonché a persone adulte bisognose di un livello alto d'intensità assistenziale.

La Comunità "Il Borghetto" è finalizzata all'accoglienza di persone disabili non autosufficienti e, pertanto, non più in grado di vivere nel proprio domicilio.

La Struttura crede nella positività di ogni età della vita e la Società che la gestisce si richiama esplicitamente **al principio cristiano del valore e della dignità di ogni vita umana.**

Ogni forma di assistenza è concepita come servizio in cui l'ospite diventi soggetto attivo e partecipe, responsabilizzato, nel rispetto dei limiti di ciascuno, in una struttura che diventi sempre più comunità integrata nella realtà sociale del paese.

Le Suore di Maria Consolatrice si impegnano insieme al Comune di Saluggia ad offrire agli ospiti della Comunità un clima di vita il più possibile "familiare", in cui gli ospiti possano avvertire il meno possibile la lontananza dalla propria abitazione e dai propri cari.

"Val di più il buon esempio che tutte le prediche e tutte le buone ragioni, perché siamo più pronti e inclinati a credere e a fare ciò che vediamo che quanto ascoltiamo o ci viene insegnato"

Beato Padre Arsenio da Trigolo

Fondatore delle Suore di Maria Consolatrice

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della comunità "Il Borghetto" si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Eguaglianza**
- **Imparzialità**
- **Continuità assistenziale**
- **Partecipazione dell'ospite e dei suoi familiari**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Umanità e rispetto**

Servizio missionario: l'assistenza è considerata dalle Religiose di Maria Consolatrice come evangelica missione, nella testimonianza del "buon esempio" voluta dal Fondatore e così vorrebbe fosse stimata da tutti i collaboratori

Organizzazione del lavoro per progetti individuali o di gruppo attraverso la sinergia delle varie professionalità esistenti allo scopo di ottenere il massimo di integrazione possibile tra le diverse prestazioni sociali e sanitarie

Accettazione e condivisione di tutti i principi contenuti nella "Carta dei Diritti della Persona"

Verifica continua degli obiettivi e utilizzo adeguato delle risorse.

La struttura della Comunità

L'immobile, collocato nelle immediate vicinanze del centro del paese di Saluggia, è costituito da un edificio autonomo e svincolato architettonicamente da tutti gli edifici vicini, dispone di un ampio giardino di pertinenza, quattro stanze doppie, un'ampia cucina, un salone per le attività giornaliere, e di servizi (tra i quali un bagno assistito).

La Struttura è disposta su un unico piano e sono stati rispettati tutti i percorsi di autonomia senza barriere architettoniche.

- **Stanze Ospiti:** n° 4 stanze doppie (8 posti letto)
- **Servizi:** n° 3 bagni, più n° 1 bagno assistito
- **Locale operatore con bagno di pertinenza**
- **Sala da pranzo con annesso angolo cottura**
- **Sala attività e laboratori**
- **Giardino recintato di pertinenza esclusiva**

Le stanze degli ospiti sono dotate di bagno di servizio, allaccio TV, servizio di chiamata e di aria condizionata. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di entrambi i fruitori della stanza.

La Comunità, nel rispetto delle norme, è **dotata di sistemi di sicurezza e segnalazione chiamate** con tecnologie avanzate, per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

La regolazione della temperatura è garantita da un impianto centralizzato di riscaldamento e da un impianto di rinfrescamento ad aria in ogni ambiente.

Un parcheggio è a disposizione degli ospiti e dei loro parenti.

I servizi della Comunità

La Comunità offre i seguenti servizi:

1. Accoglienza socio assistenziale disabili gravi per n° 8 posti letto, per persone non autosufficienti, provenienti prevalentemente dal territorio dell'A.S. L TO4 della Regione Piemonte.
2. Ricoveri temporanei: sono consentiti in ogni momento, limitatamente ai posti disponibili, con precedenza per i residenti nel Comune di Saluggia.

L'ammissione temporanea è prevista per due mesi e solo in casi particolari può essere prolungata.

L'ammissione temporanea può avvenire a condizione che l'ospite, allo scadere del soggiorno, abbia la possibilità di rientrare al suo domicilio o presso la sua famiglia.

Il servizio accoglienza

È sempre possibile richiedere una visita guidata da parte dei potenziali ospiti, o loro familiari, prendendo appuntamento con la Segreteria, ufficio accoglienza.

La vita nella Comunità

È garantita all'Ospite libertà di gestione della giornata, compatibilmente con le sue condizioni di salute e le minime esigenze organizzative della Comunità.

Gli ospiti sono incentivati al mantenimento delle proprie abitudini e dei propri interessi e sono stimolati al recupero delle capacità funzionali residue.

LA COMUNITA'

LA GIORNATA TIPO: Organizzazione

- **alzata e colazione differenziate:** offrono una maggior flessibilità in base agli orari di sveglia permettendo agli ospiti di mantenere il più possibile le loro abitudini;
- **pranzo:** con possibilità di scelta del menù e/o diete personalizzate alle ore 12,00 circa;
- **distribuzione merenda:** alle ore 16,00 circa;
- **cena:** con possibilità di scelta del menù e/o diete personalizzate alle ore 19,00 circa;
- Distribuzione bevande e caffè sia durante la mattina che il pomeriggio per chi lo desidera.

L'animazione ha come fine trasformare qualsiasi momento di vita dell'ospite in un momento vivo e partecipe.

Per ottenere ciò è importante coinvolgere anche due soggetti particolarmente vicini agli Utenti: gli **Operatori Socio Sanitari ed i Volontari.**

Importante è far vivere la comunità come un ambiente familiare in cui sperimentare attività socializzanti e ricreative e promuovere momenti di animazione individuale al fine di ridurre i sentimenti di isolamento e marginalità.

La Comunità Socio Assistenziale disabili gravi

La struttura è destinata ad accogliere n° 8 soggetti disabili gravi, che pur nella complessità della patologia correlata al grado di handicap mantengono potenzialità di recupero in particolare sul piano socio relazionale.

La Comunità intende porsi come un'occasione per modificare uno stato acquisito di deficit e/o malattia, nel tentativo di recuperare le abilità possedute o non ancora

adeguatamente sviluppate.

La necessità di accompagnare le attività di socializzazione e di animazione, già ampiamente consolidate nell'esperienza dei servizi per disabili, ad interventi riabilitativi veri e propri è oggi fortemente avvertita sia dal legislatore regionale, sia dagli operatori che dai familiari che considerano il momento residenziale un'occasione di ulteriore miglioramento delle abilità.

È nostra piena convinzione che il tipo di riabilitazione da sviluppare deve aiutare a ricostruire attorno al paziente lo spazio necessario per poter vivere nelle migliori condizioni possibili.

Le attività sono organizzate su un modello comunitario di presa in carico globale del soggetto che parte da un'analisi dettagliata dei bisogni e conduce all'individuazione di una serie di obiettivi attorno ai quali costruire il progetto terapeutico vero e proprio. Grande importanza riveste l'integrazione delle varie figure professionali nell'elaborazione, conduzione e verifica del progetto terapeutico - riabilitativo, nell'ottica della realizzazione del modello di lavoro in équipe.

L'intervento terapeutico - educativo è personalizzato in funzione dell'età del Soggetto e della gravità della disabilità, con l'obiettivo primario di potenziare le capacità residue dell'individuo, favorendone l'indipendenza e migliorandone il più possibile la qualità di vita seguendo i desideri e i bisogni personali.

Servizi offerti:

- Presa in carico del Soggetto attraverso un Progetto Educativo-Assistenziale Individuale.
- Inserimento dell'ospite in attività di gruppo ed individuali che assecondino il più possibile le sue naturali predisposizioni o che possano stimolarlo ed incuriosirlo.
- Progetto Riabilitativo motorio e cognitivo (fisioterapista, logopedista, neuropsicologo).
- Supporto psicologico individuale e di gruppo.
- Cura dell'alimentazione.

- Possibilità di fruire liberamente delle più avanzate tecnologie di comunicazione multimediale.

- Organizzazione di gite/soggiorni e possibilità di inserire gli Utenti in gruppi esterni alla Comunità.

All' Equipe di professionisti che prende in carico l'Ospite è richiesto di essere flessibile, in grado di sviluppare sempre nuove strategie e valori, ed in costante autovalutazione, capace di collaborare con un'ampia rete di servizi esterni alla Struttura per meglio rispondere ai bisogni delle Persone.

Il team interdisciplinare prende in carico globalmente la persona accolta attraverso un approccio centrato sui suoi problemi e bisogni, si propone di determinare i trattamenti educativi e riabilitativi più appropriati valutando le funzioni residue e quelle recuperabili, ed identificare le problematiche su cui intervenire con eventuali ordini di priorità.

Il Progetto di presa in carico deve tener conto delle specifiche caratteristiche degli Ospiti - situazioni familiari e ambientali - oltre ai bisogni e alle loro preferenze individuali. La persona accolta ed il suo nucleo familiare sono infatti parte integrante dell'Equipe, e ne ricoprono un ruolo centrale come parte attiva del processo decisionale.

L'EQUIPE EDUCATIVO ASSISTENZIALE

All'interno della Comunità è presente una Equipe Educativo Assistenziale che si riunisce periodicamente, formata dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore Referente
- Educatori
- Personale Infermieristico
- Terapisti della riabilitazione
- Medici
- Assistenti tutelari (OSS)

Per ogni singolo ospite è realizzato un Piano Assistenziale Individualizzato (**P.A.I.**) o un Piano Educativo Individuale (**P.E.I.**) finalizzato a soddisfare i bisogni e gli interessi degli ospiti, comprensivo del programma riabilitativo e delle attività di animazione ed occupazionali.

La formazione e l'aggiornamento del personale sono obiettivi prioritari dell'amministrazione della soc. *Don Vittorio Dattrino S.p.A.* e sono perseguiti con interventi mirati alla crescita delle diverse figure professionali.

Le operazioni di pulizia e di sanificazione ambientale avvengono secondo un piano dettagliato, gestiti direttamente dal personale della *Don Vittorio Dattrino S.p.A.*

COORDINATORE REFERENTE

La Coordinatore Referente è il responsabile di tutti i progetti educativi individuali degli ospiti e si occupa della gestione e dell'organizzazione delle attività, risponde direttamente all'alta direzione della società, segue direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali specifiche cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

PSICOLOGO

Il servizio si occupa di favorire l'espressione della personalità nelle sue dimensioni: attentiva, cognitiva e motoria.

Propone attività specifiche per il mantenimento e la stimolazione delle capacità relazionali, mnemoniche, di orientamento spazio-temporale e funzionali della persona.

Si attua attraverso interventi individuali e di gruppo in un contesto accogliente, piacevole e riservato.

Il servizio si occupa inoltre di:

- formazione e sostegno psicologico per il personale
- supporto per i familiari attraverso colloqui individuali e di gruppo

Assistenza psicologica

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici con i parenti, individuali e collettivi, per valutare lo stato di benessere degli Ospiti in fase di inserimento in Comunità e per il successivo periodo di permanenza;

- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta

dell'Ospite e della patologia riscontrata;

- gestione dei problemi multidisciplinari tramite i PAI o PEI insieme all'Equipe educativo - assistenziale;
- focus group per il personale socio - assistenziale, moderati da un supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;

I dati riguardanti ciascun ospite, sono raccolti in un'apposita *Scheda di osservazione psicologica*.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

La cura e l'assistenza all'Ospite sono affidate al **personale OSS** specificamente qualificato, in stretta collaborazione con le altre figure professionali, il servizio è erogato secondo le **direttive regionali**.

Come previsto dal piano di lavoro realizzato dall'équipe multidisciplinare interna alla Struttura, attraverso procedure condivise, vengono effettuate le seguenti prestazioni:

- Igiene personale
- Aiuto nell'alzata e messa a letto
- Aiuto nella vestizione
- Aiuto nella deambulazione e nel mantenimento dell'autonomia della persona
- Cambio protezioni igieniche (secondo il piano di gestione complessivo dell'incontinenza)
- Controllo biancheria e vestiario
- Bagno assistito
- Prevenzione e cura delle piaghe da decubito
- Supporto servizio animazione
- Aiuto nell'assunzione dei pasti e controllo della corretta alimentazione, tenendo conto di eventuali specifiche diete
- Riordino e pulizia armadi e comodini degli ospiti e ausili

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dagli operatori sulla *Scheda Osservazione* individuale dell'Ospite.

Tutti i servizi vengono realizzati tenendo conto della dignità della persona, del suo grado di autonomia e delle riserve funzionali residue, senza che esigenze organizzative possano in alcun modo incidere sul rispetto della persona, né penalizzare l'erogazione delle prestazioni.

ASSISTENZA MEDICA

All'Ospite l'assistenza medica è garantita **dalla ASL competente per territorio** sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri che operano presso la Comunità mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando con il medico sullo stato di salute dell'Utente.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la "Cartella sanitaria":

- Diario infermieristico
- Diario clinico
- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

ATTIVITA' OCCUPAZIONALI

L'animazione

Servizio di rilevante importanza per migliorare la qualità del tempo, in modo che gli Ospiti possano vivere in modo piacevole e significativo il proprio soggiorno.

Il servizio si articola su vari livelli:

Centri d'interesse: coinvolgimento dell'ospite sulla base di un preciso interesse

Animazione di eventi quali feste di compleanno, festa della comunità, gli eventi musicali ecc.

Terapie non farmacologiche quali musicoterapica, ludoterapia, terapia occupazionale, psicodramma.

Gli intrattenimenti culturali e le mostre di vario genere sono aperti all'esterno e creano significativi collegamenti con il territorio.

La promozione di attività all'esterno della Comunità quali passeggiate, visite al mercato, visite a volontari e a Centri di aggregazione del paese, offre l'opportunità del contatto sociale con l'ambiente circostante.

Laboratorio informatico

Il servizio è offerto due volte la settimana, sia in gruppo che attraverso lezioni individuali. A seconda della capacità e della preparazione dell'utente è previsto l'insegnamento base dell'uso di un personal computer; dalla gestione delle principali applicazioni per i file di testo e di calcolo, alla navigazione in rete.

Altro aspetto è quello dei Social Network, la cui padronanza, con l'aiuto dell'operatore, può permettere all'ospite della comunità di interfacciarsi con la propria famiglia, con gli amici e conoscenti in qualsiasi momento.

Laboratorio di lettura e scrittura

Il servizio è offerto due volte la settimana ed è composto da due tipi di attività distinte. Lettura di testi - romanzi, racconti, saggi, quotidiani - scelti dagli operatori o dagli Ospiti, seguita da una semplice analisi condivisa per la loro completa comprensione. Esercizi di scrittura per elaborare testi narrativi.

Laboratorio di arti grafiche ed espressive

Si utilizzano le più svariate tecniche pittoriche e grafiche come strumento per allentare e superare i blocchi espressivi e comunicativi, sviluppando il naturale talento creativo individuale e le capacità manuali, in un contesto di socializzazione.

L'espressione grafica per sua intima natura offre una grande libertà espressiva su piccoli formati, mentre per la lavorazione di modelli più grandi necessita di regole abbastanza precise così come avviene per altri mestieri.

L'uso della grafica e del colore libera la motilità delle mani, stimolando la fantasia e l'immaginazione, che in stretta correlazione con i sensi della vista e del tatto attiva diversi centri neuromotori, sciogliendo e modificando su tempi lunghi anche aspetti di

chiusure muscolari e attivando nuovi stimoli, dalla fantasia alla capacità di valutazione delle dimensioni che mutano continuamente nell'atto di creare.

Molte persone provano un gran piacere nell'espressione attraverso il segno.

Nel laboratorio si effettuano lavori individuali e di gruppo, a tema concordato e libero; si privilegia l'elaborazione di disegni che esprimano la propria vita emotiva e la possibilità di liberare nel segno grafico e nel colore disagi e blocchi espressivi;

Nell'atelier di pittura le persone trovano spazio per esprimere le proprie abilità artistiche. sulla tela. Sotto la guida di personale qualificato, sperimentano varie tecniche di pittura.

Altre attività

Ascolto e visione guidata di programmi televisivi, giochi di società, attività creative (disegno, scrittura, composizione), feste in occasione di ricorrenze;

Esterne: partecipazione a spettacoli cinematografici, teatrali, musicali; partecipazione a manifestazioni sportive, visite a musei e città.

Risorse di particolare importanza sono costituite dalla "Cascina Primavera", luogo dove i giovani ospiti possono essere inseriti per corsi propedeutici ad attività lavorative o per attività riabilitative, dal Centro "Le Villette" per un coinvolgimento alle attività socializzanti e ludiche ivi organizzate.

Le attività della comunità, articolate in attività di laboratorio e del tempo libero, mirano a favorire in ogni momento della giornata lo sviluppo delle capacità e delle risorse di ciascun giovane inserito, con una particolare attenzione alle modalità relazionali che, spesso, rendono difficoltoso l'inserimento anche per quei giovani che possiedono discrete capacità di autonomia.

Le attività del tempo libero mirano, per quanto possibile, all'integrazione con il territorio circostante. Per attività ricreative si intendono attività sportive, ricreative o culturali, verso cui gli ospiti possano esprimere interesse.

II SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico è svolto dalla Parrocchia di S. Grato e dalle Suore di Maria Consolatrice e vuole garantire l'assistenza spirituale, la condivisione, nonché la partecipazione alle funzioni liturgiche.

A tutti gli ospiti viene garantita la libertà di culto.

LA RISTORAZIONE

Il menù è affisso all'ingresso della sala da pranzo ed è concordato stagionalmente in modo da garantire ogni giorno una varietà di piatti.

Il servizio di ristorazione è svolto nella cucina della "Cittadella", coniuga le esigenze alimentari con quelle particolari dell'Utente, occasionalmente e per eventi particolari si potrà usare anche il piano cottura della comunità.

I cibi preparati sono assortiti secondo le esigenze nutrizionali degli Ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali e dell'alternanza delle stagioni.

In relazione alle esigenze segnalate dal "Piano Assistenziale Individuale", vengono disposte diete personalizzate.

La fascia oraria di distribuzione dei pasti è la seguente:

- **Colazione:** dalle ore 08,30 alle ore 9,00
- **Pranzo:** dalle ore 12,00 alle ore 13,00
- **Cena:** dalle ore 19,00 alle ore 19,30

Il servizio ristorazione e il menù vengono concordati e sottoposti alla Vigilanza dell'Ufficio di Igiene Pubblica.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La lavanderia della "Cittadella" provvede al lavaggio della biancheria personale senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Nel caso di capi personali di particolare impegno e valore affettivo si consiglia di provvedere in proprio.

Funziona un servizio esterno per il lavaggio della biancheria piana.

SERVIZIO PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono gestiti dal personale della Don Vittorio Dottrino S.p.A.:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

APPARECCHI AUDIOVISIVI

Nella sala pranzo della comunità è presente un televisore a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni.

TRASPORTI

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR n. 17-15226 del 30.03.2005.

Per gli ospiti convenzionati questo servizio è incluso nella retta.

SERVIZI A PAGAMENTO

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere e pedicure oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe, sono depositati presso la Direzione della Soc. Don Vittorio Dattrino.

VOLONTARIATO

La società Don Vittorio Dattrino S.p.A. ha come scopi statutari la partecipazione ed il coinvolgimento della comunità locale alle attività sociali e di animazione degli Ospiti delle strutture sociali che gestisce.

Per questo motivo promuove e valorizza l'attività del volontariato nella Comunità che si esprime a sostegno dei progetti di animazione e partecipazione ad eventi sociali e culturali e, spontaneamente, nelle relazioni interpersonali con i singoli Utenti.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'ingresso in Comunità avviene su domanda dell'interessato, o dei familiari, su apposito modulo disponibile presso il Coordinatore Referente o presso i Servizi Sociali dei Comuni appartenenti all'ASL della Regione Piemonte.

Un'apposita Commissione dell'ASL di appartenenza visiterà a domicilio l'Utente a cui sarà assegnato un punteggio per una graduatoria.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il "Regolamento" della Comunità dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- Certificato di residenza o autocertificazione
- Documento di identità valido
- Copia del codice fiscale
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Certificato di esenzione ticket e/o invalidità
- Prescrizione della terapia in atto
- Dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità
- Certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse
- Esami recenti
- Dimissioni ospedaliere
- Piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono
- Presidi per l'incontinenza, se utilizzati

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzine, deambulatori ...)
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente
- contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

Durante l'ingresso dell'Ospite, il Coordinatore Referente si occuperà di svolgere un colloquio con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze e abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

La Direzione Generale della soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A. può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento per morosità o per gravi inadempienze.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

Relazione clinica in busta chiusa

La documentazione clinica personale portata dall'Ospite.

NORME PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali.

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

La Don Vittorio Dattrino S.p.A. attua il "Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (da ora in poi "GDPR") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Don Vittorio Dattrino S.p.A. è il "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto al Coordinatore Referente, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

I dati personali, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività del Titolare.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Don Vittorio Dattrino S.p.A. attua il "Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (da ora in poi "GDPR") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Don Vittorio Dattrino S.p.A. è il "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

ORARI DI VISITA

Ogni giorno dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 19,00. I familiari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti e, qualora gli operatori fossero impegnati nelle attività sanitarie ed assistenziali, dovranno lasciare la comunità. Anche condizioni particolari degli Ospiti possono autorizzare orari di visita più prolungati.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

- **Modalità di presentazione del reclamo**

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione Generale
- tramite lettera scritta alla Direzione Generale o con modello reclamo

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP della soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione Generale della soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A.

- **Informazione ed accoglienza**

Il monitoraggio dell'accoglienza rileva il livello di qualità percepita dall'utente/familiare, in merito alle procedure proprie dell'inserimento.

Uno dei mezzi principali di informazione è la predisposizione e la diffusione della Carta dei Servizi agli Ospiti, ai familiari e a chiunque ne faccia richiesta.

La Direzione Generale è sempre disponibile a fornire per telefono ogni informazione e

ad autorizzare visite guidate alla struttura.

- **La garanzia della qualità**

La soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente; l'Ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse rispetto ad una richiesta avanzata o ad un problema evidenziato, può proporre reclamo verbale o scritto alla Direzione Generale.

Apposita modulistica è a disposizione per inoltrare apprezzamenti o lamentele, essa è disponibile presso la reception e nell'ufficio di segreteria.

A garanzia della qualità è visibilmente esposto all'ingresso della Comunità l'orario di visita, l'orario settimanale di effettiva presenza del personale educativo e sanitario.

- **Partecipazione e verifica**

Il coinvolgimento degli Ospiti, dei familiari, dei volontari viene effettuato attraverso riunioni periodiche e/o "questionario di soddisfazione" somministrato almeno una volta l'anno.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori che, dalla loro attività quotidiana, traggono spunto per suggerimenti e miglioramenti.

La rielaborazione dei dati raccolti nei questionari, dati agli Ospiti o ai loro parenti circa il grado di soddisfazione della vita e dei servizi in Comunità permette una verifica costante della qualità dei servizi prestati, coinvolgendo in una crescita professionale ed umana tutti gli operatori coinvolti.

ORARI E CONTATTI

L'orario per ricevere telefonate in Comunità: tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle ore 18.00



tel.: 0161/480146



fax.: 0161/482820



e-mail: ilborghetto@dondattrino.it

Amministrazione della Soc. Don Vittorio Dattrino

L'ufficio è situato al secondo piano

Orario di apertura: da lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle ore 18.30



tel.: 0161/480146



e-mail: amministrazione@dondattrino.it

DOVE SIAMO

Saluggia è un paese di circa 4.000 abitanti, posto nella Provincia di Vercelli.

La comunità "Il Borghetto" è situata nel centro del paese, in Via Circonvallazione n° 6.



In auto:

Da **Torino**: autostrada A4 Torino-Venezia, uscita a Rondissone, quindi per Torrazza Piemonte e poi per Saluggia

Da Vercelli: Strada Le Grange per Crescentino, poi per Saluggia

Da Milano: autostrada A4 Venezia-Torino, uscita a Borgo d'Ale, prendere per Livorno F. e poi per Saluggia



In treno:

Linea Milano-Torino, fermata Saluggia

LE RETTE

Il servizio erogato dalla comunità "Il Borghetto" è omnicomprensivo di tutti i servizi indicati nella Carta.

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera e comprensiva dei

servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia e utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa ed animazione).

Le rette si differenziano secondo le seguenti tipologie:

- In regime di Convenzione
- Ricoveri non convenzionati

Le rette per gli ospiti convenzionati sono determinate **dall'ASL della Regione Piemonte.**

Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 5 del mese successivo tramite:

- Addebito bancario automatico, per l'attivazione del quale occorre ritirare apposito modulo presso la Segreteria –
- Pagamento in contanti o assegno presso l'ufficio amministrazione della soc. *Don Vittorio Dattrino S.p.A.*

A tutti gli Ospiti è rilasciata fattura quietanzata.